

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Trabajo de fin de carrera titulado:

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Realizado por

PSIC. SILVANA ARAUJO

Director del proyecto:

Dr. Juan Lara

Como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 24 Julio de 2015

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, SILVANA ALEXANDRA ARAUJO CUSTODIO, con cédula de identidad # 171570541-2, 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 ha 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.

Silvana Alexandra Araujo Custodio

C.C.: 171570541-2

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Realizado por:

SILVANA ALEXANDRA ARAUJO CUSTODIO

Como requisito para la obtención del título de:

Psicólogo Organizacional

Ha sido dirigido por el profesor:

DR. JUAN LARA. MSC.

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

JUAN LARA

DIRECTOR

DECLARATORIA PROFESORES INFORMATES

Los Profesores Informantes:

Ana Margarita Espín

Juan Carlos Flores

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, 24 de Julio de 2015

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios que con su infinita bondad y misericordia me dio la oportunidad de experimentar la vida y permitirme culminar esta fase tan importante en mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

Silvana Alexandra Araujo Custodio.

AGRADECIMIENTO

Los resultados de este proyecto, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación.

Nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos hacia Marivel Romero de la compañía Alianza de Seguros y Reaseguros S.A., quien con su ayuda desinteresada, me brindó la apertura necesaria para poder culminar el proyecto de investigación. A mi familia por siempre brindarme su apoyo, tanto sentimental, como económico.

Pero, principalmente nuestros agradecimientos están dirigidos a mi director de tesis el Dr. Juan Lara y a mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual me abrió sus puertas, preparándome para un futuro competitivo y formarme como persona de bien.

Silvana Alexandra Araujo Custodio.

Índice general de contenidos

CAPITULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. El problema de investigación.....	1
1.1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1.1. Diagnóstico del problema.....	4
1.1.1.2. Pronóstico.....	5
1.1.1.3. Control del pronóstico.....	5
1.1.4. Justificación.....	6
1.2. Marco Teórico.....	8
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	8
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica.....	10
1.2.2.1. Factores Psicosociales.....	15
1.2.2.2. Origen del Estrés.....	30
1.2.3. Hipótesis.....	40
1.2.4. Identificación y Caracterización de las Variables.....	41
1.2.5. Operacionalización de las variables.....	41
CAPITULO II.....	45
MÉTODO.....	45
2.1. Tipo de estudio.....	46
2.2. Modalidad de investigación.....	46
2.3. Método.....	47
2.4. Población y Muestra.....	48
2.5. Selección de instrumentos de Investigación.....	50
CAPITULO III.....	62

RESULTADOS	62
3.1. Presentación y análisis de resultados.	62
3.1.1. Análisis de Resultados	62
3.2. Aplicación práctica.....	99
CAPITULO IV.....	101
DISCUSION.....	101
4.1. Conclusiones	103
4.2. Recomendaciones.....	104
BIBLIOGRAFÍA.....	106

Índice de tablas

Tabla 1. Variable independiente: Los faes de riesgos psicosociales	43
Tabla 2. Variable dependiente: Stress Laboral	44
Tabla 3. Variable dependiente: Sociodemográficas	44
Tabla 4. Población	48
Tabla 5. Muestra	49
Tabla 6 Distribución de Ítems por factores del FPSICO	51
Tabla 7 Criterio para evaluar la probabilidad de riesgo (percibido) en un empresa... 57	
Tabla 8. Baremos TEST EAE.....	58
Tabla 9. Edad del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	62
Tabla 10. Género personal de Alianza Cía. De Seguros S.A.....	63
Tabla 11. Estado Civil de los trabajadores de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.	64
Tabla 12. Formación académica del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	65
Tabla 13. Tiempo de Servicio del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.	66
Tabla 14. Cargo del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.	67
Tabla 15. Distribución del personal de Alianza compañía de Seguros y Reaseguros por áreas de trabajo.	68
Tabla 16. Factor Psicosocial-Tiempo de Trabajo	70
Tabla 17. Factor Psicosocial-Autonomía.....	71
Tabla 18. Factor Psicosocial-Carga de Trabajo.....	72
Tabla 19. Factor Psicosocial-Carga de Trabajo.....	73
Tabla 20. Factor Psicosocial-Variedad y Contenido del Trabajo.	74
Tabla 21. Tabla 22. Factor Psicosocial-Supervisión-Participación.	75
Tabla 23. Factor Psicosocial-Supervisión-Participación.	76
Tabla 24. Factor Psicosocial-Desempeño de Rol	77
Tabla 25. Factor Psicosocial-Relación y Aposo social.....	78

Tabla 26. Nivel de Estrés de los trabajadores de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros. S.A.	81
Tabla 27. Estrés y Factores Sociodemográficos-Laboral	82
Tabla 28. Correlación de Nivel de Estrés y Tiempo de Trabajo.....	84
Tabla 29. Correlación de Nivel de Estrés y Autonomía	85
Tabla 30. Correlación de Nivel de Estrés y Carga de Trabajo	86
Tabla 31. Correlación de Nivel de Estrés y Demanda Psicológica	87
Tabla 32. Correlación de Nivel de Estrés y Supervisión y Participación.	88
Tabla 33. Correlación de Nivel de Estrés e Interés por el trabajador y Compensación.	89
Tabla 34. Correlación de Nivel de Estrés y Desempeño de Rol.....	90
Tabla 35. Correlación de Nivel de estrés y Relación y Apoyo Social.....	92
Tabla 36. Correlación de Nivel de estrés y variedad y contenido del trabajo.	93
Tabla 37. Análisis de regresión Variedad y contenido de trabajo	93
Tabla 38. Prueba chi-cuadrado tiempo de trabajo y nivel de estrés	94
Tabla 39. Prueba chi-cuadrado autonomía y nivel de estrés.....	95
Tabla 40. Prueba chi-cuadrado carga de trabajo y nivel de estrés	95
Tabla 41. Prueba chi-cuadrado supervisión -participación y nivel de estrés.....	96
Tabla 42. Prueba chi-cuadrado Interés por el trabajador -compensación y nivel de estrés	96
Tabla 43. Prueba chi-cuadrado desempeño de rol y nivel de estrés	97
Tabla 44. Prueba chi-cuadrado relación - apoyo social y nivel de estrés	97
Tabla 45. Prueba chi-cuadrado variedad-contenido y nivel de estrés.....	98
Tabla 46. Prueba chi-cuadrado demanda psicológica y nivel de estrés.....	98

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Diagnóstico del problema.....	4
Gráfico 2. Estructura Conceptual.....	15
Gráfico 3. Fases del estrés	31
Gráfico 4. Instrumentos	50
Gráfico 5. Recolección de información y análisis de datos.....	61
Gráfico 6. Porcentaje de edades de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	63
Gráfico 7. Porcentaje de Hombre y Mujeres de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	64
Gráfico 8. Porcentaje de Estado Civil del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	65
Gráfico 9. Porcentaje del nivel académico del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	66
Gráfico 10. Porcentaje del tiempo de servicio del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	67
Gráfico 11. Porcentaje del personal de Alianza por cargos de trabajo.....	68
Gráfico 12. Porcentaje del personal de Alianza Cía. de Seguros y Reaseguros por áreas.....	69
Gráfico 13. Resultados Generales Fpsico 3.0.....	70
Gráfico 14. Porcentaje del nivel de riesgo de TT del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	71
Gráfico 15. Porcentaje del nivel de riesgo de AU del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	72
Gráfico 16. Porcentaje del nivel de riesgo de CT del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	73
Gráfico 17. Porcentaje del nivel de riesgo de DP del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	74
Gráfico 18. Porcentaje del nivel de riesgo de VC del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	75

Gráfico 19. Porcentaje del nivel de riesgo de VC del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	76
Gráfico 20. Porcentaje del nivel de riesgo de ITC del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	77
Gráfico 21. Porcentaje del nivel de riesgo de DR del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	78
Gráfico 22. Porcentaje del nivel de riesgo de RAS del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	79
Gráfico 23. Dimensión FPSICO a nivel general.....	80
Gráfico 24. Porcentaje del nivel de estrés de los trabajadores de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.....	81
Gráfico 25. Estrés y Factores Sociodemográficos-Laboral.....	82
Gráfico 26. Correlación de Nivel de Estrés y Tiempo de Trabajo.....	83
Gráfico 27. Correlación de Nivel de Estrés y Autonomía.....	84
Gráfico 28. Correlación de Nivel de Estrés y Carga de Trabajo.....	86
Gráfico 29. Correlación de Nivel de Estrés y Demanda Psicológica.....	87
Gráfico 30. Correlación de Nivel de Estrés y Supervisión y Participación.....	88
Gráfico 31. Correlación de Nivel de Estrés e Interés por el trabajador y Compensación.....	89
Gráfico 32. Correlación de Nivel de Estrés y Desempeño de Rol.....	90
Gráfico 33. Correlación de Nivel de estrés y Relación y Apoyo Social.....	91
Gráfico 34. Correlación de Nivel de estrés y variedad y contenido del trabajo.....	92

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial y su probable incidencia en el nivel de estrés socio-laboral, en el personal administrativo de la empresa Alianza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A..

Esta investigación fue realizada con una metodología cuantitativa, de tipo descriptivo relacional, con corte transversal, no experimental; para el desarrollo de la investigación se seleccionó 70 trabajadores de la ciudad de Quito y Guayaquil, por medio de un muestreo no probabilístico por criterio, mediante la aplicación de la metodología que propone el Test FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, España; que nos permite evaluar los factores psicosociales presentes en la compañía.; y el Test EAE-S (Escala de Apreciación del Estrés de la escala de Estrés Socio-laboral), elaborado por J. Fernández Seara y M. Mielgo Robles, que mide el estrés en el ámbito laboral y la Encuesta de Datos Sociodemográficos Laborales, estructurado por el autor de esta investigación.

La población de estudio estuvo conformada en mayor porcentaje de mujeres con un (57,1%), con una edad de 25 a 34 años a nivel general, en la que predomina el estado civil casado, con un total de (54,3%), con estudios de tercer nivel con el (45,7%).En cuanto a los datos laborales la mayor parte de la población estudiada tiene un tiempo de servicio de más de 3 años con un (52.9%), con cargos a nivel ejecutivo (47,1%) pertenecientes al área administrativa financiera.

Los resultados obtenidos de la identificación de los factores psicosociales se evidencia que a nivel general la población de estudio, se encuentran en una situación tolerable, en un (67,77%), con un (6,98%) en un nivel moderado y un (25,4%) en un nivel elevado; de los factores que presentan un nivel elevado es el factor de supervisión y participación, autonomía y desempeño de rol, en lo referente al nivel de estrés (15,7 %) se evidencia un nivel de estrés elevado y menos manejable; el (8,6%) tiene un nivel de estrés medio; y finalmente el (75,7%) de los trabajadores se encuentran con un estrés laboral bajo y manejable. Para comprobar si los factores psicosociales tienen una correlación significativa con el nivel de estrés de los trabajadores, se aplicó el modelo estadístico de correlación Karl Pearson, los resultados nos muestran que dicha asociación entre las variables estudiadas, tienen correlaciones negativas muy bajas a

correlaciones positivas bajas siendo el mas destacado el factor variedad y contenido (7.8%), para confirmar esta aseveración se realizó la prueba estadística χ^2 , en donde se acepta la hipótesis nula en la que establece que no existe influencia del factor psicosocial en el nivel de estrés.

Palabras Claves: Factor Psicosocial, Riesgo, Estrés, estresores, Socio-Laboral, Salud, Salud Ocupacional, Ambiente Laboral.

SUMMARY

This study aims to identify Psychosocial risk factors and their possible impact on the level of socio-occupational stress in administrative staff at Alianza Co, Inc. Insurance Company.

The research was conducted with a quantitative methodology; descriptive, relational type, with cross-cut and no experimental. In the development of research 70 workers were chosen from Quito and Guayaquil cities through nonprobability sampling by criterion, and application of methodology that suggest by FPSICO test of National Institute of Safety and Hygiene at Work, Spain; it allows to evaluate Psychosocial factors in the Company, and EAES-S test (stress assessment scale- socio-occupational stress scale). It was written by J. Fernández Seara and M. Mielgo Robles which measure workplace stress and socio-demographic labor survey data developed by author of this research.

The study population consisted higher percentage of women with a (57.1 %), aged 25 to 34 years at a general level, which dominates the married marital status, with a total of (54.3 %) with third level studies with (45.7 %). in terms of employment data most of the students have an operating time of more than 3 years with a (52.9 %), with level positions executive (47.1 %) belonging to the financial administrative área.

The results of identification of psychosocial factors show in a general level that study population is in a tolerable situation in a (67,77%) with a (6,98%) in a moderate level and a (25,4%) in a high level; about the factors that show a high level is supervision and participation factor, autonomy and role performance; in relation to the stress level (15,7%) shows a high level of stress and difficult to manage, a (8,6%) have a medium level of stress, and finally a (75,7%) of workers are with a low and manageable level of stress. Proving if psychosocial factors have a significant correlation with level of stress of workers, it was applied statistical correlation model Karl Pearson; the results show the association between the variables studied have too low negative correlations to low positive correlations and the most outstanding was variety and content factor (7,8%). Statistical test Chi 2 was made to confirm this assertion, then it allows null hypothesis and it is established that there is no influence of psychosocial factors in the level of stress.

Keywords : Psychosocial factor, risk, stress, stressors, socio-occupational, health, occupational health, work environment.

CAPITULO I.

INTRODUCCIÓN

1.1. El problema de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

La Organización Internacional del Trabajo (O.I.T., 1989), establece que el trabajo no solo 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.

Sin embargo en el mundo actual, se realizan muchos estudios de enfermedades laborales relacionadas a factores de riesgo, tales como riesgo biológico, químico, mecánico, ergonómico, pero se deja de lado la evaluación de los riesgos psicosociales, los que han tomado fuerza hoy en día y están presentes en diversas áreas de trabajo, en especial en las zonas administrativas, en donde se podría haber descuidado este aspecto.

De acuerdo con (Gómez, 2007), calcula que las pérdidas a causa de las indemnizaciones, días de trabajos perdidos, interrupciones de la producción, formación, gastos médicos, entre otros aspectos, representan el 4% del PIB, constituyéndose a nivel mundial la mayor fuente de daño en la salud, bienestar y en la productividad empresarial.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Según la OIT (2003); citado por (Gómez, 2007), en todo el mundo se producen anualmente 270 millones de accidentes de trabajo y 160 millones de enfermedades profesionales en las diferentes organizaciones, a pesar de las diferentes medidas de seguridad social y salud implementadas, lo que genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores.

García, Benavidez y Ruiz- Fruts (200); citado por (Gómez, 2007), refiere que la globalización e interdependencia entre las empresas sin importar su ubicación; y, en segundo lugar el proceso outsourcing afectan las condiciones de trabajo y generan nuevos riesgos especialmente psicosocial y junto con la organización del trabajo pueden ocasionar un exceso de demanda psíquica; al ser Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros una empresa puede encontrarse inmersa en esta problemática.

La interacción con las diferentes condiciones de trabajo pueden generar un efecto positivo o negativo en las personas. Por lo cual el trabajo podría ser un desencadenante para que el trabajador tenga una buena salud o que presente enfermedades ocupacionales.

El estrés es uno de los factores de riesgo psicosocial, que probablemente ha aumentado en los últimos tiempos, juega un papel importante, ya que 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, puede producirse una situación de estrés, en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación.

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

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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, todo ello influye directamente en el desempeño de los colaboradores de la compañía, de ahí la importancia de evaluar los factores de riesgos psicosocial. (Nogareda, 2014)

Por lo cual se determinará, si los factores de riesgo psicosocial generan un impacto en el nivel de estrés de los trabajadores y si estos causan algún efecto sobre la salud de los mismos y que sirva de base, para la implementación futura de un plan de acción, que permita reducir el riesgo 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”.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

1.1.1.1. Diagnóstico del problema

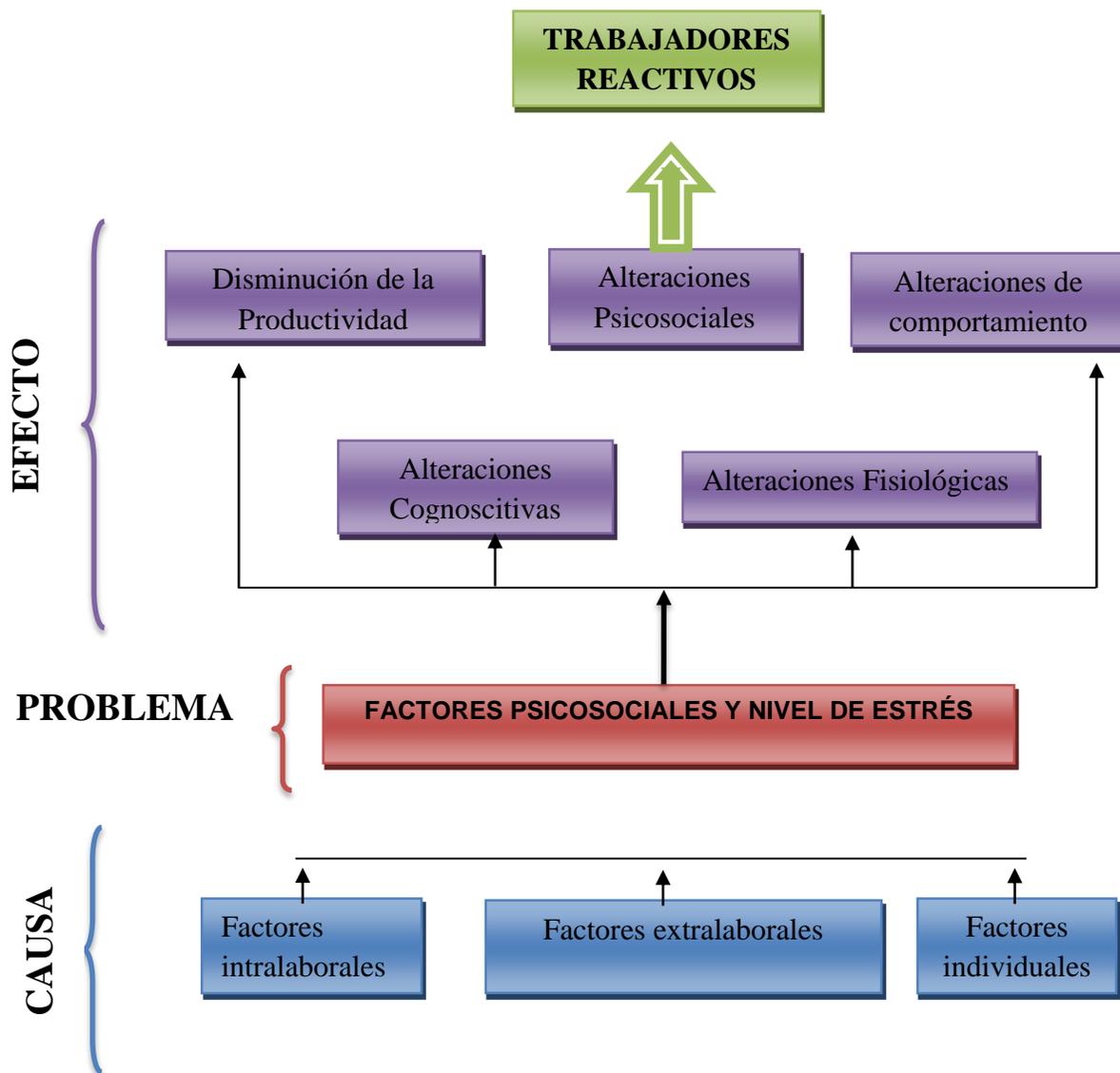


Gráfico 1. Diagnóstico del problema

Fuente: (Ministerio de Protección Social, 2010)

Nota: Los factores psicosociales intralaborales, extralaborales e individuales pueden generar un nivel de estrés, que se refleja en alteraciones a nivel laboral y personal.

1.1.1.2. Pronóstico

Los factores psicosociales inciden en la dinámica del desempeño de las personas y las condiciones de salud de los empleados en las diferentes organizaciones, por lo tanto, el no contar con un estudio de los factores de riesgo psicosocial, no permitirá identificar los factores de riesgo, ni tampoco generar un plan de intervención temprana, agravando así la situación de la organización, perjudicando la salud de los trabajadores, causando estrés y a largo plazo probables enfermedades, de ahí la importancia de realizar un diagnóstico, que permita evidenciar posibles causas que pueden ser manejadas interdisciplinariamente, para mejorar 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 realizó la investigación por medio de la aplicación test FPSICO versión 3.1, que fue diseñada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo y la Escala de Apreciación de Estrés, para establecer el nivel presente en los trabajadores.

Al aplicar los instrumentos, se hizo el respectivo análisis, que permitió identificar los factores de riesgo psicosociales presentes y su relación con los niveles de estrés, que presentan los trabajadores del área administrativa de Alianza Cía. De Seguros y reaseguros S.A., y que esto sirvan como base para establecer un plan preventivo, para evitar posibles daños a la salud.

Sistematización del problema

- 1 ¿Cuáles son las características sociodemográficas, en el personal administrativo de Alianza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A.?

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

- 2 ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial presentes, que afecta al personal administrativo de Alianza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A?
- 3 ¿Cuál es el nivel de estrés, en el personal administrativo de Alianza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A.?
- 4 ¿Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés?

1.1.2. Objetivo General

Identificar los factores de riesgo psicosocial y su probable incidencia en los niveles de estrés (estrés socio laboral), en el personal administrativo de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

1.1.3. Objetivos Específicos

- Identificar las características socio demográficas en el personal administrativo de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes, que afectan al personal administrativo de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.
- Identificar los niveles de estrés, en el personal administrativo de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.
- Establecer la relación de los factores de riesgo psicosocial identificados con los niveles de estrés.

1.1.4. Justificación.

Desde años atrás siempre ha existido diferentes situaciones, donde el ser humano se ve expuesto a un sin número de factores de riesgos psicosocial, que desencadenan trastornos en su vida; sin embargo hoy en día las exigencias son cada vez mayores, por la demanda de mayor

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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 influye 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 psicosociales (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 (Comunidad Andina de Naciones, 2000)

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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;”

Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A., es una organización que también se encuentra inmersa en la problemática generada por los factores de riesgos 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.

En la actualidad 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, pero hoy en día, 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,

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

cambiando en forma parcial el concepto de mayor productividad en el menor tiempo, sin importar los costos humanos.

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. (Moreno, 2011)

En los últimos años, se han llevado a cabo importantes estudios sobre los factores de riesgo psicosocial y estrés en el ámbito laboral, así tenemos:

En Colombia se realizó un estudio sobre la Identificación de los factores de riesgo psicosocial en una empresa de producción, de la Pontífice Universidad Javeriana, plantean identificar qué factores de riesgos psicosocial prevalecen en la accidentalidad laboral en una muestra de 78 personas de una empresa de producción de la ciudad de Cali, de acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye, que los principales factores de riesgo se relacionan con el nivel de las estructuras formales de la organización (ambiente de trabajo, las relaciones laborales y las comunicaciones), y con aspectos individuales (motivación, autoestima, estilos de afrontamiento, etc.). (Rentería, J., Fernández, E., Tenjo, A., & Uribe, A., 2008)

En Colombia (Arenas, F., & Andrade, V., 2013), realizan un estudio de los factores de riesgo psicosocial y el compromiso con el trabajo en una organización del sector de la salud, donde participaron 111 trabajadores de un total de 130, de los departamentos administrativos, asistenciales y de apoyo de todas las áreas de la institución. Se aplicó el cuestionario para la evaluación de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma A y B), desarrollada por el Ministerio de Protección Social en Colombia y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, Sub centro de

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Seguridad Social y Riesgos Profesionales en el año 2010, en la que se evidenció, que el personal se encuentra en un nivel de riesgo medio, en los cargos de jefatura (forma A). El dominio Demandas del trabajo es calificado en un nivel de riesgo alto (así como todas sus dimensiones a excepción de Demandas ambientales y de Esfuerzo físico). Los demás dominios obtuvieron una calificación media. Puntuaron en un nivel de riesgo alto las dimensiones: Capacitación, y Reconocimiento y Compensación.

En Chile, se realiza un estudio al que hace referencia (Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M., 2014), en donde se analiza la relación de los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción del área de la minería como parte de un estudio correlacional no experimental, transversal, en la que se encuentra los siguientes resultados: posibilidades de desarrollo ($F[3] = 8,053$, $p < 0,05$) en la variable cargo. Los cargos jefatura/supervisor (media = 32,60), profesionales (media = 29,65) y administrativos/técnicos (media = 33,63) se ubican en un rango medio de exposición a este factor y quienes se desempeñan como operarios/ayudantes (media = 47,99) se encuentran en un rango de exposición alto.

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

Estructura Epistemológica

La generación de nuevos 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

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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 confortabilidad 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

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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 autentico 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 grandes, medianas y pequeñas empresas, 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 Burnout, del estrés, del envejecimiento prematuro, de la doble presencia, etc.

En el año 2000 la Comisión Europea del Trabajo, indicó 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

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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 palpitations, ansiedad, gastritis entre otras alteraciones en la salud del trabajador.

Estructura Conceptual

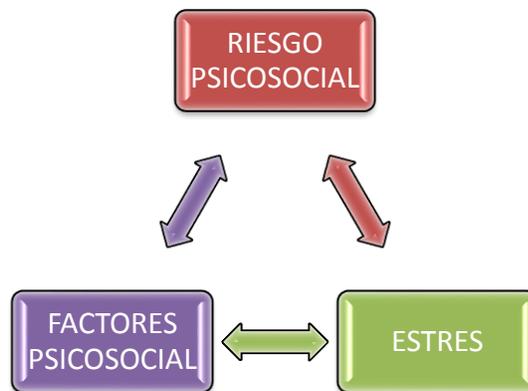


Gráfico 2. Estructura Conceptual

1.2.2.1. Factores Psicosociales

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

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

El trabajo físico, la mano de obra obligada, no ha sido visto a lo largo de la historia, por lo que ha sido 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, al igual que el valor al trabajo físico, que era considerado servil y sin valor según lo menciona (Pia Chirinos, citado por Moreno , 2011, p 5, 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 el artículo 14 parágrafo 2, en la que se establece, la obligación del empresario de “garantizar la seguridad y salud de los 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 Unión Europea, cada cinco años desde 1991, viene realizando encuestas de condiciones de trabajo en Europa; en 1996, se distinguen un apartado organizacional que incluye tiempo de trabajo, ritmo, control, autonomía, contenido del trabajo, salario y otro social, que contiene participación, igualdad de oportunidades y violencia; en base a esta encuesta se desarrollan manuales dirigidos a la especialidad de Ergonomía y Psicología (Moreno, & Baéz,, 2010, pág. 12).

Definición de los Factores Psicosociales

El concepto de riesgos psicosociales en el trabajo es complejo, debido a que se han desarrollado a lo largo de las dos últimas décadas un gran número de definiciones sobre los mismos, por parte de diferentes autores y organismos internacionales.

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 (Moreno, 2011), citado por Cox y Griffiths (1995), son "aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”.

El (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997) lo 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, que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”.

Más tarde el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud se referiría 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 lo que llamamos estrés” (Instituto Sindical de Trabajo, 2002).

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Los Factores de Riesgo Psicosocial según la Agencia Europea de Salud y Seguridad, citado por (García, pág. 65), lo define 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”.

Los factores psicosociales se pueden definir como: el conjunto de interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de organización y capacidades del trabajador, rendimiento, necesidades, cultura y consideraciones personales fuera del trabajo, que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, el rendimiento y la seguridad del trabajador. (Mansilla, 2012)

Clasificación de los Factores Psicosociales

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

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Factores psicosociales según OIT	Factores psicosociales según NIOSH	Factores psicosociales según INSHT
<p>Medio ambiente de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruido • Ambiente térmico. • Vibraciones. • Condiciones de Higiene y Seguridad. • Peligro intrínseco del trabajo. • Ubicación de la empresa <p>Factores intrínsecos del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sobrecarga cuantitativa o cualitativa de la tarea. • Trabajo monótono y rutinario • Iniciativa: • Identificación con el producto <p>Horarios de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo a turnos • Control de pausas <p>Factores organizacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Función del trabajador: Función ambigua. Función. Conflictos de competencia. • Participación de los trabajadores. • Relaciones en el medio de trabajo <ul style="list-style-type: none"> * Comunicación * Tipo de supervisión y control * Estilo de dirección • Introducción de cambios en el lugar de trabajo <p>Factores derivados de los cambios tecnológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Industrialización. • Introducción de nuevas tecnologías <p>Otros factores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subempleo y desempleo • Inestabilidad del empleo 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Factores relacionados con la tarea</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ritmo de trabajo • Monotonía y repetitividad. • Iniciativa y autonomía. • Nivel de cualificación. • Nivel de responsabilidad. <p>Factores relacionados con la organización del tiempo de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pausas de trabajo. • Horario flexible. • Trabajo a turnos y nocturno. <p>Factores relacionados con la estructura de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación en el trabajo. • Participación en la toma de decisiones. • Estilo de mando. • Definición de competencias. • Características propias de la empresa

Tabla 1. Clasificación de los Factores Psicosociales
Fuente: (Melendez, Sin año)

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: (Cortés D. J., 2007)

a) Factores psicosociales relacionados con las características del puesto.

Con la demanda del trabajo y el ritmo impuesto por las máquinas, la tecnología, la autonomía del trabajador se ve desplazada, ya que no puede establecer su propio ritmo de trabajo, lo que puede 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 llevarlo a cabo y la posibilidad de corregir sus puntos débiles; esto genera un efecto motivador y satisfactorio que produce 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, 2007, pág. 597).

Ritmos de trabajo

Este factor se encuentra inmerso en todos los tipos de trabajos, independientemente si es 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, 2007, pág. 598).

Monotonía/ Repetitividad

La producción en serie, los procesos de trabajo muy automatizados, que es el producto de la implementación de la tecnología, genera monotonía y repetitividad, un desplazamiento de su iniciativa y sus 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 será el 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).

Carga de Trabajo

Conjunto de requerimientos psicofísicos a lo que está expuesta el trabajo en su área de trabajo, por lo que la carga de trabajo puede ser mental (exigencias cognitivas) y física (trabajo muscular).

En la carga de trabajo mental distinguimos dos situaciones:

Sobrecarga de trabajo: cuando el volumen de trabajo, la complejidad y el tiempo empleado para las tareas asignadas se encuentra por encima de las capacidades de las personas.

- Sobrecarga Cuantitativa: Volumen excesivo
- Sobrecarga Cualitativa: Complejidad de demandas intelectuales altas.

Subcarga de trabajo: las actividades encomendadas se encuentra por debajo de sus capacidades como para mantener el nivel de activación del trabajador o que la misma no genere ningún compromiso mental, por lo cual le resulta insuficiente y genera rechazo.

- Sobrecarga Cuantitativa: Volumen insuficiente
- Sobrecarga Cualitativa: Complejidad de demandas intelectuales sencillas.

b) Factores psicosociales relacionados con la organización del trabajo

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, la falta de apertura para aceptar sugerencias, son obstáculos, que con el tiempo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

puede desarrollar problemas tales como la insatisfacción y desmotivación en las personas (Mansilla, 2012).

La organización debe proporcionar una comunicación entre los trabajadores y puede ser: Comunicación formal.- Sirve para orientar los comportamientos hacía los principios, las normas y las metas de la organización. Pueden establecerse tres tipos (Mansilla, F. & Cuevas. A., 2015):

Comunicación vertical ascendente (de los subordinados hacía el jefe): permite conocer los puntos de vista y canalizar las iniciativas de los trabajadores

Comunicación vertical descendente (del jefe hacía los subordinados): facilita el establecimiento de los objetivos y las directrices de la organización.

Comunicación horizontal (entre compañeros): facilita el apoyo emocional entre los trabajadores y hace posible la coordinación de actividades y la resolución de conflictos.

Comunicación formal.- Sirve para orientar los comportamientos hacía los principios, las normas y las metas de la organización. Pueden establecerse tres tipos: - Comunicación vertical ascendente (de los subordinados hacía el jefe): permite conocer los puntos de vista y canalizar las iniciativas de los trabajadores

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 un reacción en las actitudes y comportamientos de una persona. (Menéndez.F, Fernández F, Llana F, Vazquez I, Rodríguez J & Espeso M. , 2009, pág. 502).

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

- Autoritario: Principio de autoridad.
- Paternalista: Sobreprotección a los trabajadores.
- Pasivo: Total libertad a los trabajadores.
- Democrático: Escucha y valora opiniones

El tipo de liderazgo 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.

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 productividad (Mansilla, F. & Cuevas. A., 2015)

Organización del tiempo de trabajo

Jornadas de trabajo y descansos

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Toda organización al establecer una jornada de trabajo, debe considerar la duración, 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; es por esto, que al establecer una adecuada distribución del tiempo del trabajador, puede mejorar su rendimiento caso contrario puede generar cansancio (Mansilla, 2012).

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 (Mansilla, 2012).

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 encontrarán expuestos a un sin número de estresores; como por ejemplo, pueden estar expuestos a accidentes laborales, demanda de trabajo, ritmos de producción, entre otros pudiendo afectar su bienestar (Mansilla, 2012).

Localización

El lugar donde está ubicada la empresa influye sobre el bienestar de las personas y en su satisfacción, pero también puede ocasionar problemas de naturaleza psíquica y social. (Cortés D. J., 2007, pág. 595).

Cuando el trabajador 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 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 (Mansilla, 2012).

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, que tiene solidez en el mercado, influye en forma positiva en los trabajadores. (Cortés D. J., 2007, pág. 595).

c) 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 capacidad de adaptación, dependiendo de dos factores personales:

Características Individuales

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 tiene 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 (Cortés D. J., 2007, pág. 595).

AMotivación

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, a través del reconocimiento del trabajo, un buen clima laboral, trato adecuado, entre otras; en cambio la falta de una política de incentivos genera desmotivación en el personal (Mansilla, 2012).

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, 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, tales como: **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 él (Ministerio de Protección 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).

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

- 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 cuestionarios, entrevistas etc.
- c) Trabajo de campo: Etapa en la cual se le entrega los cuestionarios para proceder con la evaluación.
- d) Análisis de los datos: Es procesamiento de datos, mediante análisis estadísticos con el uso de la tecnología.

Cuestionario de evaluación de los riesgos psicosociales.

Actualmente, se dispone de diferentes métodos de evaluación, principalmente de tipo cuestionario, dirigidos a evaluar los riesgos psicosociales en las Organizaciones. Los más conocidos y extendidos han sido elaborados por Universidades públicas, por Organismos Nacionales o autonómicos o por Mutuas de Trabajo. A continuación se presentan los principales métodos de evaluación más importantes.

Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO

“Es el primer instrumento desarrollado de todos los presentados en este documento. Se trata del método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (Martín y Pérez, 1997), 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” (Moreno & Báez, 2010, pág. 89).

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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, 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 dimensiones psicosociales tratan de cubrir la mayoría de los riesgos psicosociales que pueden existir en el mundo laboral.”(Moreno & Báez, 2010, pág. 100)

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 deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas (Moreno & Báez, 2010, pág. 93).

Se estudian cuatro variables:

- Participación, implicación, responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión del tiempo
- Cohesión de grupo

Modelo Teórico Factores psicosociales

Modelo del Desequilibrio Esfuerzo

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).

1.2.2.2. Origen del Estrés

El término "stress" etimológicamente proviene del participio latino (strictas), del verbo *astriñere* 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, 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, 2009)

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

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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, 2009)

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:

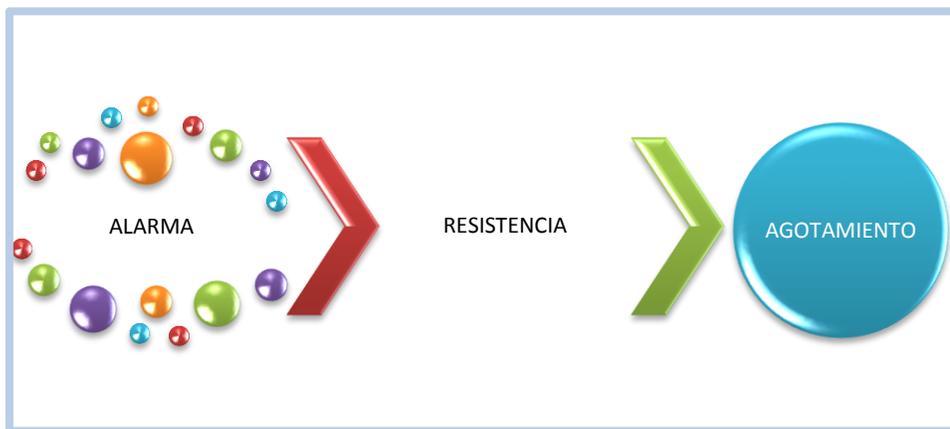


Gráfico 3. Fases del estrés
Fuente: Reyes, 2009.

La fase de alarma es aquella en la que el 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.; con estos síntomas, el individuo pasa a la fase de agotamiento, y si esta fase no es controlada puede causar la muerte (Stora Jean, 1992).

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, 2015).

Según (Leka, S, Griffiths,A & Cox,T, 2004), define el estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”.

Para Manuel Jesús Fernández (2006), citado por (Leka, S, Griffiths,A & Cox,T, 2004) , 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

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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), citado por (INSHT, www.insht.es, 2002) , 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.

Clasificación del Estrés

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

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

El Eustrés, según Pose (2005) citado por (Ferro, 2010), 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 le permite resolver de manera objetiva las dificultades y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.

El Eustrés o estrés positivo, es la adecuada motivación, necesaria para culminar con éxito un reto o situación, 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).

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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.

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 produce 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, 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 por las características del trabajo, su entorno y a las particularidades de la persona. A partir de esta integración se trata de

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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, para no ocasionar conflictos entre trabajadores, y/o entre grupos o áreas (INSHT, NTP 388, 1995).

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

- Ambigüedad del 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 (INSHT, 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 (INSHT, 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.

Las modalidades del conflicto del rol son:

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

- El conflicto interno se genera cuando el trabajador se niega a realizar una determinada solicitud, ya sea porque no es parte de su función, o porque atenta contra sus valores.
- El conflicto externo se produce cuando las órdenes de los superiores son impuestas o son órdenes opuestas (Reyes, 2009).

La sobrecarga de trabajo: Este se relaciona con dos factores:

- Factores de la organización, por no contar con el personal necesario, el trabajador tiene que asumir mayor cantidad de tareas, en tiempos establecidos, lo que ocasiona presión en el trabajador.
- Factor individual, que se refiere al elevado auto exigencia del trabajador, buscar el perfeccionismo y no delegar tareas.

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. (Reyes, 2009).

- 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, 2009)
- 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, 2009)

Sintomatología y consecuencias del estrés laboral

Se caracteriza por la generación de un estado de tensión, en la que puede generar un estado de cansancio físico, psíquico y dependiendo de su nivel alcanzado la persona expuesta al estrés puede llegar a la fase de agotamiento.

Po lo cual la ansiedad juega un papel fundamental en la aparición del estrés.

La ansiedad se lo define como la manifestación afectiva generada por el temor ante algo inconcreto y difuso en la que la persona tiene una impresión de desabrigo.

Es importante destacar que cierto nivel de ansiedad y de tensión es bueno, porque permite el afrontamiento a ciertas exigencias de la vida; es así que cuando esta adaptación es exitosa genera satisfacción. Sin embargo si la tención es de mayor intensidad y perdura en el tiempo se genera manifestaciones físicas que pueden generar una patología psicósomática (guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo/departamento de asistencia técnica para la prevención de riesgos laborales UGT Andalucía 2009 Lienzo Grafico).

Las consecuencias del estrés según (UGT ARAGON, 2005, pág. 90) los clasifica en:

Físicas: puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos, riñones y afecciones a la piel que generalmente se dice que son psicósomáticas.

Psicológicas: Puede provocar alteraciones en el SNC como preocupación excesiva, falta de concentración, mal humor, sensación de confusión y estos en una etapa avanzada pueden generar trastornos de ansiedad, depresión, intentos de suicidio entre otros.

Conductuales: La manifestaciones más comunes pueden ser cambios emocionales, risa nerviosa, falta de apetito.

Sociales: Es muy importante indicar que el estrés afecta a la persona expuesta, pero también tiene repercusión sobre las personas que lo rodean, cuando el estrés ha llegado a su etapa crónica provoca situaciones de irritabilidad, que inciden en las relaciones interpersonales como de toda la organización.

Modelo Teórico Estrés

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.

Marco Legal

El desarrollo de la presente investigación se enmarca en el Código de Ética del Investigador basa en los principios Éticos de Helsinki.

DECLARACION DE HELSINKI DE LA ASOCIACION 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.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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. (Helsinki, 2008)

1.2.3. Hipótesis.

H1: Los factores de riesgos psicosocial influyen en nivel de estrés en el personal administrativo de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

H0: Los factores de riesgos psicosocial no influyen en nivel de estrés en el personal administrativo de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

1.2.4. Identificación y Caracterización de las Variables.

Variable independiente: Factores Psicosociales

Variable Dependiente: El Estrés

Variable Interviniente: Factores sociodemográficos

1.2.5. Operacionalización de las variables

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	•Carga mental	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cm1: presiones de tiempo y retraso. Preguntas 3, 4, 5. ➤ Cm2: Esfuerzo de atención Preguntas 1, 2, 6,7. ➤ Cm3: Fatiga nerviosa Pregunta 8. ➤ Cm4: Cantidad y complejidad de la información Preguntas 9,10. ➤ Cm5: Dificultad de la tarea .Pregunta 11. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Siempre o casi siempre ➤ A menudo ➤ A veces ➤ Nunca
		•Autonomía Temporal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ AT1: Posibilidad de abandono momentáneo del trabajo. Pregunta 12 ➤ AT 2: Distribución de pausas. Pregunta 13. ➤ AT 3: Determinación del 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Siempre o casi siempre ➤ A menudo ➤ A veces ➤ Nunca

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Nivel de medición	Indicadores
	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).		propio ritmo. Pregunta 14 ➤ AT 4: Variación del ritmo. Pregunta 15.	
		•Contenido del trabajo	➤ CT1: Capacidades utilizadas. Pregunta 16 a 25 ➤ CT2: Repetitividad. Pregunta 26. ➤ CT3: Importancia del trabajo. Pregunta 27. ➤ CT4: Variedad de trabajo Pregunta 28. ➤ CT5: Trabajo rutinario. Pregunta 19. ➤ CT6: Motivación por el trabajo. Pregunta 30. ➤ CT7: Importancia del trabajo para otros. Pregunta 31 a 34.	➤ Siempre o casi siempre ➤ A menudo ➤ A veces ➤ Nunca
		•Supervisión y participación	➤ SP 1: Supervisión. Pregunta 35 a 40. ➤ SP 2: Medios de participación Preguntas 41 a 45. ➤ SP 3: Grados de participación. Pregunta 46 a 51.	➤ Siempre o casi siempre ➤ A menudo ➤ A veces ➤ Nunca
		•Definición de Rol	➤ DR 1: Ambigüedad de rol. Preguntas 52 a 58. ➤ DR 2: Conflicto de rol. Preguntas 59 a 62.	➤ Siempre o casi siempre ➤ A menudo ➤ A veces ➤ Nunca

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Nivel de medición	Indicadores
		•Interés por el trabajador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ IT 1: Promoción. Pregunta 63. ➤ IT 2: Formación. Pregunta 64. ➤ IT 3: Medios de Información. Pregunta 65 a 68. ➤ IT 4: Estabilidad en el empleo. Pregunta 69. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Siempre o casi siempre ➤ A menudo ➤ A veces ➤ Nunca
		•Relaciones personales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ RP 1: Posibilidad de comunicarse. Pregunta 70. ➤ RP 2: Calidad de relaciones Pregunta 71 a 74. ➤ RP3: Relaciones de grupo. Pregunta 75. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Siempre o casi siempre ➤ A menudo ➤ A veces ➤ Nunca

Tabla 1. Variable independiente: Los faes de riesgos psicosociales

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Nivel de medición	Indicadores
Stress Laboral	"El estrés es un desequilibrio o 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presencia o no ➤ Valoración personal de la intensidad (nada, poco o mucho, muchísimo) ➤ Afectación en la actualidad o en el pasado
		Contexto Laboral	➤ Preguntas: 8,13,19,20,21,24,27,28,29,32,42	
		Relación del Sujeto con el Trabajo	➤ Preguntas: 4,12,32,43,44,45,46,49,50	

Tabla 2. Variable dependiente: Stress Laboral

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Nivel de medición	Indicadores
Socio Demográfica	Son variables relativas a la población de estudio,	Nivel de un individuo en relación a sus características sociodemográficas y laborales	Socio demográficas (Edad, sexo, Estado Civil, Nivel de estudios) Laboral Años en la empresa, cargo, área.	Encuesta sociodemográficas

Tabla 3. Variable dependiente: Sociodemográficas

CAPITULO II.

MÉTODO

Contexto de trabajo

Esta investigación se desarrolla en 70 trabajadores administrativos de la empresa Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A., los cuales tiene un contrato, un mismo tipo de horario; para esta investigación se realizó un muestreo no probabilístico por criterio, por tal motivo se tomaron en cuenta para esta investigación a todo el personal administrativo de la empresa de las sucursales de Quito y Guayaquil, los sujetos a investigar contestarán 3 instrumentos escogidos para el efecto.

1) El FPSICO (Método de evaluación de Factores psicosociales), desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo que nos permite evaluar los factores psicosociales presentes en la compañía.; 2) El EAE-S (Escala de Apreciación del Estrés de la escala de Estrés Socio-laboral), elaborado por J. Fernández Seara y M. Mielgo Robles, que mide el estrés en el ámbito laboral y 3) La Encuesta de Datos Sociodemográficos Laborales, estructurado por el autor de esta investigación que permitirá analizar los factores socio demográficos de los sujetos a investigar, los cuales serán de gran utilidad en el tratamiento y análisis de la información, finalmente con los datos obtenidos se procederán con el análisis de la relación, que tienen los factores de riesgo psicosocial y el estrés así como su relación con los factores socio demográficos de los trabajadores y si estos están relacionados con la edad, genero, estado civil, antigüedad, cargo.

2.1. Tipo de estudio.

Esta investigación tiene una metodología cuantitativa, de tipo descriptivo relacional, con corte transversal, no experimental.

Delimitación espacio-temporal

La presente investigación se llevó a cabo el 1 abril a junio de 2015, en los trabajadores escogidos y que forman parte de las diferentes áreas de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

1. Área Financiera
2. Área Técnica
3. Área Tecnología
4. Área Comercial
5. Área Comités
6. Área Gerencial

2.2. Modalidad de investigación.

Campo: La investigación se realizó en el sitio de la población de estudio, con el fin de establecer relaciones entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés.

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

2.3. Método.

Tipo de investigación

El proyecto es de carácter descriptivo, porque identifica, describe y analiza los factores psicosociales, que manifiestan los trabajadores administrativos de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros, los mismos, que se obtuvieron mediante la aplicación del método FPSICO 3.1 y la Escala de Apreciación del estrés, que nos permite establecer su relación de estas dos variables.

Modalidad de investigación

Las encuestas se desarrollaron en las instalaciones de ALIANZA, en las sucursales de la ciudad de Quito y Guayaquil, el 22 de mayo del 2015; se encuestaron a 70 trabajadores, en la que se les explicó el objetivo de los cuestionarios, que se les aplicaría tanto del método Fpsico como el de la Escala de apreciación del Estrés.

El material que se requirió fue una computadora, una fotocopidora, papel y esferográficos. Se les indicó el tiempo para contestar era de una hora.

De manera personal se recogieron los cuestionarios sin contratiempos, ni duda para responderlos.

Por otra lado se solicitó al Dpto. de Trabajo Social y Recursos Humanos, se proporcione los datos socio demográficos del personal evaluado, para correlacionar la información con los factores de riesgo psicosocial y el estrés, en la población de estudio.

Método

Se utilizó el método inductivo deductivo partiendo de conocimiento inicial, para llegar a un conocimiento general.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

2.4. Población y Muestra.

POBLACIÓN

Población a investigar - Trabajadores de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A. = 129

	UIO	GYE	CUE	MAN	STO DO.	RIOB	MACH	LOJA
ADM FINANCIERA	18	11	3	3	1	1	1	1
TÉCNICA	14	9	6	3				
TECNOLOGÍA	5	1						
COMERCIAL	13	14	4	2	2	2	1	1
COMITES	4	2						
GERENCIA	3	1	1	1			1	
TOTAL GENERAL	57	38	14	9	3	3	3	2

Tabla 4. Población

Fuente: Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A. 2015.

Unidad de análisis

Trabajadores administrativos de las 6 áreas de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

MUESTRA

Para la presente investigación, se ha empleado el muestreo no probabilístico por criterio, se seleccionó 70 personas de dos sucursales (Quito y Guayaquil), de las ocho que sucursales que tiene la compañía, porque de acuerdo con la Gerente de Talento Humano y el Departamento de Trabajo Social, estas son las sucursales que tienen mayor nivel de producción, mayor número de personas y que algunas personas has manifestando una serie de dificultades laborales durante este último año.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

LA POBLACIÓN POR ÁREAS	
ADM FINANCIERA	22
TÉCNICA	18
TECNOLOGÍA	5
COMERCIAL	20
COMITES	5
GERENCIA	0
TOTAL GENERAL	70

Tabla 5. Muestra
Fuente: Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A. 2015.

POBLACION ELEGIBLE **70 Trabajadores administrativos**

Tasa de no respuesta

En todo proceso de levantamiento de información genera dificultades y que es poco probable que el 100% los sujetos seleccionados estén presentes en la investigación, es necesario definir un sistema de sustitución que garantice que la muestra definida siempre esté conformada en este caso por los 70 Trabajadores.

Con este fundamento tomamos como porcentaje referencial, una tasa de no respuesta del 21% adicionales a la población elegida. Con la definición de los 15 trabajadores, se tendrá la población establecida. En el caso de que los elegidos no se encuentren presentes, los que estén en proceso de desvinculación, o por cualquier otro factor les impida ser parte del proceso investigativo, se recurrirá al adicional de 15 Trabajadores, de esta forma, siempre se garantizará que los investigados serán 70.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Ser trabajador de la compañía.
- Que tengan un contrato de trabajo.

Criterios de exclusión

- Que se encuentre en comisión de servicios, mientras se levanta la información.
- Que se encuentren en el proceso de desvinculación de la empresa.
- Que se encuentre con permiso de maternidad o de enfermedad.
- Que forme parte del pilotaje de los instrumentos.

Criterios de eliminación

- d) Trabajadores que contesten de manera incorrecta o incompleta los cuestionarios

2.5. Selección de instrumentos de Investigación.



Gráfico 4. Instrumentos

Fuente: INSHT 2014; J. Fernández & M. Mielgo; Dpto. de Talento Humano y Trabajo Social.

MÉTODO DEL INSHT: FPSICO

Este método, elaborado en el Centro Nacional de Condiciones de trabajo de Barcelona, tiene como objetivo la obtención de información, a partir de las percepciones de los trabajadores sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa.

Tiene un formato de preguntas con respuestas tipo escala de 3 a 5 rangos en función de la misma, siendo el polo más bajo la menor intensidad o ausencia y el polo más alto la de mayor intensidad o presencia del aspecto medido. La presentación de los resultados agrupa las respuestas a los ítems (preguntas) del cuestionario en tres rangos: situación adecuada, medio y elevado.

Los resultados se han de presentar de manera colectiva, no de manera individual ya que se vulnera la confidencialidad de los datos obtenidos, el interés primordial es la utilidad práctica de esta herramienta diseñada para orientar el contenido, la dirección y la magnitud de las intervenciones que hubieran de llevarse a cabo en la empresa en el ámbito psicosocial.

La escala FPSICO consta de 86 Ítems agrupado en 9 factores diferenciados, de la siguiente manera:

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

Tabla 6 Distribución de Ítems por factores del FPSICO
Fuente: Método de Evaluación FPSICO

Tiempo de trabajo

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Así, se considera inadecuada la organización temporal que no cumple los mínimos establecidos en la legislación y que dificulta el equilibrio entre la vida laboral y los compromisos sociales y familiares.

Autonomía

Este factor se acoge aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.

La autonomía se divide en dos grupos:

Autonomía temporal: Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales.

Autonomía decisional: Hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias

Carga de Trabajo CT: Define la dimensión considerada como el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente a las demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo.

Este factor tiene los siguientes indicadores:

Las presiones de tiempo: contempladas a partir del tiempo asignado a la tarea, la recuperación de retrasos y el tiempo de trabajo con rapidez.

Esfuerzo de atención: Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.

Cantidad y dificultad de la tareas: La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

Demandas Psicológicas DP: Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Estas demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional:

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas.

Demandas Psicológicas DP: Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo.

Estas demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional:

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas.

Las exigencias emocionales se presentan en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el empleado puede sentir, y donde algunas veces reprime sus sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo. En algunos casos estas represiones se pueden dar dentro del propio entorno de trabajo, hacia los superiores, subordinados y del grado de compromiso que demuestre en sus tareas

Variedad/contenido del trabajo VC: entendido este elemento como el grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades humanas, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y el reconocimiento del entorno del empleado.

Supervisión- Participación PS: Este factor evalúa dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

La supervisión se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La participación que se refiere a la implicación, intervención y colaboración que el empleado mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización

Interés por el Trabajador/Compensación ITC: Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene por el trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo.

Desempeño de Rol DR: Este factor considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de dos cuestiones:

La ambigüedad de rol, se produce ésta cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional.

La conflictividad de rol. Existe conflictividad entre roles cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir.

Pueden darse conflictos entre las demandas de la organización y los valores y creencias propias, conflictos entre obligaciones de distinta gente y conflictos entre tareas muy numerosas o muy difíciles.

Relaciones y apoyo social RAS: mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y en relación al apoyo social se entiende como moderador del estrés. (INSHT, 2014).

Fiabilidad como consistencia interna

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 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: ≥ 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 (Ferrer, R, Guilera, G & Però Maribel, 2011) citado por Muñiz, 2005 o Prieto y Muñiz, 2000).

Para el cálculo de resultados no todas las preguntas puntúan igual y no se ofrecen resultados para cada subfactor sino por factor general.

Baremos

Para determinar el nivel de riesgo de la empresa, que en definitiva es el objetivo último del instrumento, la puntuación de cada trabajador en cada factor se transforma a percentil para posteriormente contabilizar el porcentaje de trabajadores que se sitúan en cada una de las categorías establecida. En función de los porcentajes de trabajadores en estas categorías, se deberá valorar la existencia de riesgo en todos y uno de los 9 factores que valora el FPSICO (Ferrer, R, Guilera, G & Però Maribel, 2011).

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Percentil obtenido	Probabilidad de Riesgo
Percentil \geq P85	Muy elevada
P 75 \leq Percentil $<$ P 85	Elevada
P 65 \leq Percentil $<$ P75	Moderada
Percentil $<$ P 65	Tolerable

Tabla 7 Criterio para evaluar la probabilidad de riesgo (percibido) en un empresa.
Fuente: (Ferrer, R, Guilera, G & Però Maribel, 2011).

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

Para esta investigación se utilizará la escala, EAE-S (Escala de Estrés Socio-Laboral) de: pues 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.

Tiene como objetivo, analizar las incidencias y el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los sujetos. Todas ellas presentan tres categorías de análisis (Fernández, J. & Mielgo, M., 2006)

- Presencia (SI) o Ausencia (NO) del acontecimiento estresante en la vida del sujeto.
- Intensidad con que se ha vivido o se viven esos sucesos estresantes (0 1 2 3)
- Vigencia del acontecimiento estresante; si ha dejado de afectarle (P), o si todavía le afecta (A). En este parámetro se hace una consideración independiente de las situaciones que todavía afectan o que han dejado de hacerlo.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Baremos en intensidad total

Tabla 8. Baremos TEST EAE

CENTIL	PUNTAJE OBTENIDO	NIVEL DE ESTRÉS EAE
99	112-117	ALTO
95	105	
90	100	
90	93	
75	82	
70	75	
65	68	
60	65	
55	61	
50	57	MEDIO
45	53	
40	50	
35	46	BAJO
30	43	
25	39	
15	35	
10	31	
5	27	
M	57,7	
DT	15,6	

Fuente: (Fernández, J. & Mielgo, M., 2006)

Con respecto a Fiabilidad De la prueba EAE (Escala de Apreciación del Estrés), “se han calculado los índices de consistencia con procedimientos test 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 Spearman Brown” (Fernández, J. & Mielgo, M., 2006) . Para la escala S test-retest 62 y Par Impar 70. Los valores promedio oscilan (0,80-1,96) y los estudios fueron realizados sobre sus muestras para la escala S 214 sujetos. Dando como resultado una confiabilidad del 80%. Finalmente, “para analizar la validez de la batería de acontecimientos estresantes hemos utilizado

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

procedimientos de tipo factorial. Para el análisis de la estructura interna de cada escala (5) se utilizan los datos recogidos con las distintas aplicaciones de los mismos. El procedimiento utilizado ha sido el de Clima Organizacional y estrés en empleados de una empresa de muebles³⁹ componentes principales. Para ello se contó con cuatro grupos (6)” (Fernández, J. & Mielgo, M., 2006).

Este Test ha sido estudiado e investigado, mediante la utilización y aplicación del Test “EAS-S”, principalmente en Europa, el país que mayormente ha utilizado este test es España, pues es su país de creación. En América, en países como: Colombia, Perú y Argentina, como complemento y guía de investigaciones. En Ecuador se han realizado estudios universitarios con la utilización del test, sin embargo, no han sido publicados en revistas anexadas o estudios de mayor difusión.

En Colombia se realizó un estudio en hospitales, para descubrir y comparar el patrón de conducta, entre el síndrome de estar quemado y el estrés laboral.

Encuesta socio demográfica laboral

El instrumento fue elaborado considerando 2 condiciones establecidas:

Condiciones socio demográficas en donde se investigarán dimensiones como: Edad, Genero (Hombre / Mujer), Estado Civil (Soltero / Casado/ Viudo/ Divorciado/ otro), Nivel de estudios, (Primaria, Secundaria, Tercer Nivel / cuarto Nivel, otro).

Condiciones laborales en donde se investigarán dimensiones como: Antigüedad en la empresa, más de un año/ entre 1 y 3/ más de 3, área donde trabaja (Adm. Financiera, comités, técnica, tecnología, comercial, gerencia) y cargo que ocupa (Ejecutivo, jefe, gerente / subgerente, auxiliar, inspector, mensajero cobrador.)

Pilotaje de los instrumentos

Procedimiento

Los tres instrumentos seleccionados fueron sometidos a un pilotaje en su aplicación a fin de garantizar que los encuestados estén totalmente claros del objetivo, la forma de aplicación, la estructura de los ítems.

El pilotaje de los instrumentos se llevó a cabo en 10 trabajadores de diferentes áreas de la empresa que no son parte de la muestra seleccionada, se entregó de forma personal los 3 instrumentos y se les instruyó sobre su aplicación, finalizada la aplicación se recibieron los instrumentos y se pidió una retroalimentación sobre el proceso de aplicación, se tomó nota de las dificultades encontradas por los aplicantes en cuanto a las instrucciones, al contenido de la prueba, a la terminología de la misma, el tiempo de aplicación y se dejó un espacio en esta retroalimentación para que los aplicantes realicen con total libertad la evaluación del proceso.

Para el levantamiento de la información se utilizó un cuestionario estructurado por 10 preguntas (abiertas y cerradas), que me permitió conocer aspectos importantes sobre la estructura, terminología, redacción, extensión, etc. (Anexo 2).

Se procedió con el tratamiento de la información, el ingreso de los datos y la estructura de los cuadros con los resultados obtenidos, para esta actividad se contó con el apoyo del programa Excel, a fin de generar una evaluación técnica de los resultados obtenidos y del tratamiento de esta información. Para el ingreso de los datos finales se utilizará el programa SPSS, por la magnitud de los datos a ser analizados.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Con los resultados obtenidos en el pilotaje realizado (Anexo 3) se han mejorado los instrumentos a utilizar, en forma más no en contenido.

Análisis de datos

Los análisis estadísticos desarrollados son tanto descriptivos como de asociación.

Los primeros sirvieron para conocer a la población de estudio y obtener las prevalencias respectivas. Dentro del análisis de tipo descriptivo se obtuvieron frecuencias, porcentajes y, mientras que para el análisis de asociación se utilizó el modelo estadístico de Pearson y para comprobar la hipótesis se empelo el Chi cuadrado, siendo significativa una $p < 0,05$.

El análisis de la información se realizó por medio del programa de cómputo estadístico EXCEL Y SPSS 2.0.

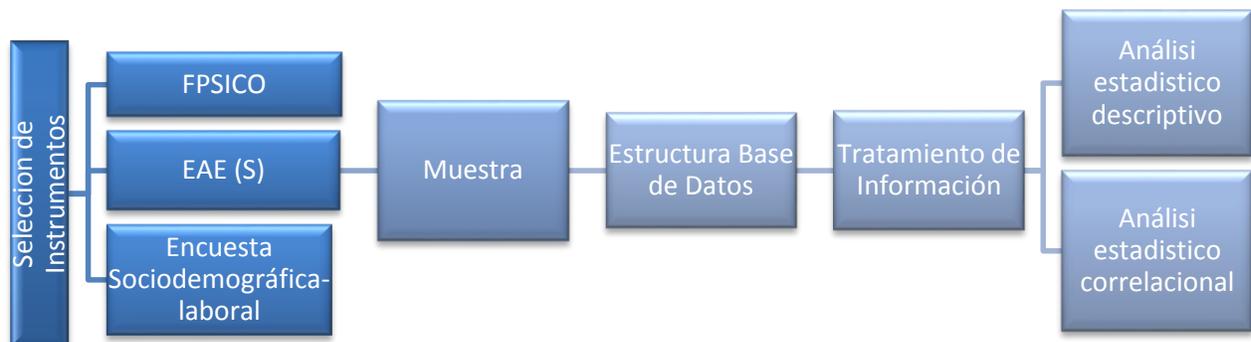


Gráfico 5. Recolección de información y análisis de datos

CAPITULO III.

RESULTADOS

3.1. Presentación y análisis de resultados.

3.1.1. Análisis de Resultados

De acuerdo a las recomendaciones expuestas en el método FPSICO, como primera fase y tomando en cuenta los factores de riesgos psicosocial que evalúa el método, es importante describir al grupo de análisis de la presente investigación:

Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
18-24 años	6	8,6	8,6	8,6
25-34 años	29	41,4	41,4	50
35-44 años	17	24,3	24,3	74,3
45-54 años	17	24,3	24,3	98,6
55-64 años	1	1,4	1,4	100
Total	70	100	100	

Tabla 9. Edad del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

Fuente: Estudio aplicado
Autor: Silvana Araujo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

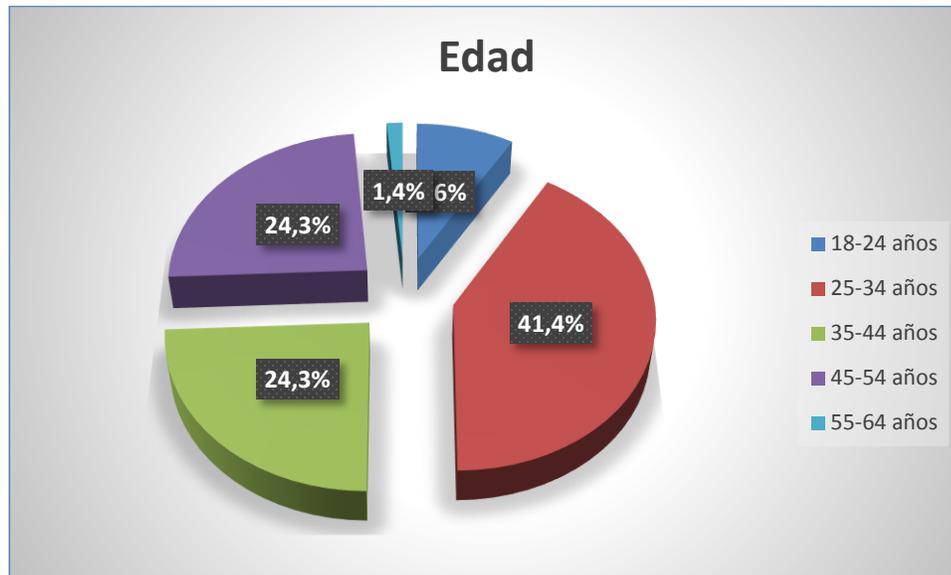


Gráfico 6. Porcentaje de edades de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

La **edad** de los 70 trabajadores administrativos que forman parte de la investigación en cuestión, está conformada por 29 trabajadores que se encuentran en el rango de 25 a 34 años, 17 trabajadores de 35-44 años y 17 trabajadores de 45-54 años con un porcentaje de 24,3% cada uno, 6 trabajadores (8,6%) de 18 a 24 años, finalmente 1 trabajador (1,4%) de 55 a 64 años.

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	30	42,9	42,9	42,9
	Mujer	40	57,1	57,1	100
	Total	70	100	100	

Tabla 10. Género personal de Alianza Cía. De Seguros S.A.
Autor: Silvana Araujo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

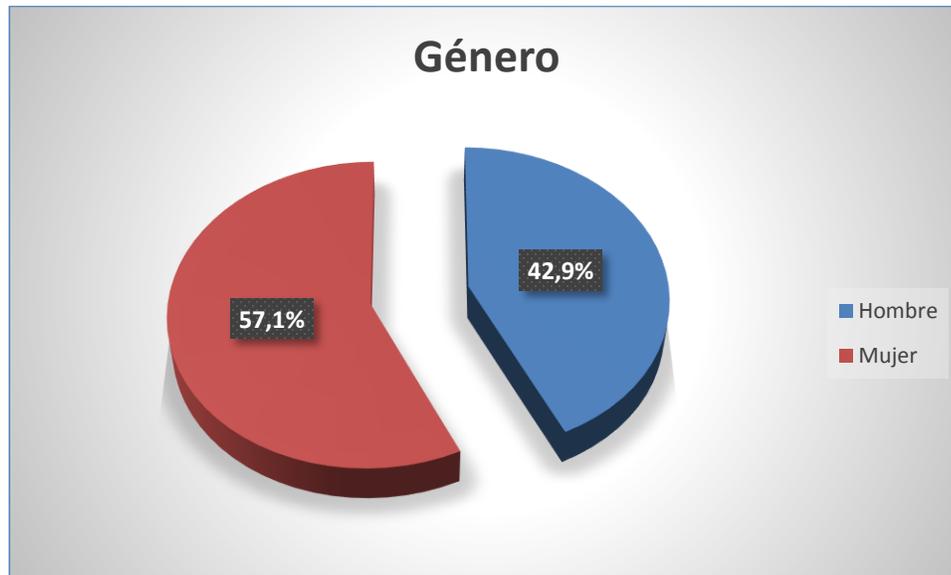


Gráfico 7. Porcentaje de Hombre y Mujeres de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

La tabla 6, nos muestra la variable **género** (hombre-mujer) se determinó, porque los roles que cumplen son diferentes, la mujer cumple múltiples roles, más presiones de tiempo, las mujeres a más de ser profesionales, deben mantener una familia y darse tiempo para ellas, en este caso 30 trabajadores administrativos fueron hombres que representan el 42,9% y 40 trabajadores fueron mujeres que representa el 57,1% de la población investigada.

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero(a)	21	30	30	30
	Casado(a)	38	54,3	54,3	84,3
	Divorciado(a)	6	8,6	8,6	92,9
	Viudo (a)	1	1,4	1,4	94,3
	Unión Libre	4	5,7	5,7	100
	Total	70	100	100	

Tabla 11. Estado Civil de los trabajadores de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

Autor: Silvana Araujo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

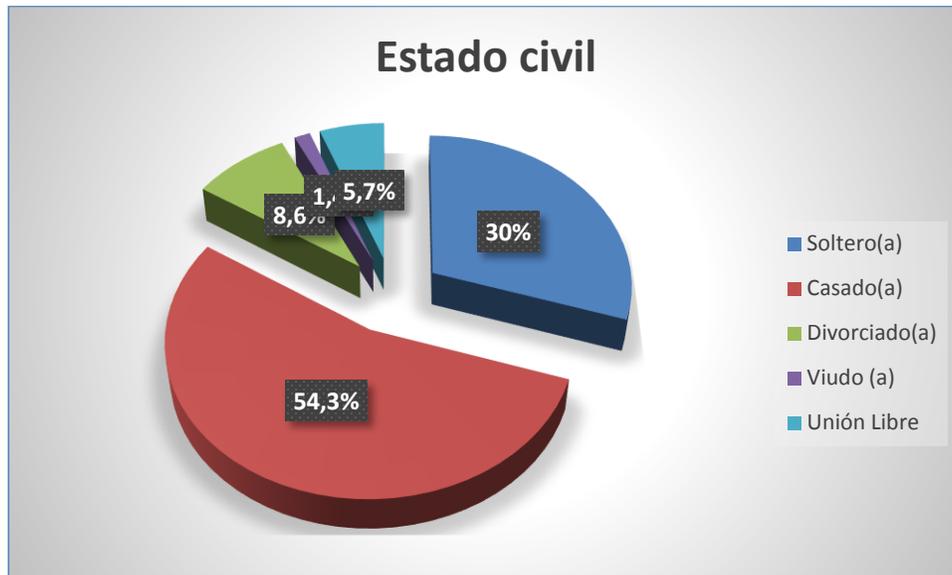


Gráfico 8. Porcentaje de Estado Civil del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

Se escogió el **estado civil** como grupo de análisis, ya que el rol que cumplen las personas casadas, divorciados (as), unión libre es diferentes a los solteros, por sus obligaciones y responsabilidades, en sus hogares, de los cuales 21 trabajadores (30%) son solteros, 38 trabajadores (54,3%) son casados, 6 trabajadores (8.6%) son divorciados, 1 trabajador (1.4%) es viuda y 4 trabajadores (5.7%) tienen unión libre.

Formación académica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	3	4,3	4,3	4,3
Secundaria	31	44,3	44,3	48,6
Tercer Nivel	32	45,7	45,7	94,3
Válidos Cuarto nivel Especialización	1	1,4	1,4	95,7
Cuarto nivel Maestría	3	4,3	4,3	100
Total	70	100	100	

Tabla 12. Formación académica del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.
Autor: Silvana Araujo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

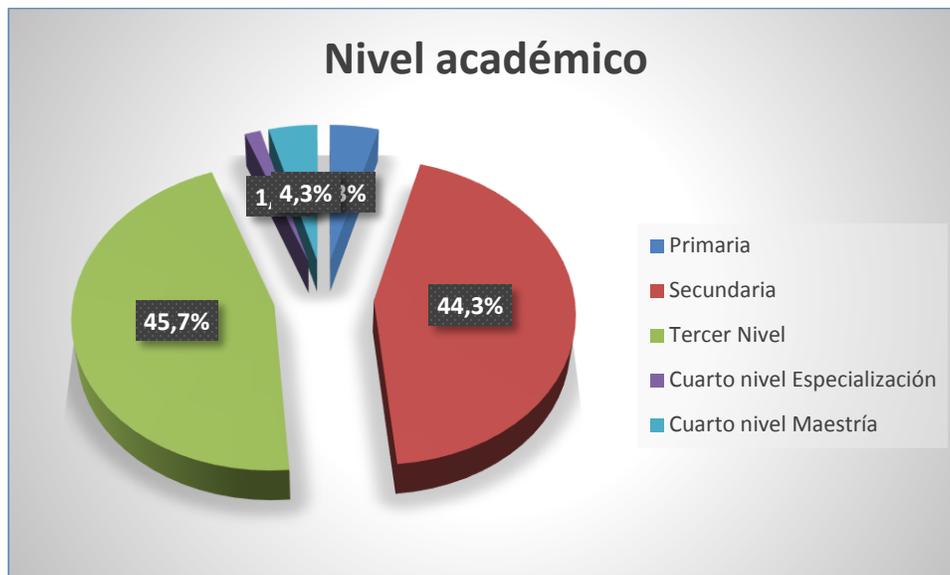


Gráfico 9. Porcentaje del nivel académico del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

La variable de **nivel de formación académica** se estableció bajo 5 parámetros, en la cual 32 trabajadores (45,7%) tienen estudios de tercer nivel, 31 trabajadores (44,3%) tienen educación secundaria, en cuanto al nivel de estudios de cuarto nivel- maestría y primaria están representadas por 3 trabajadores (4,3%) en cada uno respectivamente, finalmente 1 trabajador (1,4%) tiene formación de cuarto nivel –especialización, en cuanto a los datos sociodemográficos laborales.

Tiempo de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de un año	13	18,6	18,6	18,6
	Entre 1 y 3 años	20	28,6	28,6	47,1
	Más de tres años	37	52,9	52,9	100
	Total	70	100	100	

Tabla 13. Tiempo de Servicio del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.
Autor: Silvana Araujo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

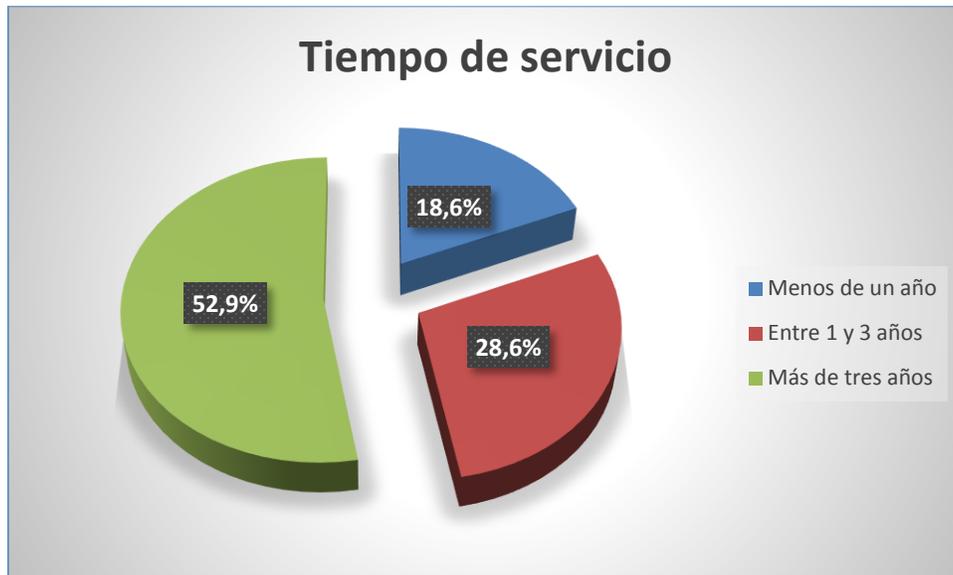


Gráfico 10. Porcentaje del tiempo de servicio del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

En el **tiempo de servicio** se determinó ya que es importante por el sentido de pertenencia, como se observa en el cuadro resumen donde la mayor distribución esta en 37 trabajadores (52.9%) que tienen un antigüedad de más de 3 años, 20 trabajadores (28,6%) tiene entre 1 y 3 años en la empresa y 13 trabajadores (18,6%) tiene menos de 1 año en la empresa.

Cargo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ejecutivo (a)	33	47,1	47,1	47,1
Jefe (a)	18	25,7	25,7	72,9
Gerente / Subgerente	8	11,4	11,4	84,3
Válidos Auxiliar	2	2,9	2,9	87,1
Inspector	4	5,7	5,7	92,9
Mensajero / Cobrador	5	7,1	7,1	100
Total	70	100	100	

Tabla 14. Cargo del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.
Autor: Silvana Araujo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

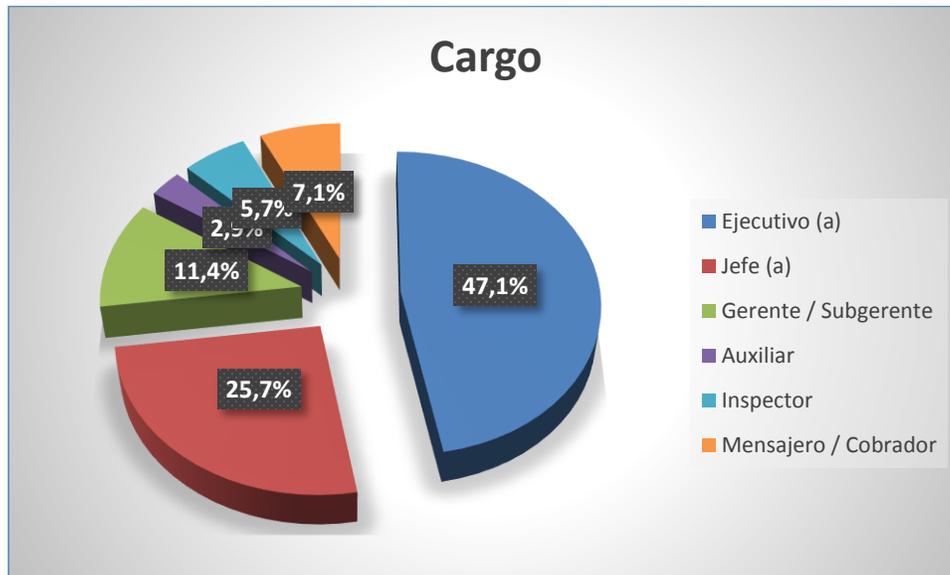


Gráfico 11. Porcentaje del personal de Alianza por cargos de trabajo.

En referencia al **cargo** 33 trabajadores (47.1%) son ejecutivos (as), 18 trabajadores (25,7%) son jefes, 8 trabajadores (11.4%) tiene cargos gerenciales, 5 trabajadores (7.1%) son mensajeros/cobradores, 4 trabajadores (5,7%) son inspectores, finalmente 2 trabajadores (2,7%) son auxiliares.

Área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Administrativa Financiera	23	32,9	32,9	32,9
	Comités	4	5,7	5,7	38,6
	Técnica	20	28,6	28,6	67,1
	Tecnología	5	7,1	7,1	74,3
	Comercial	18	25,7	25,7	100
	Total	70	100	100	

Tabla 15. Distribución del personal de Alianza compañía de Seguros y Reaseguros por áreas de trabajo.
Autor: Silvana Araujo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

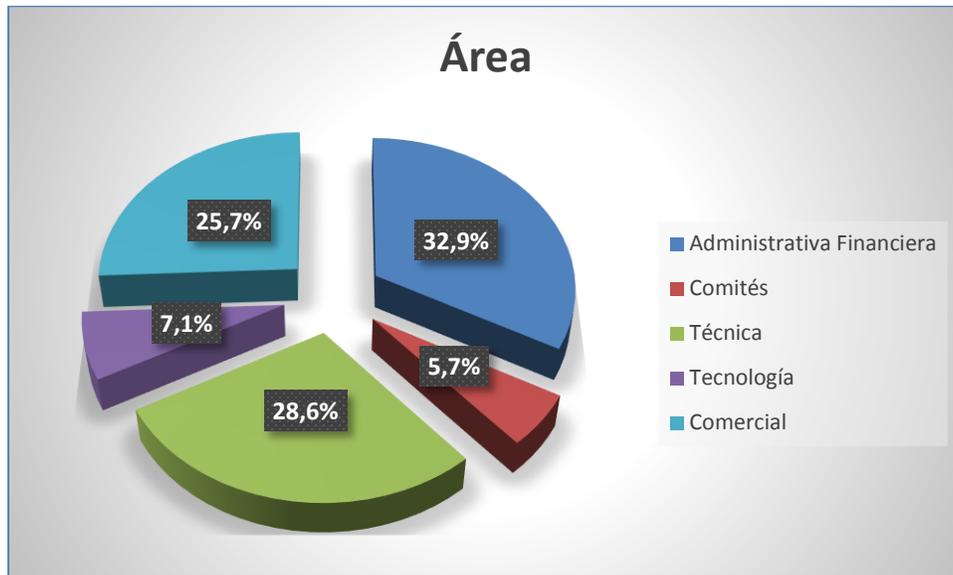


Gráfico 12. Porcentaje del personal de Alianza Cía. de Seguros y Reaseguros por áreas.

Por último, la variable del **área de trabajo** nos indica que 23 trabajadores (32,9%) pertenecen al área administrativa financiera, 20 trabajadores (28,6%) son del área técnica, 18 trabajadores (25,7%) son del área comercial, 5 trabajadores (7,1%) del área de tecnología y finalmente 4 trabajadores (5,7%) pertenecen al área de comités, de la población en estudio el 48 trabajadores (68,6%) pertenecen a la ciudad de Quito y 22 trabajadores (31,4%) son de la sucursal de Guayaquil.

Análisis de los resultados de la evaluación del Método F-PSICO

La segunda fase es analizar los resultados de este método a través de datos estadísticos o descriptivos, para tener un contexto general de la variable de estudio, para lo cual se analizó como primer escenario todos los grupos de análisis, esto es los 70 cuestionarios por cada una de las dimensiones que conforman el método FPSICO.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

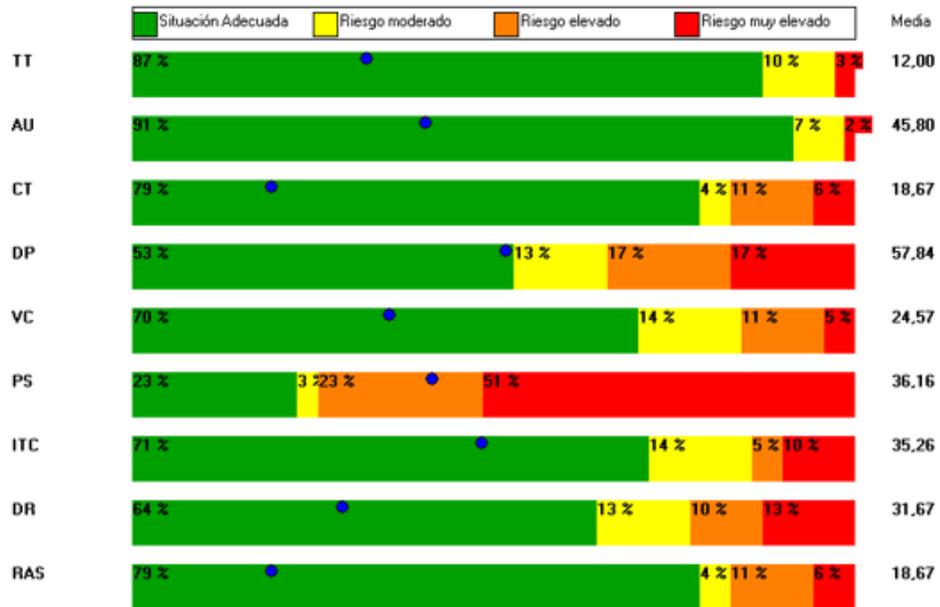


Gráfico 13. Resultados Generales Fpsico 3.0

Resultados Generales

Los resultados de la jerarquización de las dimensiones de los factores psicosociales, a nivel general son los siguientes.

1) Tiempo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ADECUADO	55	78,6	78,6	78,6
	ELEVADO	15	21,4	21,4	100
	Total	70	100	100	

Tabla 16. Factor Psicosocial-Tiempo de Trabajo
Autor: Silvana Araujo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

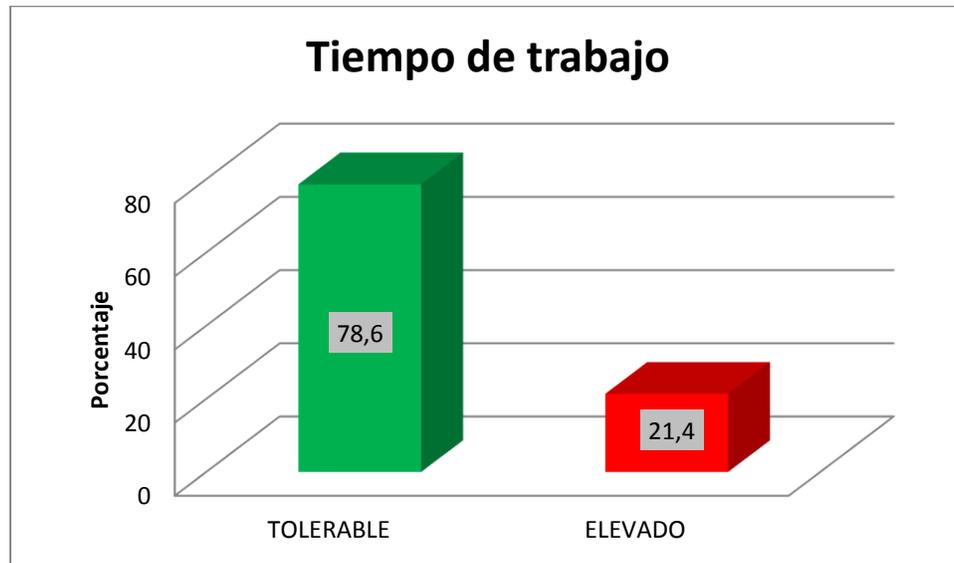


Gráfico 14. Porcentaje del nivel de riesgo de TT del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

Análisis

La baremación de la dimensión de Tiempo de trabajo, realizada en base a la escala del método FPISO, permite jerarquizarla, observándose que del total de la muestra, es decir 70 trabajadores administrativos, 55 trabajadores que representan el 78.6% tienen un nivel adecuado; y 14 trabajadores que corresponde al 21.4% existe un riesgo elevado asociado al tiempo de trabajo, por el esfuerzo intelectual que debe realizar para hacer frente a las demandas de su trabajo, manteniendo una media en la escala de puntajes (2.36) que representa un nivel adecuado.

2) Autonomía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOLERABLE	50	71,4	71,4	71,4
	ELEVADO	17	24,3	24,3	95,7
	MODERADO	3	4,3	4,3	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Tabla 17. Factor Psicosocial-Autonomía
Autor: Silvana Araujo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

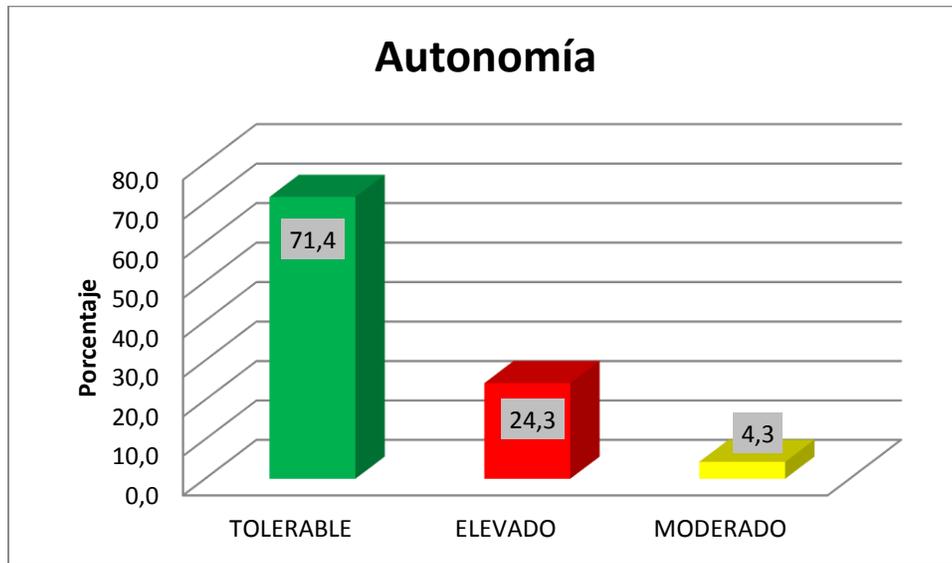


Gráfico 15. Porcentaje del nivel de riesgo de AU del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

Análisis

La autonomía que se refiere al poder de decisión que tienen las personas en relación a su ritmo de trabajo, que pueden hacer y cómo lo deben hacer, se evidencia que de la muestra en estudio, 17 trabajadores que corresponde al 24.3% manifestaron tener un riesgo elevado, 3 trabajadores (4.3%) tienen un nivel de riesgo moderado, finalmente 50 trabajadores que corresponde al 71,4% tienen un nivel adecuado que corresponde a la mayor parte de la población, manteniendo una media en la escala de puntajes (2.36) que representa un nivel adecuado.

3) Carga de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOLERABLE	52	74,3	74,3	74,3
	ELEVADO	15	21,4	21,4	95,7
	MODERADO	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Tabla 18. Factor Psicosocial-Carga de Trabajo.
Autor: Silvana Araujo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

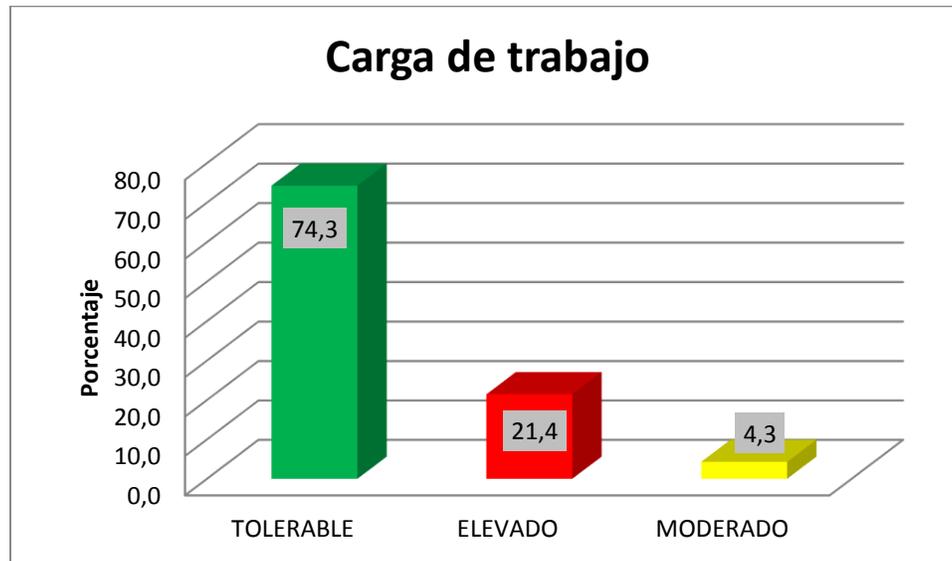


Gráfico 16. Porcentaje del nivel de riesgo de CT del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A

Análisis

La baremación de la dimensión carga de trabajo, realizada en base a la escala del Método FPSICO, permite jerarquizarla, observándose que a nivel general el 21.4% que corresponde a 15 trabajadores de Alianza Cía. De Seguros existe un riesgo elevado asociado a la carga de trabajo; 4.3% que corresponde a 3 personas tienen un nivel de riesgo moderado y el 74.3% tienen un nivel de riesgo adecuado, manteniendo una media en la escala de puntajes (2,36) que representa un nivel adecuado.

4) Demanda Psicológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOLERABLE	50	71,4	71,4	71,4
	ELEVADO	15	21,4	21,4	92,9
	MODERADO	5	7,1	7,1	100
	Total	70	100	100	

Tabla 19. Factor Psicosocial-Carga de Trabajo.
Autor: Silvana Araujo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

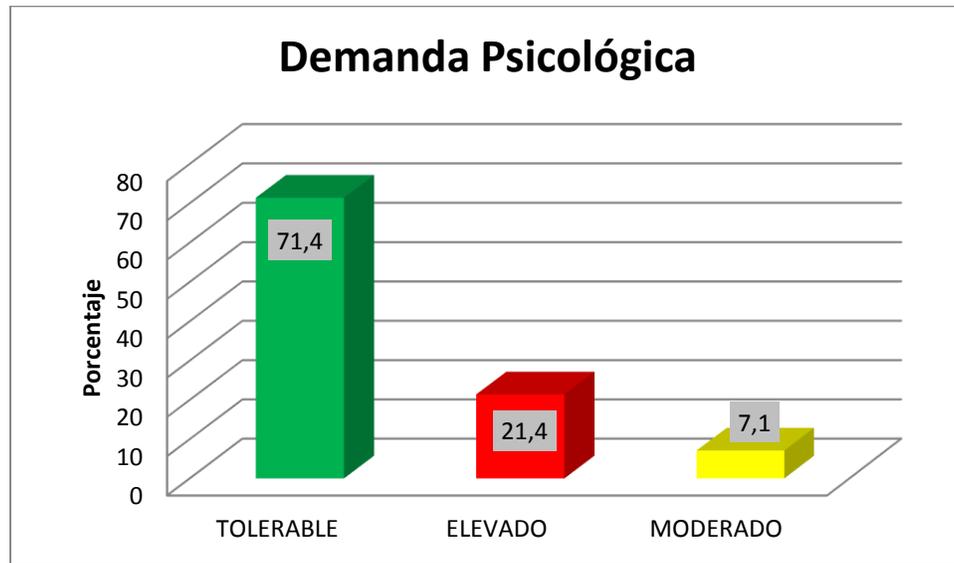


Gráfico 17. Porcentaje del nivel de riesgo de DP del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A

Análisis

La baremación de la dimensión de demanda psicológica, realizada en base a la escala del Método FPSICO, permite jerarquizarla, observándose que a nivel general el 71.4% que corresponde a 50 trabajadores se encuentran en una situación adecuada respecto a este factor; el 21.4% que representa 15 trabajadores existe un riesgo elevado asociado a la demanda psicológica; y 5 trabajadores (7.1%) tiene un riesgo moderado; y, manteniendo una media en la escala de puntajes (2,3917) que representa un nivel adecuado.

5) Variedad y contenido del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOLERABLE	47	67,1	67,1	67,1
	ELEVADO	16	22,9	22,9	90
	MODERADO	7	10	10	100
	Total	70	100	100	

Tabla 20. Factor Psicosocial-Variedad y Contenido del Trabajo.
Autor: Silvana Araujo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

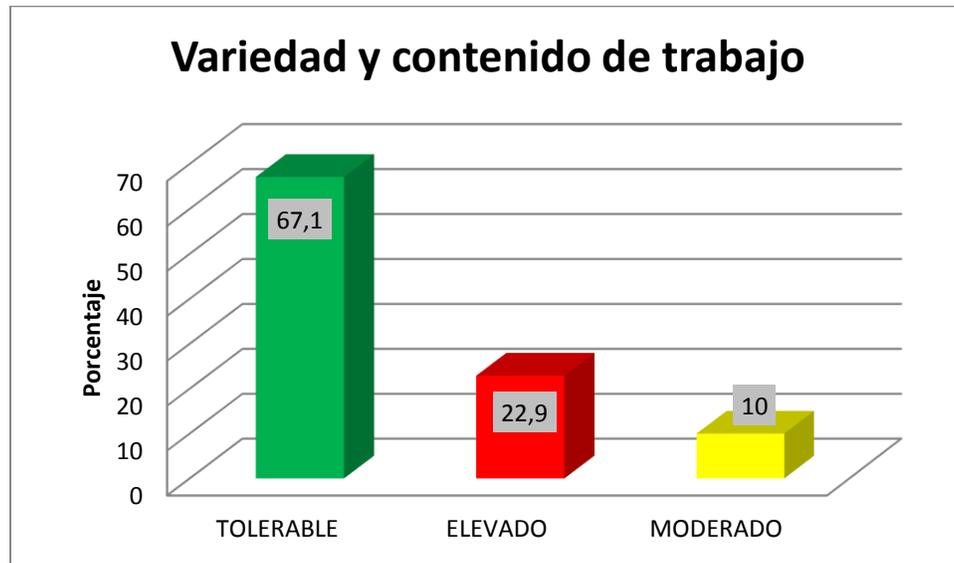


Gráfico 18. Porcentaje del nivel de riesgo de VC del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A

Análisis

La baremación de la dimensión de variedad y contenido del trabajo, realizada en base a la escala del Método FPSICO, permite jerarquizarla, observándose que a nivel general 47 trabajadores (67,1%) existe una situación adecuada, 16 trabajadores (22,0%) existe un riesgo elevado asociado a la variedad y contenido del trabajo y 7 trabajadores (10%) en un nivel de riesgo adecuado, manteniendo una media en la escala de puntajes (2,35) que representa un nivel adecuado.

6) Supervisión / Participación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOLERABLE	29	41,4	41,4	41,4
	ELEVADO	38	54,3	54,3	95,7
	MODERADO	3	4,3	4,3	100
	Total	70	100	100	

Tabla 21. Tabla 22. Factor Psicosocial-Supervisión-Participación.
Autor: Silvana Araujo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

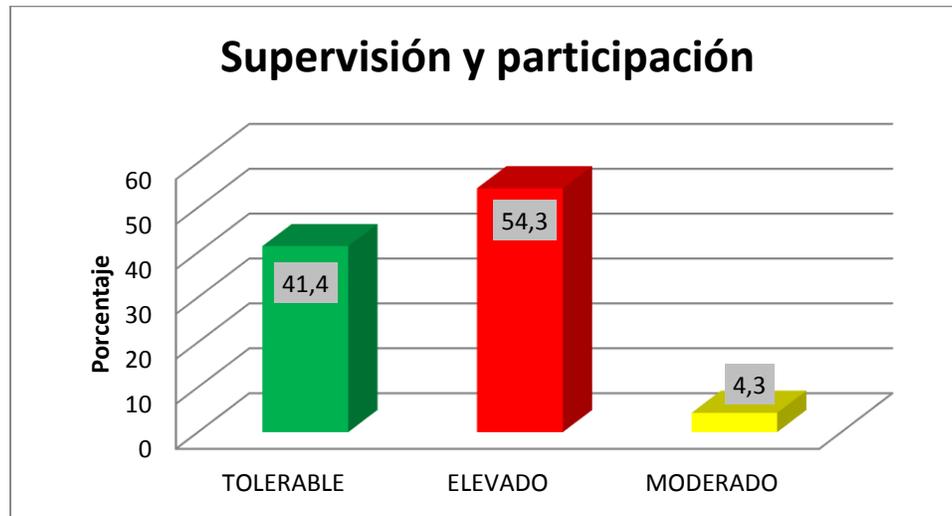


Gráfico 19. Porcentaje del nivel de riesgo de VC del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A

Análisis

La baremación de la dimensión de supervisión y participación, realizada en base a la escala del Método FPSICO, permite jerarquizarla, observándose que a nivel general, en el 54,3% (38) de los trabajadores que trabajan en Alianza existe un riesgo elevado asociado a la supervisión y participación, por la forma en que se distribuye el poder de decisiones entre el trabajador y la dirección de la empresa, relativa a aspectos relacionados con el desempeño del trabajo;; y el 41,4% de los trabajadores se encuentra en situación adecuada respecto a este factor, en el 4,3% es moderado, manteniendo una media en la escala de puntajes (2,69) que representa un nivel elevado.

7) Interés por el trabajo y Compensaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOLERABLE	47	67,1	67,1	67,1
	ELEVADO	13	18,6	18,6	85,7
	MODERADO	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Tabla 23. Factor Psicosocial-Supervisión-Participación.

Autor: Silvana Araujo

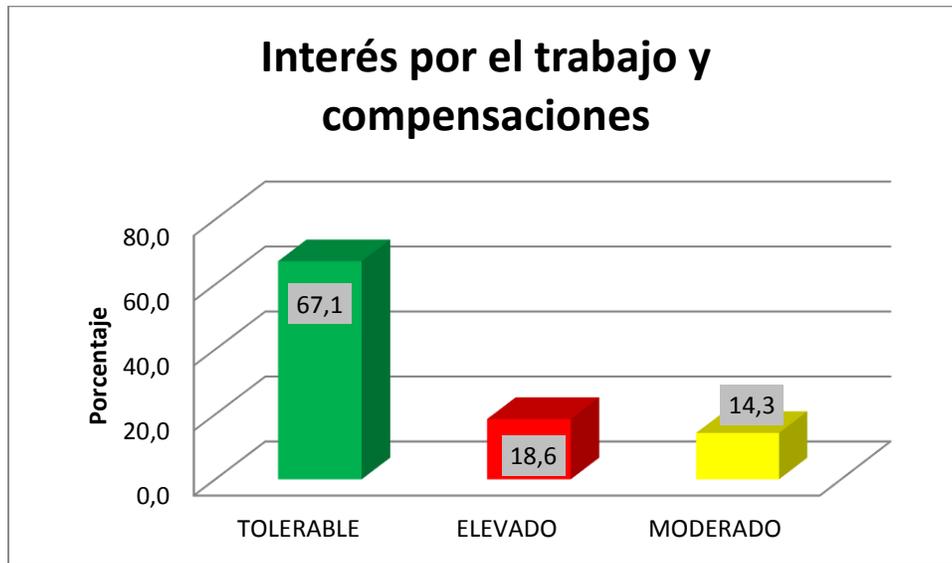


Gráfico 20. Porcentaje del nivel de riesgo de ITC del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A

Análisis

La baremación de la dimensión de interés por el trabajo y compensaciones, realizada en base a la escala del Método FPSICO, permite jerarquizarla, observándose que a nivel general el 67,1% de los trabajadores (47) de Alianza Cía. de Seguros se encuentra en situación adecuada respecto a este factor, el 18.% de trabajadores (13) existe un riesgo elevado asociado al interés por el trabajo y compensaciones; y el 14,3% (10) es moderado, manteniendo una media en la escala de puntajes (2,22) que representa un nivel adecuado.

8) Desempeño de rol

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOLERABLE	45	64,3	64,3	64,3
	ELEVADO	17	24,3	24,3	88,6
	MODERADO	8	11,4	11,4	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Tabla 24. Factor Psicosocial-Desempeño de Rol
Autor: Silvana Araujo

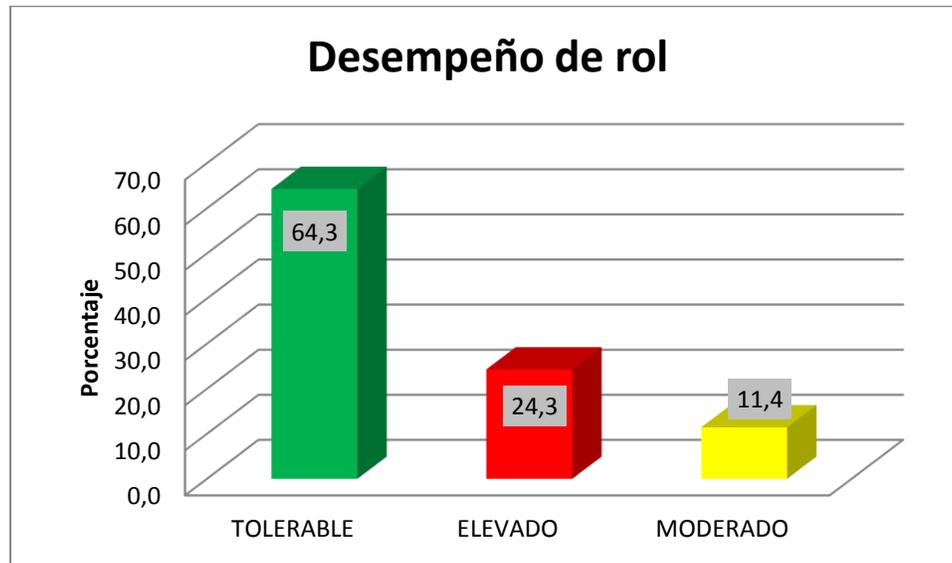


Gráfico 21. Porcentaje del nivel de riesgo de DR del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A

Análisis

La baremación de la dimensión de desempeño de rol, realizada en base a la escala del Método FPSICO, permite jerarquizarla, observándose que a nivel general en el 64.3% de los trabajadores (45) se encuentra en una situación adecuada respecto a este factor, el 24.3% de trabajadores (17) existe un riesgo elevado asociado al desempeño de rol, por lo problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador; en el 11.4% (8) es moderado, manteniendo una media en la escala de puntajes (2,54) que representa un nivel adecuado.

9) Relación y apoyo social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOLERABLE	52	74,3	74,3	74,3
	ELEVADO	13	18,6	18,6	92,9
	MODERADO	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Tabla 25. Factor Psicosocial-Relación y Aposo social.
Autor: Silvana Araujo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

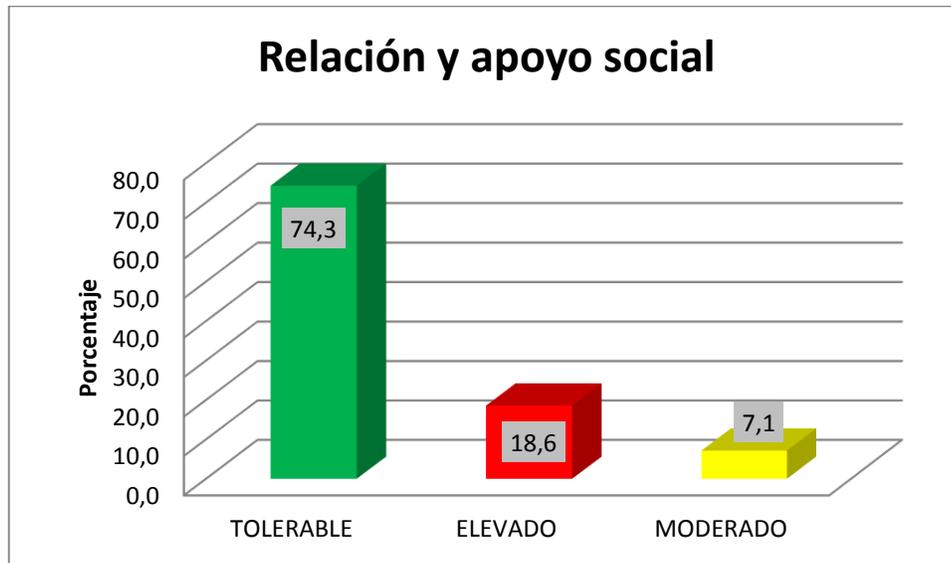


Gráfico 22. Porcentaje del nivel de riesgo de RAS del personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

Análisis

La baremación de la dimensión relación y apoyo social, realizada en base a la escala del Método FPSICO, permite jerarquizarla, observándose que a nivel general en el 74.3% (52) de las personas se encuentra en situación adecuada respecto a este factor, el 18.6% (13) existe un riesgo elevados asociado a la relación y apoyo social, por la calidad de las relaciones personales de los trabajadores de Alianza; y el 7.1% (5) es moderado, manteniendo una media en la escala de puntajes (2,74) que representa un nivel adec

Dimensión FPSICO general

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

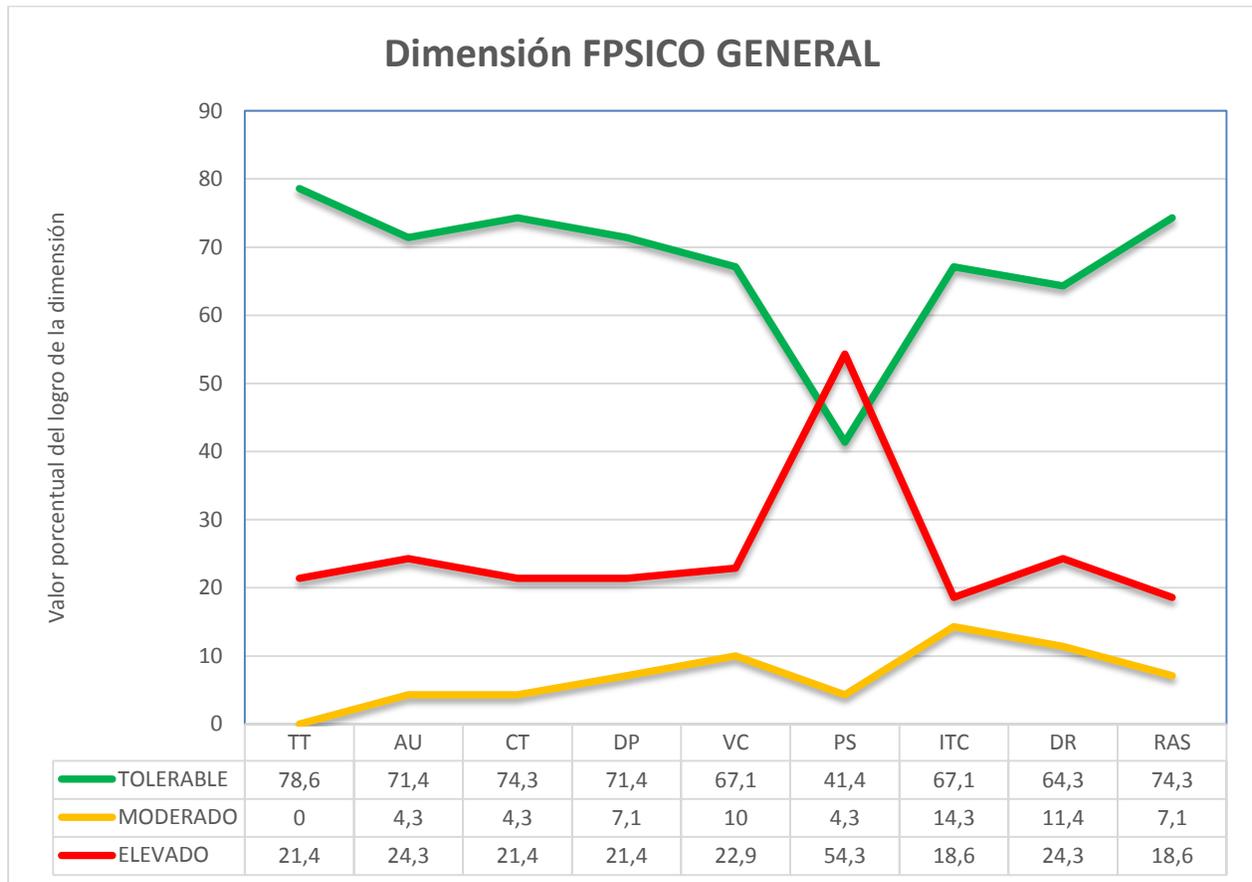


Gráfico 23. Dimensión FPSICO a nivel general

Resumiendo los resultados de las variables de FPSICO; a nivel general se observa que el 67,77% de las personas que trabajan en Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros se encuentran en situación adecuada; el 6,98% el riesgo es moderado y el 25,4% se encuentran expuestas a riesgo psicosociales elevados.

Análisis de los resultados de la prueba EAE (Escala de Apreciación del Estrés)

A continuación se realiza un análisis de los resultados obtenidos de la prueba EAE (Escala de Apreciación del Estrés) escala S, en el estudio de los factores psicosociales aplicado a 70 trabajadores pertenecientes a Alianza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	53	75,7	75,7	75,7
	MEDIO	6	8,6	8,6	84,3
	ALTO	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Tabla 26. Nivel de Estrés de los trabajadores de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros. S.A.
Autor: Silvana Araujo

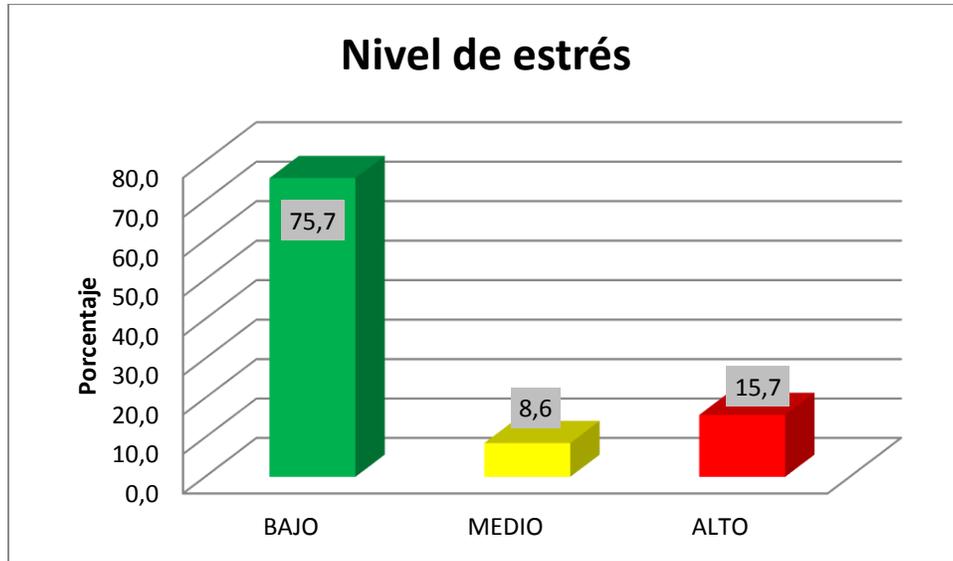


Gráfico 24. Porcentaje del nivel de estrés de los trabajadores de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

Análisis

Los resultados arrojan, que a nivel general el personal de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros tiene un 15.7 % (11) refleja un nivel de estrés elevado y menos manejable; el 8.6% (6) tiene un nivel de estrés medio: y finalmente el 75.7% (53) trabajadores se encuentran con una apreciación de un estrés laboral bajo y manejable.

	NIVEL DE ESTRÉS		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Hombre	3	2	25
Mujer	8	4	28
Ejecutivo (a)	5	3	25
Jefe (a)	4	0	14

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

	NIVEL DE ESTRÉS		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Gerente / Subgerente	1	2	5
Auxiliar	0	1	1
Inspector	0	0	4
Mensajero / Cobrador	1	0	4
Primaria	1	0	2
Secundaria	6	3	22
Tercer Nivel	4	1	27
Cuarto nivel Especialización	0	1	0
Cuarto nivel Maestría	0	1	2
Administrativa Financiera	3	1	19
Comités	2	0	2
Técnica	1	5	14
Tecnología	0	0	5
Comercial	5	0	13

Tabla 27. Estrés y Factores Sociodemográficos-Laboral
Autor: Silvana Araujo

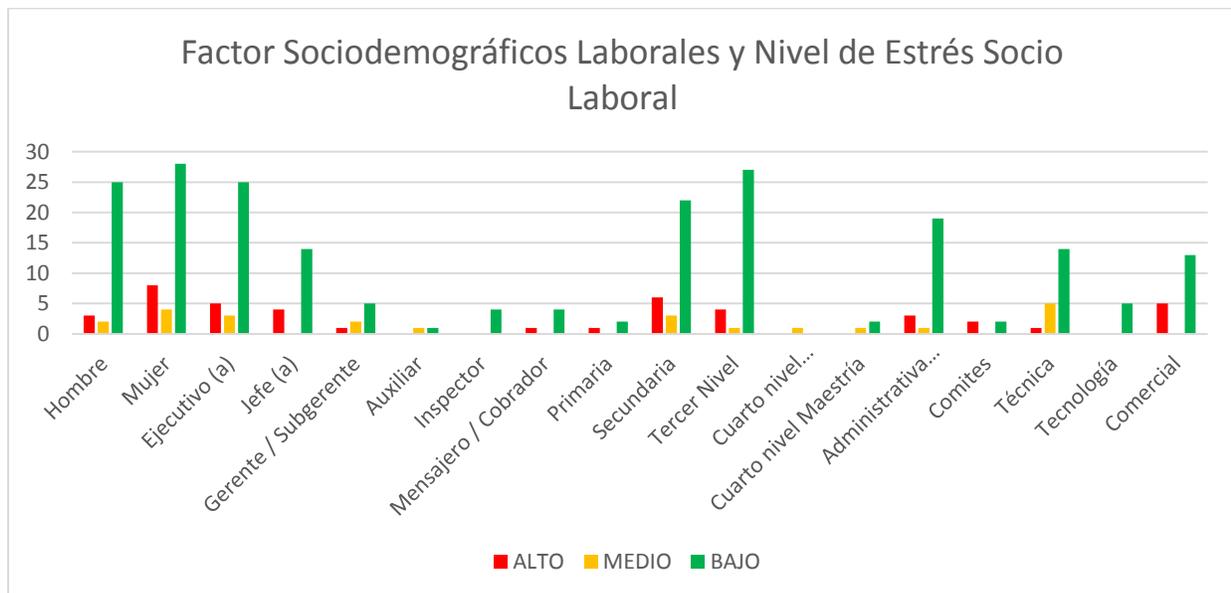


Gráfico 25. Estrés y Factores Sociodemográficos-Laboral

Análisis

A nivel general se establece que las mujeres (8) tienen un estrés laboral más alto que los hombres (3), los cargos que presentan nivel de estrés elevado son los cargos ejecutivos (5) y jefaturas (4), a nivel gerencial y mensajeros contadores (1) para cada cargo, en cuanto a nivel educativo la gráfica nos indica que el nivel secundario (6) tiene mayor nivel de estrés seguido de los que tienen estudios de tercer nivel(4) y (1) a nivel primario, las áreas que presentan mayor nivel de estrés es el área comercial (5), seguido del área administrativa financiera (3) , comités (2) y finalmente el área técnica (1)

Correlación Nivel de Estrés y Tiempo de trabajo

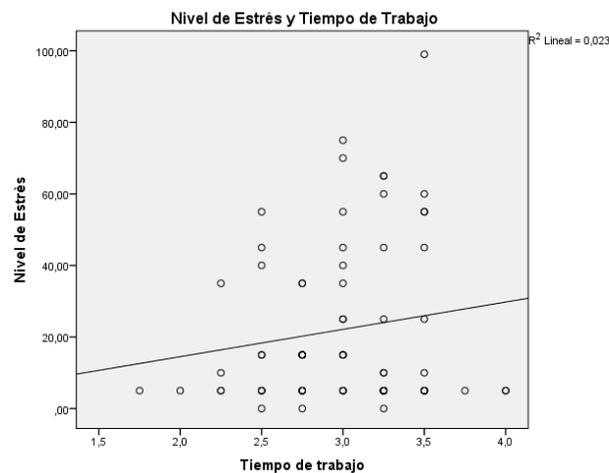


Gráfico 26. Correlación de Nivel de Estrés y Tiempo de Trabajo

Este gráfico muestra una dispersión con una recta de tendencia positiva ascendente pero con una débil correlación evidenciada adicionalmente en la tabla 28.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

		Nivel de Estrés	Tiempo de trabajo
Nivel de Estrés	Correlación de Pearson	1	,151
	Sig. (bilateral)		,213
	Suma de cuadrados y productos cruzados	36069,771	107,293
	Covarianza	522,750	1,555
	N	70	70
	Correlación de Pearson	,151	1
Tiempo de trabajo	Sig. (bilateral)	,213	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	107,293	14,054
	Covarianza	1,555	,204
	N	70	70

Tabla 28. Correlación de Nivel de Estrés y Tiempo de Trabajo
Autor: Silvana Araujo

Al analizar las variables de nivel de estrés socio-laboral y tiempo de trabajo, a través del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva muy baja ($r=0.151$), no significativa debido a que ($p=0.213$), este resultado se justifica porque los horarios de trabajo son únicamente 5 días a la semana con 8 horas de trabajo y dos días de descanso lo que permite una compatibilidad entre la vida laboral y social.

Correlación Nivel de Estrés y Autonomía

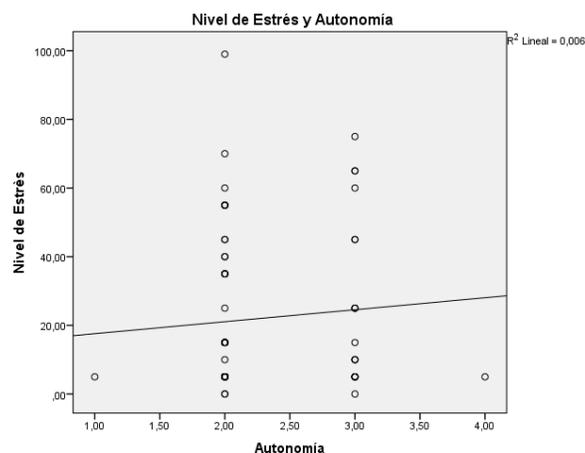


Gráfico 27. Correlación de Nivel de Estrés y Autonomía

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Este gráfico muestra una dispersión con una recta de tendencia positiva ascendente pero con una débil correlación evidenciada adicionalmente en la tabla 29.

		Autonomía	Nivel de Estrés
Autonomía	Correlación de Pearson	1	,079
	Sig. (bilateral)		,518
	Suma de cuadrados y productos cruzados	18,286	63,857
	Covarianza	,265	,925
	N	70	70
	Correlación de Pearson	,079	1
Nivel de Estrés	Sig. (bilateral)	,518	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	63,857	36069,771
	Covarianza	,925	522,750
	N	70	70

Tabla 29. Correlación de Nivel de Estrés y Autonomía
Autor: Silvana Araujo

Al analizar las variables de nivel de estrés socio-laboral y autonomía, a través del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva muy baja ($r=0.079$), no significativa debido a que ($p=0.518$), este se debe a que a nivel general los trabajadores (71.4%) perciben una situación adecuada de trabajo referente a la capacidad de gestionar y tomar decisiones sobre su trabajo.

Correlación Nivel de Estrés y Carga de trabajo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

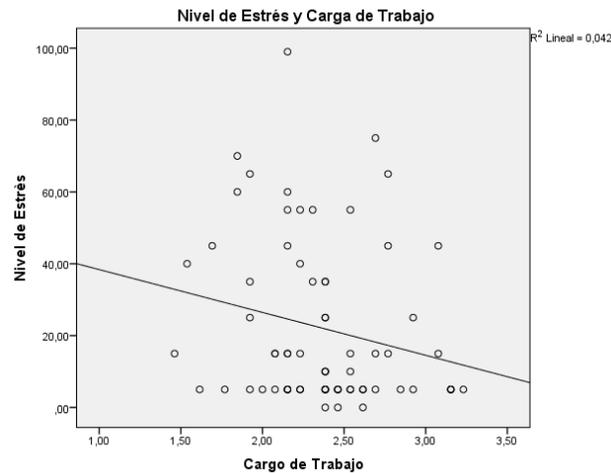


Gráfico 28. Correlación de Nivel de Estrés y Carga de Trabajo

Este grafico muestra una dispersión con una recta de tendencia negativa descendente pero con una débil correlación evidenciada adicionalmente en la tabla 30.

		Nivel de Estrés	Carga de Trabajo
Nivel de Estrés	Correlación de Pearson	1	-,206
	Sig. (bilateral)		,087
	Suma de cuadrados y productos cruzados	36069,771	-128,165
	Covarianza	522,750	-1,857
	N	70	70
Carga de Trabajo	Correlación de Pearson	-,206	1
	Sig. (bilateral)	,087	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	-128,165	10,744
	Covarianza	-1,857	,156
	N	70	70

Tabla 30. Correlación de Nivel de Estrés y Carga de Trabajo
Autor: Silvana Araujo

Al analizar las variables de nivel de estrés socio-laboral y carga de trabajo, a través del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación negativa baja ($r=-0.206$), no significativa debido a que ($p=0.087$), porque se presume que los trabajadores tienen una adecuada carga de trabajo por lo tanto menor es el nivel de estrés es menor.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Correlación Nivel de Estrés y Demanda psicológica

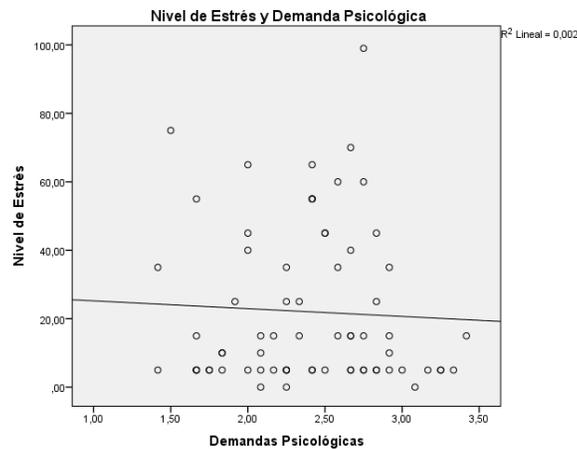


Gráfico 29. Correlación de Nivel de Estrés y Demanda Psicológica

Este grafico muestra una dispersión con una recta de tendencia negativa descendente pero con una débil correlación evidenciada adicionalmente en la tabla 31.

		Nivel de Estrés	Demandas Psicológicas
Nivel de Estrés	Correlación de Pearson	1	-,049
	Sig. (bilateral)		,689
	Suma de cuadrados y productos cruzados	36069,771	-37,567
	Covarianza	522,750	-,544
	N	70	70
Demandas Psicológicas	Correlación de Pearson	-,049	1
	Sig. (bilateral)	,689	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	-37,567	16,519
	Covarianza	-,544	,239
	N	70	70

Tabla 31. Correlación de Nivel de Estrés y Demanda Psicológica
Autor: Silvana Araujo

Al analizar las variables de nivel de estrés socio-laboral y demanda psicológica, a través del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación negativa muy baja ($r=-0.049$), no significativa debido a que ($p=-0.698$), porque la mayor parte de los trabajadores no tiene exigencias emocionales e intelectuales elevadas, al contrario tiene una situación adecuada, por lo tanto menor es el nivel de estrés.

Correlación Nivel de Estrés y participación y supervisión

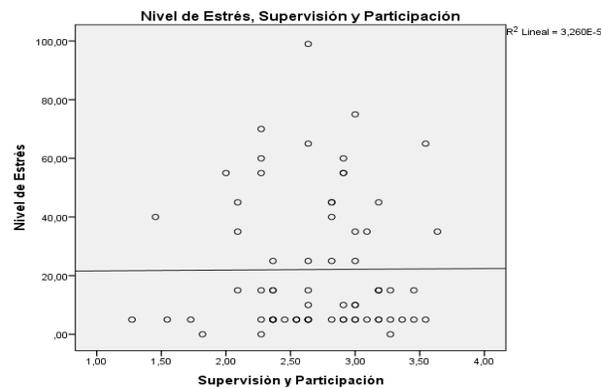


Gráfico 30. Correlación de Nivel de Estrés y Supervisión y Participación.

Este grafico muestra una dispersión con una recta de tendencia positiva ascendente pero con una débil correlación evidenciada adicionalmente en la tabla 32.

		Nivel de Estrés	Supervisión y Participación
Nivel de Estrés	Correlación de Pearson	1	,006
	Sig. (bilateral)		,963
	Suma de cuadrados y productos cruzados	36069,771	4,579
	Covarianza	522,750	,066
	N	70	70
Supervisión y Participación	Correlación de Pearson	,006	1
	Sig. (bilateral)	,963	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	4,579	17,833
	Covarianza	,066	,258
	N	70	70

Tabla 32. Correlación de Nivel de Estrés y Supervisión y Participación.

Autor: Silvana Araujo

Al analizar las variables de nivel de estrés socio-laboral y carga de trabajo, a través del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación nula ($r=0.006$), no significativa debido a que ($p=0.963$), lo que indica que no existe correlación entre estas dos variables, a pesar que existe un 54.3% de nivel elevado en el factor psicosocial.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Correlación Nivel de Estrés e Interés por el trabajador y Compensación

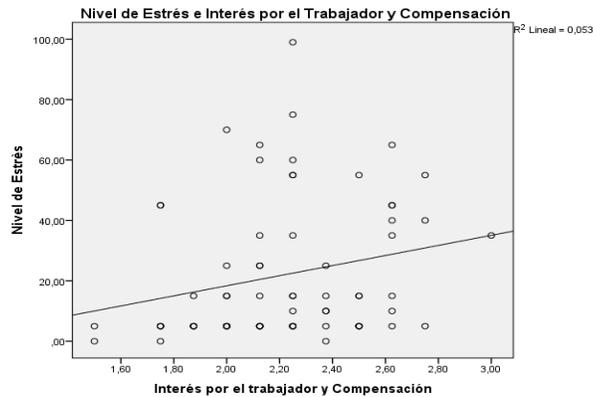


Gráfico 31. Correlación de Nivel de Estrés e Interés por el trabajador y Compensación.

Este grafico muestra una dispersión con una recta de tendencia positiva ascendente pero con una débil correlación evidenciada adicionalmente en la tabla 33.

		Nivel de Estrés	Interés por el trabajador y Compensación
Nivel de Estrés	Correlación de Pearson	1	,231
	Sig. (bilateral)		,054
	Suma de cuadrados y productos cruzados	36069,771	115,364
	Covarianza	522,750	1,672
	N	70	70
Interés por el trabajador y Compensación	Correlación de Pearson	,231	1
	Sig. (bilateral)	,054	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	115,364	6,912
	Covarianza	1,672	,100
	N	70	70

Tabla 33. Correlación de Nivel de Estrés e Interés por el trabajador y Compensación.

Autor: Silvana Araujo

Al analizar las variables de nivel de estrés socio-laboral e interés por el trabajador y compensación , a través del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva baja ($r=0,231$), no significativa debido a que ($p=0.054$), lo que indica que tan solo el 18.6% presenta estrés a nivel de este factor a causa de la falta de preocupación de la organización por la

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

promoción , formación y desarrollo de los trabajadores, la misma que puede ser influenciada porque la mayor parte de la población tiene un nivel de educación secundaria.

Correlación Nivel de Estrés y Desempeño de Rol.

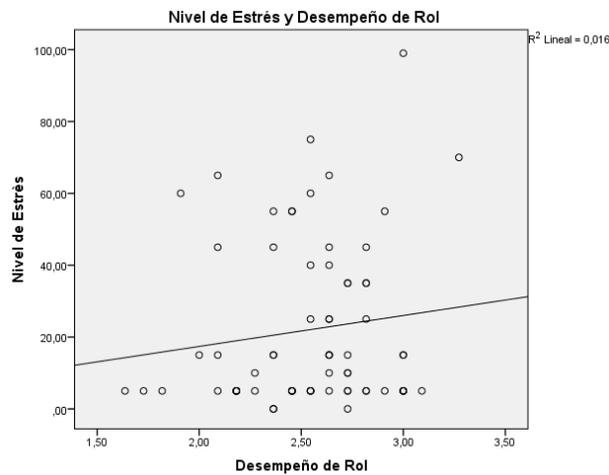


Gráfico 32. Correlación de Nivel de Estrés y Desempeño de Rol.

Este grafico muestra una dispersión con una recta de tendencia positiva ascendente pero con una débil correlación evidenciada adicionalmente en la tabla 34.

		Nivel de Estrés	Desempeño de Rol
Nivel de Estrés	Correlación de Pearson	1	,128
	Sig. (bilateral)		,293
	Suma de cuadrados y productos cruzados	36069,771	68,288
	Covarianza	522,750	,990
	N	70	70
Desempeño de Rol	Correlación de Pearson	,128	1
	Sig. (bilateral)	,293	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	68,288	7,941
	Covarianza	,990	,115
	N	70	70

Tabla 34. Correlación de Nivel de Estrés y Desempeño de Rol.
Autor: Silvana Araujo

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Al analizar las variables de nivel de estrés socio-laboral y desempeño de rol, a través del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva baja ($r=0.128$), no significativa debido a que ($p=0.293$), por que la mayor parte de los trabajadores presentan una situación adecuada con respecto a la definición de su rol y sus responsabilidades.

Correlación Nivel de estrés y Relación / Apoyo Social

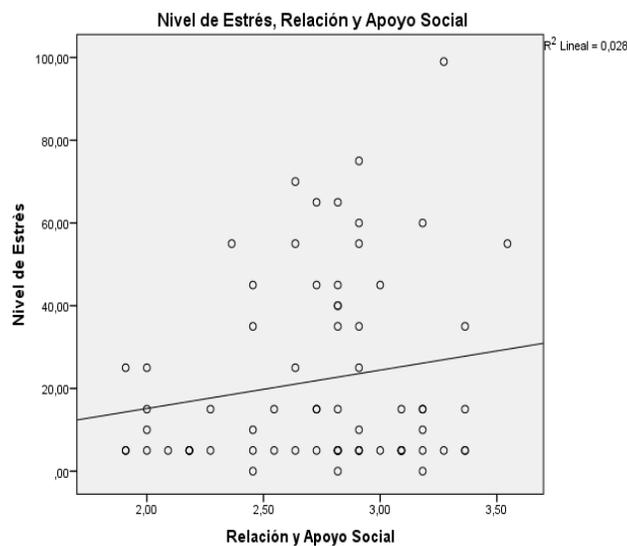


Gráfico 33. Correlación de Nivel de estrés y Relación y Apoyo Social.

Este grafico muestra una dispersión con una recta de tendencia positiva ascendente pero con una débil correlación evidenciada adicionalmente en la tabla 35.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

		Nivel de Estrés	Relación y Apoyo Social
Nivel de Estrés	Correlación de Pearson	1	,167
	Sig. (bilateral)		,166
	Suma de cuadrados y productos cruzados	36069,771	108,842
	Covarianza	522,750	1,577
	N	70	70
Relación y Apoyo Social	Correlación de Pearson	,167	1
	Sig. (bilateral)	,166	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	108,842	11,740
	Covarianza	1,577	,170
	N	70	70

Tabla 35. Correlación de Nivel de estrés y Relación y Apoyo Social.
Autor: Silvana Araujo

Al analizar las variables de nivel de estrés socio-laboral y apoyo social, a través del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva baja ($r=0.167$), no significativa debido a que ($p=0.166$), ya que el 74.3% presenta una situación adecuada en el factor relación y apoyo social con el entorno laboral.

Correlación Nivel de estrés con variedad y contenido del trabajo

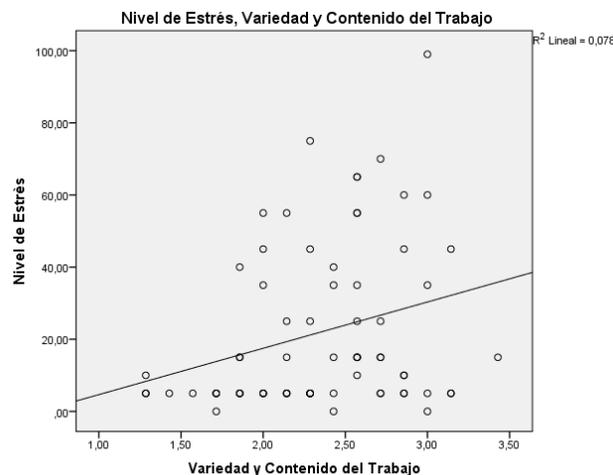


Gráfico 34. Correlación de Nivel de estrés y variedad y contenido del trabajo.

Este gráfico muestra una dispersión con una recta de tendencia positiva ascendente pero con una correlación significativa evidenciada adicionalmente en la tabla 36.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

		Nivel de Estrés	Variedad y Contenido del Trabajo
Nivel de Estrés	Correlación de Pearson	1	,278 ^a
	Sig. (bilateral)		,020
	Suma de cuadrados y productos cruzados	36069,771	217,865
	Covarianza	522,750	3,157
	N	70	70
Variedad y Contenido del Trabajo	Correlación de Pearson	,278 ^a	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	217,865	16,969
	Covarianza	3,157	,246
	N	70	70

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

Tabla 36. Correlación de Nivel de estrés y variedad y contenido del trabajo.

Autor: Silvana Araujo

Al analizar las variables de nivel de estrés socio-laboral y apoyo social, a través del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva baja ($r=0.278$), significativa debido a que ($p=0.020$), lo que indica que su trabajo no tiene un significado y utilidad, a más de una falta de reconocimiento por parte de compañeros, jefes y clientes afecta en el nivel de estrés.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,278 ^a	,078	,064	,47978	,078	5,717	1	68	,020

a. Variables predictoras: (Constante), Nivel de Estrés

Tabla 37. Análisis de regresión Variedad y contenido de trabajo

Autor: Silvana Araujo

En conclusión de acuerdo al análisis de regresión nos indica que el nivel de estrés está afectando al contenido de trabajo en un 7.8%.

Comprobación de hipótesis

Con el objeto de comprobar las hipótesis establecidas en la presente investigación se empleó la prueba estadística del Chi-Cuadrado (x^2) por ser una prueba que permitió medir aspectos cuantitativos de las muestras que se obtuvieron de los instrumentos administrados y medir la relación que existe entre los factores psicosociales y nivel de estrés socio-laboral.

Nivel de estrés con Tiempo de trabajo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	75,490 ^a	117	,999
Razón de verosimilitudes	78,307	117	,998
Asociación lineal por lineal	1,567	1	,211
N de casos válidos	70		

a. 138 casillas (98,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Tabla 38. Prueba chi-cuadrado tiempo de trabajo y nivel de estrés

Autor: Silvana Araujo

La x^2 detecta que no existe una asociación significativa entre las variables tiempo de trabajo y nivel de estrés, [$X^2(117, N=70)=75,490$; $p>0.999$], por lo que se acepta la hipótesis nula en la que se establece que no existe relación entre las dos variables de estudio y se rechaza la hipótesis alternativa.

Nivel de estrés y autonomía

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,020 ^a	39	,878
Razón de verosimilitudes	31,227	39	,808
Asociación lineal por lineal	,427	1	,514
N de casos válidos	70		

a. 53 casillas (94,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Tabla 39. Prueba chi-cuadrado autonomía y nivel de estrés
Autor: Silvana Araujo

La χ^2 detecta que no existe una asociación significativa entre las variables autonomía y nivel de estrés, [$X^2(39, N=70)=29.020$; $p>0.878$], por lo que se acepta la hipótesis nula en la que se establece que no existe relación entre las dos variables de estudio y se rechaza la hipótesis alternativa.

Nivel de estrés y carga de trabajo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	274,481 ^a	286	,677
Razón de verosimilitudes	151,032	286	1,000
Asociación lineal por lineal	2,925	1	,087
N de casos válidos	70		

a. 322 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Tabla 40. Prueba chi-cuadrado carga de trabajo y nivel de estrés
Autor: Silvana Araujo

La χ^2 detecta que no existe una asociación significativa entre las variables carga de trabajo y nivel de estrés, [$X^2(286, N=70)=274.481$; $p>0.677$], por lo que se acepta la hipótesis nula en la que se establece que no existe relación entre las dos variables de estudio y se rechaza la hipótesis alternativa.

Nivel de estrés, Supervisión y Participación

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	249,254 ^a	273	,846
Razón de verosimilitudes	143,819	273	1,000
Asociación lineal por lineal	,002	1	,962
N de casos válidos	70		

a. 308 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Tabla 41. Prueba chi-cuadrado supervisión -participación y nivel de estrés
Autor: Silvana Araujo

La χ^2 detecta que no existe una asociación significativa entre las variables supervisión y participación y nivel de estrés, [$X^2(273, N=70)=249,254$; $p>0.846$], por lo que se acepta la hipótesis nula en la que se establece que no existe relación entre las dos variables de estudio y se rechaza la hipótesis alternativa.

Nivel de estrés e Interés por el trabajador y Compensación

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	129,631 ^a	130	,493
Razón de verosimilitudes	99,313	130	,979
Asociación lineal por lineal	3,684	1	,055
N de casos válidos	70		

a. 153 casillas (99,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Tabla 42. Prueba chi-cuadrado Interés por el trabajador -compensación y nivel de estrés
Autor: Silvana Araujo

La χ^2 detecta que no existe una asociación significativa entre las variables interés por el trabajador y compensación y nivel de estrés, [$X^2(130, N=70)=129,631$; $p>0.493$], por lo que se

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

acepta la hipótesis nula en la que se establece que no existe relación entre las dos variables de estudio y se rechaza la hipótesis alternativa.

Nivel de Estrés y Desempeño de Rol

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	255,576 ^a	221	,055
Razón de verosimilitudes	139,916	221	1,000
Asociación lineal por lineal	1,123	1	,289
N de casos válidos	70		

a. 252 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Tabla 43. Prueba chi-cuadrado desempeño de rol y nivel de estrés
Autor: Silvana Araujo

La χ^2 detecta que no existe una asociación significativa entre las variables desempeño de rol y participación y nivel de estrés, [$\chi^2(221, N=70)=255.576$; $p>0.055$], por lo que se acepta la hipótesis nula en la que se establece que no existe relación entre las dos variables de estudio y se rechaza la hipótesis alternativa.

Nivel de Estrés, Relación y Apoyo Social

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	193,360 ^a	221	,910
Razón de verosimilitudes	121,367	221	1,000
Asociación lineal por lineal	1,930	1	,165
N de casos válidos	70		

a. 252 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Tabla 44. Prueba chi-cuadrado relación - apoyo social y nivel de estrés
Autor: Silvana Araujo

La χ^2 detecta que no existe una asociación significativa entre las variables relación - apoyo social y nivel de estrés, [$\chi^2(221, N=70)=193,360$; $p>0.0910$], por lo que se acepta la hipótesis nula

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

en la que se establece que no existe relación entre las dos variables de estudio y se rechaza la hipótesis alternativa.

Nivel de Estrés, Variedad y Contenido del Trabajo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	152,289 ^a	182	,947
Razón de verosimilitudes	123,513	182	1,000
Asociación lineal por lineal	5,351	1	,021
N de casos válidos	70		

a. 252 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Tabla 45. Prueba chi-cuadrado variedad-contenido y nivel de estrés
Autor: Silvana Araujo

La χ^2 detecta que no existe una asociación significativa entre las variables variedad-contenido y nivel de estrés, [$\chi^2(182, N=70)=152,289; p>0.0947$], por lo que se acepta la hipótesis nula en la que se establece que no existe relación entre las dos variables de estudio y se rechaza la hipótesis alternativa.

Nivel de Estrés y Demanda Psicológica

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	322,814 ^a	299	,164
Razón de verosimilitudes	161,810	299	1,000
Asociación lineal por lineal	,163	1	,686
N de casos válidos	70		

a. 336 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Tabla 46. Prueba chi-cuadrado demanda psicológica y nivel de estrés
Autor: Silvana Araujo

La χ^2 detecta que no existe una asociación significativa entre las variables variedad-contenido y nivel de estrés, [$\chi^2(229, N=70)=322.814; p>0.164$], por lo que se acepta la hipótesis nula en la que se establece que no existe relación entre las dos variables de estudio y se rechaza la hipótesis alternativa.

3.2. Aplicación práctica

De acuerdo con el Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa Siegrist, manifiesta que las altas demandas de trabajo, combinadas con el bajo control sobre las recompensas a largo plazo (reconomiento) representa la situación de mayor riesgo para la salud psicosocial del trabajador, pero que también depende de los estrategias personales de afrontamiento destacando, así el vigor (esfuerzo activo que conlleva una alta probabilidad de resultados positivos) y la inmersión (la reacción con sentimientos negativos, que afectará a la vulnerabilidad individual a la alta tensión, y la aumentará) y en nuestro estudio se pudo evidenciar que los factores psicosociales no siempre vana a generar un nivel de estrés, ya que se debe considerar las características individuales.

En los últimos años la implementación de los diferentes normativas, reglamentos, resoluciones en temas de seguridad y salud ocupacional ha favorecido un marco que busca hacer énfasis en la seguridad laboral, pero esta temática es aún inexperta en nuestro medio, por lo que no hay muchos antecedentes respecto a la evaluación de riesgos psicosociales y nivel de estrés, contrario a lo que sucede en países europeos, como España.

Por lo cual a pesar que según los resultados se confirma que los factores psicosociales no tienen relación directa con el nivel de estrés y se confirma la hipótesis nula debemos destacar que el presente trabajo constituye un antecedente documentado y formal de la evaluación de factores

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

de riesgo psicosociales y nivel de estrés en el personal administrativo y que el mismo sirva de referencia para que en un futuro se puedan profundizar el estudios considerando otras variables personales, así como también se considere aplicar a otras áreas que no sean administrativas y se incremente el número de personas para comprobar si los resultados son similares a los encontrados en la presente investigación.

En cuanto a los resultados obtenidos en factor psicosocial y nivel de estrés, a pesar que se encuentran en un nivel satisfactorio siempre existen aspectos susceptibles de ser mejorados por lo que es importante emplear diferentes estrategias para fomentar la participación de los trabajadores, transformar la supervisión como apoyo para obtener mejores resultados, incrementar oportunidades para desarrollar habilidades, promocionar la autonomía en las tareas, definir con claridad los roles dentro de la organización y su importancia para la empresa, proporcionar información adecuada y tareas realizables en el tiempo de trabajo para permitir una iteración entre vida familiar, social y laboral, acompañado con un programa de pausas activas, y técnicas de relajación.

CAPITULO IV.

DISCUSION

El presente estudio busca determinar la relación entre la variable Estrés Socio Laboral y la variable Factor Psicosocial en el personal administrativo de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.

Uno de los primeros objetivos planteados fue identificar el nivel de estrés de los trabajadores del personal de Alianza, hallándose que los trabajadores se encuentran en un nivel adecuado en un (75,7%), lo que nos está indicando, que los trabajadores experimentan una sensación de peligro inminente (rápido y dura poco tiempo), es una forma de estrés común que aparece en cualquier momento de la vida del empleado, este estrés en vez de ser dañino es estimulante y excitante en pequeñas dosis así como lo indica (Giner, 2012).

En cuanto a los factores psicosociales en nuestro estudio, los de mayor nivel de riesgo son supervisión y participación (54.3), autonomía (24,3) y desempeño de rol (24,3), lo que existe una similitud con los estudios realizados por (Jaramillo, 2013) en el cual hay un porcentaje representativo en estos factores en las áreas administrativas.

En lo referente a carga de trabajo existe un 21,4% de personas, que presentan un nivel de riesgo elevado y que se presenta en cargos de ejecutivos, seguidos por los jefes y gerentes; de acuerdo con la investigación de (López, F., Carrión M., & Pando M., 2008), este presenta en el factor de carga mental un nivel de riesgo alto en los cargos operativos, seguido del personal que tiene un nivel jerárquico más alto.

El objetivo principal de esta investigación fue establecer la relación entre la variable estrés socio laboral y factores psicosociales, los resultados nos muestran que dicha asociación entre variables estudiadas, tienen correlaciones negativas muy bajas a correlaciones positivas bajas siendo el más destacado el factor variedad y contenido (7.8%), para confirmar esta aseveración de influencia de estrés socio-laboral y el factor de variedad y contenido, se realizó la prueba estadística χ^2 , lo cual nos confirmó que el estrés socio-laboral no se encuentra asociada de manera significativa a los factores psicosociales, por tanto se acepta la hipótesis nula (no existe relación entre estas dos variables de estudio).

Al no haberen contrado la investigadora estudios similares se ha tomado como referencia ciertos estudios que se asemejan a nuestra investigación, en la que se manifiesta la investigación de (Lazarus, R., & Folkman, S., 1986). En su teoría transaccional, en la que distingue entre las condiciones antecedentes de estrés a las que denomina estresores, en cómo estas son percibidas y apreciadas cognitivamente por una persona en particular, y las consecuentes reacciones emocionales cuando el estresor se percibe como amenazante y el individuo no es capaz de afrontarlo efectivamente. Su enfoque teórico requiere un análisis más detallado de los estresores específicos, que están asociado con un trabajador en particular, y como diferentes trabajadores reaccionan ante estos estresores tomando en cuenta las habilidades de afrontamiento de los individuos y su experiencia pasada, lo cual, no necesariamente puede conllevar a que la persona que tenga factores psicosociales lo lleve a presentar altos niveles de estrés.

Por otro lado Mario Timio (1983), afirma que es un error considerar que el estrés siempre es nocivo, ya que es natural e inevitable algún tipo o grado del mismo. Y añade que cuando es posible adaptarse al estrés independiente de su origen sea individual, familiar, social y laboral no implica problemas. Por el contrario, surgen las dificultades cuando un individuo no es capaz de

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

adaptarse al estrés. Los factores que pueden modular la respuesta a los elementos que generan estrés son la constitución personal y hereditaria, el carácter, la cultura y la educación.

Para futuras investigaciones a más de evaluar los factores psicosociales y el nivel de estrés es necesario tomar en cuenta la personalidad, el apoyo social, predisposición constitucional y los hábitos higiénicos de la población en estudio de acuerdo a lo que expone SalvatoreR. Maddi y Suzanne C. Kobasa citado por (Hernández, 2015).

4.1. Conclusiones

Luego de analizado e interpretado los resultados obtenidos en esta investigación “Identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial, y su probable incidencia en los niveles de Estrés (estrés socio laboral) en el personal administrativo de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.” se concluye lo siguiente:

- Los factores psicosociales no están relacionados de manera significativa con el nivel de estrés, que presentan los trabajadores administrativos de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A, ya que dependerá de las habilidades personales que tenga el trabajador para que los factores psicosociales generen un nivel de estrés positivo o negativo.
- Se concluye que en Alianza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., tiene un estrés bajo y manegable, es decir, un tipo de estrés que genera estimulación en pequeñas dosis para el cumplimiento de metas.
- De los resultados obtenidos del nivel de estrés, se pudo indentificar que el grupo vulnerable en este estudio son las mujeres, principalmente del área adminstrativa financiera, cuyo resultados pueden estar justificados por lo multiples roles que debe cumplir la mujer.

- Entre los factores psicosociales con un nivel de riesgo elevado, es el factor de participación y supervisión, el mismo que hace referencia a la poca participación que ejerce el trabajador en los diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador.
- Esta investigación, ha sido de gran utilidad para conocer los riesgos psicosociales y el nivel de estrés que están presentes en la empresa, considerando que es un primer estudios sobre este tema, el mismo que servirá para un posterior plan preventivo.

4.2. Recomendaciones.

- Para tener un investigación del 95% al 98% se debería tomar una muestra mayor a 70 personas ya que mientras mayor sea éste, más fácil será detectar diferencias entre las variables en estudio.
- Para futuras investigaciones, a más de, evaluar factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés se debe tomar en consideración la personalidad, los apoyo sociales, predisposición constitucional y los hábitos higiénicos de la población en estudios, ya que estos factores puede influir en los resultados.
- Realizar evaluaciones a todo el personal de la organización, para poder obtener mayor información en cuanto a su nivel de estrés y factores psicosociales.
- A pesar que la mayor parte del personal se encuentra a nivel general en una situación adecuada , no se puedes dejar de lado a los factores de riesgo elevado, ya que si se descuidamos estos factores pueden provocar que se agrave la situación por lo que se recomienda establecer un plan en la que se desarrolle estrategias de integración y comunicación ,estrategias organizacionales para actuar sobre el entorno social de la

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

organización, distribuyendo de una manera más equitativa el poder de decisión entre el trabajador y la dirección, de tal forma que se evidencie que existe una participación efectiva del personal en el contexto general de la gestión de la empresa.

- Dado que existen otros métodos para identificar, medir y evaluar los factores de riesgo psicosocial, se recomienda el estudio de otras metodologías, para analizar su aplicabilidad en la empresa Alianza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo. (22 de 03 de 2015). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Obtenido de https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index_html
- Arenas, F., & Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso(Engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta colombianande Psicología*, 44.
- 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 en Teorías, Métodos y Técnicas de Investigación Social*. Instituto Colombiano para el fomento de la Educación Superior, ICFES. ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Bruno, F. (1997). *Diccionario de términos psicológicos fundamentales*. Barcelona: Paidós Studio.
- Bunge, M. (1993). *Sociología de la ciencia*. Buenos Aires: Ediciones Siglo Veinte.
- Comunidad Andina de Naciones. (2000). *DECISIÓN 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*.
- Cortés, D. J. (2007). *Seguridad E Higiene Del Trabajo. Técnicas de Prevencoón de Riesgos Laborales*. MADRID: TÉBAR, S.L.
- Cortés, D. J. (2007). *TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: Seguridad e Higiene del Trabajo*. Madrid: TEBÁR, S.L.
- Echeverría, R. (1988). *El búho de Minerva. Introducción a la filosofía moderna*.
- Fernández, G. R. (2008). *Manual de Prevención de Riesgos Laborales para no Iniciados*. Alicante: Club Universo.
- Fernández, J. & Mielgo, M. (2006). *Escala de Apreciación del Estrés*. Madrid: TEA Ediciones, S.A.
- Ferrer, R, Guilera, G & Però Maribel. (2011). *Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (FPSICO)*. Barcelona: INSHT.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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.

Giner, C. (31 de 10 de 2012). Obtenido de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/29546/1/evaluaciondelosriesgos.pdf>

Gómez, I. (1 de Febrero de 2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Univ.Psychol.v.6.n.1*. Obtenido de <http://www.ilo.org./public/spanish/protection/safework/>

Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en un empresa chilena del área de la minería. *Ciencia & Trabajo*, 13.

Helsinki. (01 de 10 de 2008). Obtenido de http://www.wma.net/es/30publications/10policies/b3/17c_es.pdf

Hernández, M. (2015). El Estrés en el Trabajo: Un Enfoque - Administrativo. *Universidad de Veracruz*, 233.

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

INSHT. (2002). *www.insht.es*. Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de Trabajemos contra el estrés: [ww.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../Folletos/.../Trabajemos_estres](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../Folletos/.../Trabajemos_estres)

INSHT. (21 de 05 de 2014). *F-PSICO. FACTORES PSICOSOCIALES.METODO DE EVALUACIÓN. VERSIÓN.3.1*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad E higiene en el Trabajo: www.insht.es/portal/site/Insht

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.

Jaramillo, M. (31 de 01| de 2013). Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/3240>

Johnson, J. V. (1991). *The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health*. Amityville, Nueva York: Baywood.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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. .

Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca S.A.

Leka, S, Griffiths,A & Cox,T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra.

López, F., Carrión M., & Pando M. (14 de 6 de 2008). Obtenido de http://www.bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9_1_08/rst07108.html: Diagnóstico psicosocial en una empresa siderometalúrgica española. Resultados del FPSICO del INSHT y del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo IVAPT-E-R

Macilla. (20 de 11 de 2012). *Psicología Online*. Obtenido de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo2_2.shtml

Mansilla, F. & Cuevas. A. (25 de 06 de 2015). *Madrid Salud*. Obtenido de <http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf>

Mansilla, F. (2012). *Manual de Riesgo Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Madrid: Autor.

Melendez, A. (Sin año). FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL. METODOLOGIA DE EVALUACION. XV CONGRESO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE SALUD LABORAL EN LA ADMINISTRACION PUBLICA, 3.

Menéndez.F, Fernández F, Llana F, Vazquez I, Rodríguez J & Espeso M. . (2009). *FORMACION SUPERIOR EN PREVENCION 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_intervencion__Occupational_stress_theoretical_back-ground_and_intervention_framework

Ministerio de Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Colombia.

Moreno, & Baéz,. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO*, 12.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 3.

Nogareda, C. (22 de 10 de 2014). Factores psicosociales: metodología de evaluación. Madrid, España. Obtenido de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=0b3deb0844790310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnextchannel=ac18b12ff8d81110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

O.I.T. (1989). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Madrid- España.

OIT-OMS. (1984). *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO GINEBRA.

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

Pia Chirinos, citado por Moreno , 2011, p 5. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. *MEDICINA y SEGURIDAD del trabajo*, 5.

Rentería, J., Fernández, E., Tenjo, A., & Uribe, A. (2008). Identificación de favtores psicosociales de riesgo enn una empresa de producción. *Diversitas: Pervectivas en Psicología*, 1.

Reyes, R. (27 de 06 de 2009). *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.

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.

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

UGT ARAGON. (2005). *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral*. Aragón: Ediciones y Gestión De.Z.S.L.

“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Y SU PROBABLE INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS (ESTRÉS SOCIO LABORAL) EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ALIANZA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”

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