



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y COMPORTAMIENTO HUMANO

Trabajo de fin de Carrera titulado

**“DETERMINACIÓN DE LA PRESENCIA DEL ESTRÉS DE ORIGEN
LABORAL DENTRO DE UNA EMPRESA DE ACEROS EN EL AÑO 2022”**

REALIZADO POR:

NATHALY DAYANARA MORA REYES

DIRECTORA:

MsC. ALFONSINA ISABEL RODRÍGUEZ VÁSCONEZ

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

QUITO, 18 DE MARZO 2022

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, Nathaly Dayanara Mora Reyes, ecuatoriana, con cedula de ciudadanía N.º 172237866-6 declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, y se basa en las referencias bibliográficas descritas en este documento.

Mediante la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, de acuerdo con lo establecido a Ley de Propiedad Intelectual, a su reglamento y a la normativa institucional vigente.



Nathaly Dayanara Mora Reyes

CI. 172237866-6

DECLARATORIA DE LA DIRECTORA

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

A handwritten signature in purple ink that reads "Alfonsina Rodríguez V". The signature is written in a cursive style and is underlined with a single horizontal line.

MsC. Alfonsina Isabel Rodríguez Vásquez

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

Los profesores informantes:

MsC. CLAUDIA FABIANA VARELA VIELMA

MsC. MARCELO ATILIO RUSSO PUGA

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



Msc. Claudia Varela



Msc. Marcelo Russo

QUITO, 18 DE MARZO 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se ha citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Nathaly Mora', with the number '12700' written below it.

Nathaly Dayanara Mora Reyes

CI. 172237866-6

DEDICATORIA

A mi mejor regalo de navidad, mi inspiración, mi vida, mi hijo, Seth, quien me brindó de todo su amor a lo largo de los años y me enseñó de su fortaleza, lo imprescindible de seguir luchando y a quien desde que conocí, dediqué esta carrera y que ahora desde lo más alto me está viendo cumplir con esta promesa, a quien soñé vestido con mi toga y birrete, aunque no lo podremos cumplir, te llevaré en ese momento conmigo y por siempre.

A mis padres Yoly y Víctor, quienes, con su sabiduría y amor, me han apoyado en toda mi vida para alcanzar a ser la mujer y la profesional que soñaron que sería, enseñándome a ser fuerte ante cualquier dificultad y resiliente ante la derrota y la infelicidad. Gracias a ambos soy quien soy y quien seré, espero llenarlos de felicidad y orgullo al alcanzar este, mi primer paso en la vida y con él mismo recordarles lo que sería capaz de hacer mi amor por ustedes.

A mi Gesote, mi hermano, mi superhéroe y mejor amigo, quien, con sus sabios consejos, apoyo incondicional y amor, aportó en gran medida a formarme como mujer y profesional. Quien no solo me regañó cuando debió, sino que también me dio un abrazo o un café cuando necesité, gracias a ti Ge por todo tu amor, te dedico este primer triunfo por ser siempre mi inspiración y mi ejemplo a seguir.

Por último, pero no por ello menos importante a mi novio Patricio alias “Mi Chalado” quien con su cariño y amor me ayudado a continuar a lo largo de la carrera, quien se volvió en mi mejor amigo y consejero a lo largo de los años, enseñándome lo hermoso de amar lo que haces, a tener pasión por una carrera y hacer las cosas lo mejor que se puedan hacer, por que como siempre me has dicho “si hay que hacer algo hay que hacerlo bien”, a ti que me has impulsado a crear sueños, metas y me has enseñado a como trabajar y esforzarme para llegar a cumplirlos, para ti.

AGRADECIMIENTO

A la directora de esta investigación Alfonsina Rodríguez por su guía, conocimiento, paciencia y dirección a lo largo de toda la elaboración de este proyecto de investigación.

A los profesores de mi carrera que con sus anécdotas y experiencias han logrado crear un sentimiento de aprecio y admiración hacia esta carrera, en especial al profe Carlos Vasco quien con sus conocimientos y dedicación logró apoyarme en mi formación como profesional tanto dentro como fuera de la universidad.

Agradezco de manera muy especial a mi hombre, compañero de clases y de experiencias, quien me ha tenido la paciencia necesaria, la sabiduría para guiarme en toda la carrera, para darme ánimos, una sonrisa o una apuesta amistosa y para enseñarme mucho más una materia o un tema lo largo de este proceso.

A la mi tía Cecy, por su valiosa ayuda en la realización de este proyecto, sin ella este proyecto no tendría su razón de ser ni su fin.

Y por último agradezco a la empresa de aceros que me abrieron las puertas y me ayudaron con toda la información necesaria para la realización de este proyecto y sobre todo el tiempo que se tomaron en aportar sus ideas.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

RESUMEN	13
ABSTRACT.....	15
CAPÍTULO I	17
1. INTRODUCCIÓN.....	17
1.1. El problema de investigación	17
1.1.1. Planteamiento del problema	17
1.1.1.1. Diagnóstico	17
1.1.1.2. Pronóstico	18
1.1.1.3. Control Pronóstico	19
1.1.2. Objetivo General	19
1.1.3. Objetivos Específicos.....	19
1.1.4. Justificación.....	20
1.2. Marco Teórico	25
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	25
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica	31
CAPÍTULO II	43
2. MÉTODO	43
2.1. Tipo de Estudio.....	43
2.2. Modalidad de investigación	43
2.3. Método	43
2.4. Población y muestra.....	44
2.4.1. Población.....	44
2.4.2. Muestra.....	44
2.4.3. Criterios de inclusión.....	44
2.4.4. Criterios de exclusión.....	44
2.5. Selección de instrumentos de investigación.....	44
2.5.1. Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera versión	54
CAPÍTULO III	56
3. RESULTADOS	56
3.1. Presentación y análisis de resultados	56
3.1.1. Análisis de resultados.....	57

3.1.1.1.	Variable sociodemográfica	57
3.1.1.2.	Variabes psicosociales intralaboral.....	63
3.1.1.3.	Dominios psicosociales Intralaboral Forma A.....	64
3.1.1.3.1.	Dimensiones de acuerdo a dominios.....	64
3.1.1.3.2.	Total General Cuestionario de factores psicosociales intralaboral Forma A.....	67
3.1.1.4.	Dominios psicosociales intralaboral Forma B	68
3.1.1.4.1.	Dimensiones de acuerdo a dimensiones	69
3.1.1.4.2.	Total General Cuestionario de factores psicosociales intralaboral Forma B.....	73
3.1.1.5.	Total General de los Cuestionarios Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Extralaboral.....	73
3.1.1.6.	Cuestionario para la evaluación del estrés	75
3.1.1.6.1.	Para trabajadores de cargos de Jefatura y profesionales técnicos	76
3.1.1.6.2.	Para trabajadores de cargos auxiliares y operarios	76
3.2.	Aplicación práctica	77
CAPÍTULO IV.....		81
4.	DISCUSIÓN	81
4.1.	Conclusiones	81
4.2.	Recomendaciones.....	83
CAPÍTULO V.....		85
5.	MATERIALES DE REFERENCIA.....	85
5.1.	Bibliografía	85
5.2.	Anexos.....	88
5.2.1.	Carta de autorización	88
5.2.2.	Ficha sociodemográfica.....	90
5.2.3.	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Forma A	92
5.2.4.	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Forma B.....	98
5.2.5.	Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera versión	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla uno: “Factores de Riesgo Intralaborales”	27
Tabla dos: “Factores Intralaborales”	28
Tabla tres “Estrés Laboral”	31
Tabla cuatro: “Factores causantes del estrés laboral”	36
Tabla cinco: “Estrés Positivo (eustrés) y Estrés Negativo (diestrés)”	41
Tabla seis: “Dominios y dimensiones intralaborales”	46
Tabla siete: “Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo”	47
Tabla ocho: “Variables socio-demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales”	52
Tabla nueve: “Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica cada forma del cuestionario”	54
Tabla diez: “Número de ítems según categorías de síntomas”	55
Tabla once: “Forma A Factores Intralaborales Dominios”	65
Tabla doce: “Forma A Factores Intralaborales por Dominios”	66
Tabla trece: “Forma A Total General”	68
Tabla catorce: “Forma B Factores Intralaborales Dominios”	69
Tabla quince:” Forma B Factores Intralaborales por Dominios”	71
Tabla dieciséis:” Forma B Total General”	72
Tabla diecisiete: “Cuestionario de factores psicosociales extralaboral Para trabajadores de cargos de jefatura y profesionales técnicos”	73
Tabla dieciocho: “Cuestionario de factores psicosociales extralaboral Para trabajadores de cargos auxiliares y operativos”	73
Tabla diecinueve: “Cuestionario para la evaluación del estrés – Para trabajadores de cargos de jefatura y profesionales técnicos”	75
Tabla veinte: “Cuestionario para la evaluación del estrés – Para trabajadores de cargos auxiliares y operarios”	76
Tabla veinte y uno: “Plan de intervención”	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico uno: Factores psicosociales en el trabajo.....	33
Gráfico dos: SEXO	57
Gráfico tres: EDAD	58
Gráfico cuatro: ESTADO CIVIL.....	58
Gráfico cinco: NIVEL DE ESCOLARIDAD.....	59
Gráfico seis: DEPENDENCIA ECONÓMICA	60
Gráfico siete: AÑOS DENTRO DE LA EMPRESA.....	61
Gráfico ocho: CARGO	61
Gráfico nueve: ÁREA	62
Gráfico diez: CONTRATO.....	63
Gráfico once: NIVEL OCUPACIONAL	63
Gráfico doce: TOTAL GENERAL.....	74
Gráfico trece: TOTAL GENERAL FORMA B.....	75

RESUMEN

Este trabajo se lo realizó con el fin de conocer y evaluar los diferentes tipos de factores psicosociales para conocer el origen del estrés dentro de una empresa de aceros en la ciudad de Quito; la misma cuenta con una población de 29 personas, sin embargo, el estudio se vio delimitado por la ausencia de 7 trabajadores dando una muestra de 23 trabajadores de distintas áreas y cargos.

Se aplicó la metodología creada por la Pontificia Universidad Javeriana de la ciudad de Bogotá a cargo de la PhD Gloria Helena Villalobos Fajardo titulado “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial” de esta metodología se decidió usar tres de los instrumentos los cuales fueron “Cuestionario de factores de psicosocial forma A” , “Cuestionario de factores de psicosocial forma B” y “Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera Versión” en esta investigación se han encontrado diferentes dimensiones que afectan directamente a los trabajadores las cuales son dentro de ambas formas A y B: Características del liderazgo con un riesgo *muy alto* con un 34% en la forma A y un 47% en la forma B y Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y al trabajo que se realiza con un riesgo *muy alto* con un 67% en la forma A y con un 65% en la forma B, Reconocimiento y compensación con un riesgo *medio* con el 50% en la forma A y con un riesgo *muy alto* con un 59% en la forma B.

Para la forma A tenemos las dimensiones: Demandas de carga mental con un riesgo *muy alto* con un 50% y Demandas de la jornada de trabajo con un riesgo *medio* con un 67%. Por otro lado, para la forma B se obtuvo: Relaciones sociales en el trabajo con un nivel *muy alto* con un 36%, Claridad de rol con un nivel *muy alto* con 45% y Demandas ambientales y de esfuerzo físico con un nivel *muy alto* con un 36%.

Para concluir los resultados de los niveles de estrés, fueron con un riesgo *medio* con un 67% en síntomas fisiológicos para cargos de jefes, profesionales y técnicos y para los trabajadores con cargos de auxiliarlos y operarios un riesgo *alto* con un 24% en síntomas fisiológicos.

Una vez identificados las dimensiones con riesgos elevados se procede a realizar un plan de acción que puede ser usada dentro de la organización para la creación de una cultura prevencionista mas no una de respuesta ante emergencias.

Palabras clave: estrés, riesgos psicosociales, factores de riesgo psicosocial intralaborales, dominios psicosociales, dimensiones psicosociales, sentido de pertenencia, cultura prevencionista.

ABSTRACT

This work was carried out in order to know and evaluate the different types of psychosocial factors to know the origin of stress within a steel company in the city of Quito; it has a population of 29 people; however, the study was limited by the absence of 7 workers, giving a sample of 23 workers from different areas and positions.

The methodology created by the Pontificia Universidad Javeriana of the city of Bogotá in charge of the PhD Gloria Helena Villalobos Fajardo entitled "Battery of instruments for the evaluation of psychosocial risk factors" of this methodology was applied, it was decided to use three of the instruments which were "Questionnaire of psychosocial factors form A", "Questionnaire of psychosocial factors form B" and "Questionnaire for the evaluation of stress - Third Version" in this investigation different dimensions have been found that directly affect the workers which are within of both forms A and B: Characteristics of leadership with a very high risk with 34% in form A and 47% in form B and Rewards derived from belonging to the organization and the work that is done with a very high risk. high with 67% in form A and with 65% in form B, Recognition and compensation with a medium risk with 50% in form A and with a very high risk co n 59% in form B.

For form A we have the dimensions: Demands of mental load with a very high risk with 50% and Demands of the working day with a medium risk with 67%. On the other hand, for form B, the following were obtained: Social relations at work with a very high level with 36%, Clarity of role with a very high level with 45% and Environmental demands and physical effort with a very high level with 36%.

To conclude the results of the stress levels, they were with a medium risk with 67% in physiological symptoms for positions of bosses, professionals and technicians and for workers with positions of assistants and operators a high risk with 24% in physiological symptoms. .

Once the dimensions with high risks have been identified, an action plan is drawn up that can be used within the organization to create a preventionist culture but not one of response to emergencies.

Keywords: stress, psychosocial risks, intra-labor psychosocial risk factors, psychosocial domains, psychosocial dimensions, sense of belonging, preventionist culture.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. El problema de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

1.1.1.1. Diagnóstico

La empresa de aceros, ha venido creciendo a lo largo de los años empezando por ser una empresa meramente familiar hasta convertirse en una empresa pequeña la cual lleva en el mercado 13 años.

Al momento cuentan con 7 áreas entre, administrativas, operativas, calidad, etc. Cada una cuenta con una serie de trabajadores los cuales dan un total de 29. Dentro de la empresa en el último periodo se ha visto una inconformidad que se ha ido incrementando conforme el paso del tiempo.

En la empresa se ha incrementado el manifestó de dolencias que empiezan desde dolores, cansancio, cambios de humor, fatiga, e inconformidad durante su jornada laboral.

Los trabajadores muchas veces no presentan el tiempo suficiente para fraternizar con sus seres queridos, por lo que emocionalmente se sienten distanciados por quienes son su principal motivación para continuar con sus actividades cotidianas.

El problema del estudio se basa en la investigación del estrés laboral que podría afectar de manera parcial o total a todos los trabajadores dentro de la empresa, posteriormente implementar medidas preventivas y correctivas para la mejora de la condición laboral y de esta manera mejorar la productividad.

1.1.1.2. Pronóstico

Si se llegara a conservar este estilo y condiciones de trabajo podría desencadenar una serie de fallos que ya de por sí, son evidentes, y con el paso del tiempo llegar a agravarse de tal manera que la empresa no solo sufriría bajas de productividad sino también de personal, dando un resultado de fallas humanas que afectarían tanto la integridad de los mismos trabajadores, así como la imagen de la empresa.

Los turnos rotativos presentan en la empresa una variabilidad constante dentro de los trabajadores, así como inestabilidad en sus funciones asignadas, dando como resultado inconformidades dentro de los trabajadores, la fatiga y la falta de contratos con puestos definidos influye a fallos humanos o mecánicos que representarían un agravio dentro de la producción, la imagen corporativa y el bienestar físico y mental de los trabajadores.

La inconformidad que presentan los trabajadores puede llegar a extenderse y llegar a presentar síntomas evidentes, que pueden, no solo ser de signo psíquico, sino también físico, de esta manera se perdería a un trabajador, causando ausentismo laboral o un sistema de pertenencia de la empresa nulo, por ende, un aumento en las renunciaciones y cambio constante de personal.

Hoy en día la empresa representa un estricto control dentro de la productividad y del nivel de calidad, varias veces descuidando el bienestar psíquico de los trabajadores, los cuales se estudiarán en este proyecto, posteriormente se establecerán planes de acción, lo que fomentará el desarrollo de una cultura de prevención contra riesgos psicosociales para las futuras generaciones de trabajadores, así como evitar futuros riesgos, ausentismo y la inconformidad laboral.

1.1.1.3. Control Pronóstico

Con lo expuesto se podrá identificar un nivel de riesgo, relacionándolo con el apareamiento de enfermedades profesionales, con el fin de conocer la existencia del estrés de origen laboral dentro de la organización.

Mediante los resultados obtenidos se generará una propuesta preventiva del estrés para poder disminuir los posibles efectos del mismo, contribuyendo a generar una cultura prevencionista, mejorando la estabilidad laboral y evitando el ausentismo laboral.

Si se toma en consideración todo lo expuesto y se pone ahínco en el desarrollo e implementación de las medidas de control propuestas, se logrará un aumento en la productividad, en el desarrollo de la calidad de los productos a ofertar, lo que beneficiaría a la imagen corporativa, la economía y el sentido de pertenencia que tendrán los trabajadores, disminuirá el ausentismo, los riesgos asociados al estrés y por último la inconformidad de los trabajadores.

1.1.2. Objetivo General

Determinar la existencia del estrés de origen laboral, mediante la investigación cuantitativa con la relación de los síntomas encontrados dentro la empresa de aceros y los resultados de los factores de riesgo extralaboral para la aplicación del método y plan con el fin de generar una cultura prevencionista.

1.1.3. Objetivos Específicos

- Determinar la aplicabilidad de los denominados “Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral” y “Cuestionario para la evaluación del estrés –

Tercera versión” dentro de la empresa de aceros siendo esta una empresa pequeña.

- Integrar los resultados de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales para complementar el desarrollo del proyecto de investigación.
- Elaborar un plan de acción desde el enfoque de Seguridad y Salud Ocupacional con base en los resultados para mejorar el desempeño laboral y la apropiación del trabajador hacia la organización.

1.1.4. Justificación

En la actualidad en nuestro país solo se cumplen con las medidas requeridas en la implementación de evaluaciones de riesgo psicosocial. Sin tomar en cuenta las recomendaciones y plan de acción que son sugeridas, dejando así la ejecución de estas evaluaciones únicamente un deber por cumplir.

De esta manera se comprende que el estudio del estrés de origen laboral dentro de la empresa es un primer paso hacia el sentido de pertenencia de los trabajadores, así como la satisfacción de los mismos por la actividad que realizan y por último su crecimiento profesional como personal.

Este estudio se hace con la urgencia de conocer los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores dentro de la organización y el origen del estrés que se deriva de los mismos.

Así como viendo la probabilidad de la emisión de una nueva ley de trabajo el cual pondrá a los trabajadores en un nuevo nivel de estrés debido al conformismo dentro del trabajo únicamente por no perderlo y el temor de tener que remunerar económicamente a la empresa

después de su despido, por otro lado, el recelo a no ser remunerado conforme a su nivel de estudio y experiencia, recibiendo así un salario injusto y mínimo.

Desde esta perspectiva empezaremos definiendo que es estrés según la OMS.

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador.

(Organización Mundial de la Salud, 2004)

Es en este punto que hemos definido el estrés ahora comprenderemos como actúa dentro del cuerpo humano y como puede llegar a ser tan peligroso dentro de una organización.

Según Torrades el estrés actúa dentro del cuerpo de la siguiente manera

Cuando un individuo está expuesto de forma prolongada a la amenaza de agentes estresantes, disminuyen sus capacidades de respuesta. Aun así, el organismo puede resistir durante mucho tiempo. En esta etapa los valores de corticoesteroides se normalizan y la sintomatología inicial desaparece. La última fase es la de agotamiento y consiste en un estado de gran deterioro, con pérdida importante de las capacidades fisiológicas, en la que el sujeto experimenta un retroceso muy considerable en sus habilidades sociales, así como en sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio. Se produce una alteración tisular y aparecen las enfermedades psicosomáticas.

(Torrades, 2007)

Es por esto que es fundamental el estudio y la prevención del estrés dentro de las organizaciones para evitar futuros daños, existen varios tipos de métodos para poder determinar la existencia de estrés dentro de una organización, sin embargo, se ha decidido usar el método desarrollado en el año 2010 por la Pontificia Universidad Javeriana en la ciudad de Bogotá a cargo de la PhD. Gloria Helena Villalobos Fajardo titulado, “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”

Al mencionar riesgos psicosociales nos podemos fundamentar en la legislación ecuatoriana la que a continuación se presentará con el fin de comprender el por qué las organizaciones necesitan este tipo de investigaciones y evaluaciones de riesgos psicosociales, con el fin de prevenir enfermedades profesionales, así como afecciones en los trabajadores, las siguientes.

En el artículo 32 de la Constitución de la Republica del Ecuador, menciona:

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (Asamblea Nacional Constituyente, 2015)

Como se puede observar el estado da prioridad la salud para todos y por ello la garantiza, es por eso las organizaciones promueven las implementaciones de programas para la prevención y promoción de la salud en el trabajo, las cuales son obligatorias.

En el artículo 33 de la Constitución de la Republica del Ecuador menciona:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Asamblea Nacional Constituyente, 2015)

En este artículo queda evidenciado que el estado garantiza que cada persona podrá obtener un trabajo de acuerdo a sus capacidades, estudios y formación que tenga cada persona.

En el artículo 326 en el numeral 5 de la Constitución de la República del Ecuador, menciona:

“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Asamblea Nacional Constituyente, 2015)

Este artículo es primordial dentro de esta investigación y para la prevención de accidentes y enfermedades causadas por la ejecución del trabajo, por lo que las organizaciones deberán garantizar un ambiente adecuado para la realización de las actividades laborales el mismo que contara con planes y programas para la prevención de accidentes y enfermedades, así como acciones a realizar en caso la aparición de los mismos. De esta manera se sientan los cimientos de las acciones en la Seguridad y Salud Ocupacional.

En el artículo 38 del Código del Trabajo menciona:

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo. - Los riesgos que provienen del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de

acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (H. Congreso Nacional, 2005)

En este apartado se observa la obligatoriedad de la organización hacia los trabajadores en caso de suscitarse un evento no deseado como una accidente o enfermedad profesional a causa de la ejecución de las actividades laborales, es aquí donde ingresa la importancia de un especialista en seguridad y salud ocupacional que pueda evidenciar estos casos empezando por una evaluación de los mismos y terminado con una corrección y prevención.

En el Código de Trabajo en el artículo 42 en el numeral 13 indica:

“Se establece como una obligación del empleador, la de tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra” (H. Congreso Nacional, 2005)

Es importante este artículo en esta investigación ya que, al tratarse de riesgos de psicosociales, un factor importante del mismo es el ambiente laboral en el que realizan sus actividades y así como el acoso que podría recibir de sus jefes o alto mandos.

En el artículo 9 del Acuerdo Ministerial 82 menciona:

Art. 9.- DEL PROGRAMA DE PREVENCION DE RIESGOS PSICOSOCIALES. – En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto. (Ministerio de Trabajo, 2017)

Este apartado nos informa de la importancia de realizar investigaciones como estas que puedan llegar a educar y sobre todo medir los riesgos a lo que se encuentran expuestos los trabajadores, para de esta manera darles un correcto manejo y prevención.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema

La revista espacio en el estudio titulado “Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas” describe al estrés como: El estrés es una enfermedad psicológica, la cual se ha desarrollado en los últimos tiempos alcanzando valores a considerar en los entornos laborales. En el medio ecuatoriano se ha detectado un incremento de dicha alteración, donde el 30% de las enfermedades ocupacionales son causadas por el estrés, debido al incremento de las exigencias del entorno cambiante y los mayores niveles de competitividad del mercado (Ramos, Pantoja, Tejera, & Gonzalez, 2019)

Por lo que entendiendo este agravio se ha decidido buscar fuentes bibliográficas las cuales ya han usado el mismo método que se usará en esta investigación llamada “Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales” creada por la PhD Gloria Villalobos, este instrumento usa la escala de “Likert” y consta de tres cuestionarios, en esta investigación se usará el “Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral” este cuestionario lo dividiremos en dos partes que son la forma A y forma B, las cuales se diferencian

por que van dirigidas hacia diferentes áreas dentro de la organización, así como, jefaturas, administrativo, operaciones, auxiliares, entre otros y el “Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera Versión”. Con esta información recabada se podrá saber que tanto afecta el estrés dentro de organizaciones similares o simplemente conocer que tan bien funciona la herramienta para poder detectar riesgos psicosociales dentro de una empresa pequeña.

En la tesis que usa la misma metodología aplicada en una empresa del sector farmacéutico en la ciudad de Bogotá se pudo observar que los resultados obtenidos de esta investigación son:

Al analizar el resultado del factor de riesgo psicosocial intralaboral se encontró que en las siguientes dimensiones se obtuvieron un puntaje alto y muy alto (mayor al 45% de la población) representado en color (Rojo) y por lo cual requerían una intervención prioritaria. Del Dominio “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo”: Características del liderazgo y relación con los colaboradores.

Del Dominio “Control sobre el Trabajo”: Claridad de rol.

Del Dominio “Demandas del Trabajo”: Demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo y consistencia del rol.

Otras dimensiones como: Relaciones sociales en el trabajo, capacitación, participación y manejo del cambio, demandas ambientales y de esfuerzo físico y demandas de la jornada de trabajo se deben trabajar con intervención de manera complementaria. Todo lo anterior se consolida en la *Tabla 7* donde se priorizan en sistema de colores así: rojo (alto y muy alto), amarillo (medio) y verde (bajo y muy bajo) siendo el color verde el que representa los factores protectores que la organización debe mantener y donde se debe

contar mínimo con el 80% de la población. De igual forma se define la priorización de acuerdo al tipo de colaborador que participó en la evaluación es decir Jefes y Profesionales, donde se aplica la priorización por colores y en caso de no aplicar estará en color blanco. (Mora Diaz, Niño Castillo, Mendoza Valencia, & Nossa Moreno, 2018)

Tabla 7

Factores de Riesgos Psicosociales		Gerentes	Profesionales	
Factores de Riesgo Intralaborales	Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Características del liderazgo	X	NA
		Relaciones sociales en el trabajo	X	X
		Retroalimentación del desempeño	X	X
		Relación con los colaboradores	X	NA
	Control sobre el Trabajo	Claridad de rol	X	X
		Capacitación	X	X
		Participación y manejo del cambio	X	X
		Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	X	X
		Control y autonomía sobre el trabajo	X	X
	Demandas del Trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	X	X
		Demandas de la Jornada de trabajo	X	X
		Demandas cuantitativas	X	X
		Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	X	X
		Exigencias de responsabilidad del cargo	X	X
		Consistencia del rol	X	X
		Demandas emocionales	X	X
		Demandas de carga mental	X	X
	Recompensas	Recompensas derivadas de la pertinencia a la Organización y del trabajo que se realiza	X	X
		Reconocimiento y compensación	X	X

Tabla uno: “Factores de Riesgo Intralaborales” (Mora Diaz, Niño Castillo, Mendoza Valencia, & Nossa Moreno, 2018)

Tras el análisis de la siguiente tesis la cual fue desarrollada en una organización del eje cafetero, en primer lugar se observa que los resultados de esta investigación los divide por cada

uno de los dominios estudiados, por lo que se puede apreciar los dos dominios con un riesgo más elevado son: “Demandas del trabajo” y “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” con un 49% y un 13% respectivamente, por lo que se deberá tener en cuenta estos datos para la elaboración de esta investigación.

Las condiciones intralaborales son entendidas como las características del trabajo y de la organización que influyen en la salud y el bienestar del individuo objeto de estudio. Según los hallazgos en las condiciones psicosociales intralaborales del personal se evidenció que el 41% de la población valora las condiciones intralaborales como protectoras; mientras que el 35% las perciben como factores de riesgo. (Castaño Marin & Perea Ocampo, 2016)

Forma A					
Factores Intralaborales					
Porcentajes de personas y nivel de riesgo					
Dominios	Sin riesgo D riesgo despreciable %	Riesgo Bajo %	Riesgo Medio %	Riesgo Alto %	Riesgo muy Alto %
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	51	19	11	6	13
Control sobre el trabajo	29	19	21	29	3
Demandas del trabajo	6	8	11	25	49
Recompensas	52	22	14	6	5

Tabla dos: “Factores Intralaborales” (Castaño Marin & Perea Ocampo, 2016)

En el estudio realizado hacia los directivos del colegio La Inmaculada de la ciudad de Bogotá, el mismo expone los resultados de su investigación los cuales son:

En el siguiente apartado se presenta el análisis interpretativo de los resultados obtenidos en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en el Colegio la Inmaculada.

En coherencia con lo expuesto en diferentes estudios realizados en América Latina

liderados por la UNESCO en países como Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay los cuales muestran el impacto negativo que tiene las horas que los docentes dedican a su labor que no solo se limita a las horas normales de trabajo, sino que en la mayoría de las ocasiones deben realizar trabajo desde casa lo que implica que deban reducir tiempos para compartir en familia y de descanso también, afectando de manera importante las relaciones familiares y generando así insatisfacción en el individuo. Lo anterior se puede ver reflejado en los resultados obtenidos en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial del Colegio la Inmaculada, cuyos resultados muestran niveles catalogados en el alto del dominio Demandas del Trabajo en donde más del 45% de los trabajadores encuestados manifestaron que la exigencia de su labor y tiempo impactan su vida personal y familiar, generando sentimientos, emociones de insatisfacción favoreciendo de esta forma la aparición de síntomas relacionados con el estrés. (Másmela Ramírez, 2020)

Adicional a estos resultados que nos muestra esta tesis, también podemos ver los resultados del cuestionario del estrés por lo tanto serán aquellos que se mencionarán a continuación:

“Frente a la evaluación del estrés en particular se identificó que un porcentaje importante de la población percibe niveles altos, que pueden estar asociados a aquellas demandas del trabajo en términos de horario y exigencia laboral que se evidenciaron también altas en las condiciones Intralaborales. El estrés es considerado uno de los riesgos psicosociales con mayor prevalencia” (Másmela Ramírez, 2020)

En la tesis realizada en la ciudad de Arequipa en el país de Perú, en la evaluación realizada en la municipalidad de la provincia de Arequipa, en el uso del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial, establece que el dominio recompensas fue el de mayor riesgo.

Dominio Recompensas, la mayoría de trabajadores presenta un nivel de riesgo muy alto (57.8%), seguido del 17% que presentan riesgo alto; es decir que el trabajador no está satisfecho respecto a las retribuciones que la organización le brinda (confianza, remuneración y valoración), el trabajador siente que la organización no recompensa sus contribuciones o esfuerzos laborales. Así mismo el sentimiento de orgullo hacia la organización es deficiente, el trabajador percibe inestabilidad laboral, no se siente a gusto o está poco identificado con la tarea que realiza. Además, el 8.7% de trabajadores en este dominio no presenta riesgo, por lo que no se requiere el desarrollo actividades de intervención para estos casos. (Huacasi Parqui & Ticona Flores, 2016)

En la revisión de la tesis elaborada en Lima- Perú realizada en una universidad privada hacia docentes, se logró evidenciar los siguientes resultados.

Se aprecia que el 17% de los participantes presentan niveles altos y un 65% niveles muy altos. Es decir, la mayoría de los docentes perciben aquellas situaciones extrínsecas que involucra el tiempo, cambios de horarios, etc., como fuentes de estrés en el trabajo. (Tualombo Chacha, 2018)

Estrés laboral		
	N°	%
Muy bajo	1	0,5 %
Bajo	11	5.4 %
Medio	23	11,3%
Alto	36	17.7%
Muy alto	132	65%
Total	203	100%

Tabla tres “Estrés Laboral” (Tualombo Chacha, 2018)

Apreciando estos datos podemos evidenciar en que porcentaje de una población se puede llegar a propagar de manera inmediata en cuanto hay una persona con síntomas o alguna afección, por lo que en cuanto un trabajador llegara a tener esta afección es importante que cada organización, realice un programa de prevención o de tratamiento del estrés laboral.

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

Empezaremos comprendiendo qué son los riesgos psicosociales, el concepto fue definido por el comité mixto Organización Internacional del Trabajo (OIT) en conjunto con la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984 como:

“aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, contenido y realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo” (OIT/OMS, 1984)

Siguiendo este enfoque se comprende que la manera de identificar aquellas condiciones es fundamental, para poder dar un correcto seguimiento a los mismos y las futuras consecuencias que estos pueden desencadenar, por lo que, para esta investigación se ha decidido usar el método desarrollado en el año 2010 por la Pontificia Universidad Javeriana en la ciudad de Bogotá a cargo de la PhD. Gloria Helena Villalobos Fajardo titulado, “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial” el mismo que cuenta con tres cuestionarios los cuales se conforman en: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y Cuestionario para la evaluación del estrés, en esta investigación se ha decidido usar el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, el mismo que cuenta con dos tipos de cuestionarios, la forma A dirigida hacia jefaturas, profesionales y técnicos. Y por otro lado la forma B dirigida hacia auxiliares y operativos, ambas

“tipo Likert”. En adición al cuestionario descrito se ha decidido usar el Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera versión.

Partiendo de esta metodología vamos a definir lo que son factores de psicosociales, esta definición la tomaremos de la misma creadora del método que usaremos la PhD Gloria Villalobos quien dice:

Los factores de psicosociales son condición o condiciones del individuo, del medio laboral y del medio extra laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempos de exposición generan efectos negativos en los trabajadores, en la organización y en los grupos, y por último producen estrés, el cual tiene un impacto a nivel emocional, cognitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico (Villalobos, 2004)

Adicional a esto, usaremos la definición de La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) mencionan:

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (OIT/OMS, 1984)

Para un mejor entendimiento visualizaremos el siguiente diagrama desarrollado por OIT/OMS.



Gráfico uno: Factores psicosociales en el trabajo

OIT/OMS, 1984 *Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención* [Fotografía]. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Continuando con esta línea se ha observado dos modelos teóricos que pueden resultar de gran ayuda al momento de valorar los riesgos psicosociales, El Modelo de Estrés Laboral Básico (BJS)

Este modelo descriptivo evalúa y valora el riesgo. Distingue entre estresores laborales provenientes del contenido del trabajo, del ambiente, de las relaciones industriales y sociales en el trabajo, además de las reacciones o tensión del estrés, entre lo que se diferencian los síntomas psicológicos, físicos y comportamentales. (Schaufeli, 1991)

Para poder continuar comprendiendo este modelo es fundamental entender la definición de estresores.

Un estresor es cualquier circunstancia que la persona percibe como una amenaza o como algo del entorno que supera su capacidad de respuesta, en este momento, el estresor se constituye como el elemento que activa nuestro cuerpo para hacerle frente.

Los estresores descritos más habitualmente en el ámbito laboral están relacionados, entre otras, con las características de la tarea (sobrecarga o infracarga de trabajo, ritmo de trabajo, capacidad de toma de decisiones al realizar el trabajo, repetitividad, etc.), con la estructura de la organización (Ambigüedad y conflicto de rol, etc.), con las relaciones personales en el lugar de trabajo (estilo demandante, relación con iguales, etc.). (Consejería de Administración Autonómica, 2008)

Continuando con el enfoque de los modelos, continuaremos con el siguiente que nos será de ayuda es el Modelo de Ajuste entre Individuo y Ambiente Laboral de Harrison.

Planteado en el año 1978, es un modelo teórico donde el estrés es concebido como la falta de ajuste entre habilidades y capacidades disponibles.

La falta de ajuste entre la persona y el entorno puede conducir a varios tipos de desviación de las respuestas de los sujetos. A nivel psicológico pueden suponer insatisfacción laboral, ansiedad, quejas e insomnio. A nivel fisiológico pueden implicar elevada presión sanguínea o incremento del colesterol; y a nivel comportamental puede suponer incrementos en la conducta de fumar o de comer, o un mayor número de visitas al médico. El modelo considera que un buen ajuste tendrá, por lo general, resultados positivos de bienestar y de desarrollo personal. (Barron, 2004)

Este modelo nos especifica que el resultado del estrés puede deberse a problemas más allá de los laborales sino también de problemas o patologías ya existentes de los trabajadores, por

lo que el modelo considera el reajuste esencial no únicamente para el favorecimiento del ámbito laboral sino también el personal.

Comprendiendo los modelos ya explicados, se continuará con la siguiente parte que es definir que es estrés para esto se dirigirá a la Nota Técnica de Prevención (NTP) 318 “El estrés: Proceso de Generación en el Ámbito Laboral”

El Licenciado Martin Daza menciona que la existencia de gran número de dolencias psicosomáticas, producto de los constreñimientos y exigencias de la sociedad actual, y muy en especial en lo referido al ámbito laboral, sujeto a incesantes transformaciones en la organización y en las demandas del trabajo, ha facilitado la difusión y la popularización de un término con el que, de un modo genérico se define esta situación: el estrés. (Daza, 1994)

Entendida la definición de estrés, se continuará con la explicación de las características del estrés.

Un aumento en el absentismo, antagonismo e insatisfacción en el trabajo o conflictos interpersonales unido a un escaso margen de decisión, al poco apoyo social por parte de los compañeros del trabajo y una falta de perspectiva de recompensas y reconocimientos, esta combinación de reacciones equivalen por consiguiente a un mayor riesgo de salud física o mental de origen laboral, que son la causa de sufrimientos y de baja motivación en el del personal. (Flores Villavicencio, Troyo-Sanromán, Valle Barbosa, & Vega-López, 2010)

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la

que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. Se distinguen entre los factores estresantes: los factores intrínsecos al propio trabajo, los factores relacionados con las relaciones interpersonales, los factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional y los factores relacionados con la estructura y el clima organizacional. (Posada Perez, 2011)

Por otro lado, también veremos en la siguiente tabla alguno de los factores que causan el estrés laboral y algunas consecuencias posibles de los mismos.

Factores causantes del estrés laboral		
Causas	Factores influyentes	Consecuencias posibles
Condiciones de trabajo	Sobrecarga cuantitativa de trabajo Sobrecarga cualitativa de trabajo Decisiones comunes Peligro Físico Trabajo por turno	Fatiga física o mental Agotamiento del sistema nervioso Irritabilidad Tensión nerviosa
Papel desempeñado	Ambigüedad de los papeles Sexismo Hostigamiento sexual	Ansiedad y tensión nerviosa Disminución del rendimiento Insatisfacción profesional
Factores interpersonales	Mal sistema de trabajo y falta de apoyo social Rivalidades Políticas Celos profesionales Falta de atención a los trabajadores por parte de la organización	Tensión nerviosa Hipertensión
Progresión profesional	Avance demasiado lento Avance demasiado rápido Seguridad del empleo Ambiciones frustradas	Baja de la productividad Pérdida de la confianza en si mismo Irritabilidad e ira
Estructura orgánica	Estructura rígida e impersonal Discusiones políticas	Insatisfacción profesional Pérdida de motivación

Factores causantes del estrés laboral		
Causas	Factores influyentes	Consecuencias posibles
	Una supervisión o formación inadecuadas Imposibilidad de participar en la toma de decisiones	Baja productividad

Tabla cuatro: “*Factores causantes del estrés laboral*” (Rodríguez González, Roque Doval, & Molerio Pérez, 2002)

Siendo estas las causas principales, se podrá entender que: cualquier trabajador de cualquier área, formación u ocupación está expuesto al estrés, siempre que la intensidad del trabajo supere al trabajador y adicional a las capacidades mentales de la persona en general.

Dentro de la tabla cuatro se pudo evidenciar algunas de las consecuencias, por lo que ahora se indagará más en profundidad en otras consecuencias que tiene el estrés dentro de la vida personal como en la vida laboral, para posteriormente poder tratarlos, siempre y cuando estas consecuencias sean negativas, para prevenirlos y si es posible eliminarlos de la manera más efectiva, sin embargo, si los efectos son positivos es necesario poderlos mantener.

En primer lugar, veremos las consecuencias a nivel organizacional.

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja y la economía nacional pues trae como consecuencia: (Rodríguez González, Roque Doval, & Molerio Pérez, 2002)

- Absentismo. - Hace referencia al momento en que el trabajador no se presenta a desarrollar sus labores, por diferentes situaciones como, por ejemplo, licencias remuneradas, permisos, incapacidades entre otras. Estas situaciones implican que las organizaciones deban incurrir en costos adicionales como por ejemplo el pago de

- personas que reemplacen la actividad que deja de atenderse, la producción puede tener retrasos. (Másmela Ramírez, 2020)
- Presentismo. - A diferencia del concepto anterior, el trabajador si se encuentra en la organización desarrollando su actividad, sin embargo, no es totalmente productivo debido a situaciones reales de salud, ejemplo de esto es: cefaleas, migrañas, desordenes gastrointestinales, depresión. El costo del presentismo es un costo más oculto, porque el trabajador está en el trabajo, pero no está cumpliendo eficazmente. Este costo, con todos sus inconveniente y conflictos, lo asume la organización y el propio afectado. (Másmela Ramírez, 2020)
 - Rotación o fluctuación del personal. - La rotación del personal se utiliza para definir la fluctuación del personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas que entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella”. Casi siempre la rotación se expresa en índices mensuales o anuales con el fin de permitir comparaciones, para desarrollar diagnósticos, promover disposiciones, inclusive con carácter predictivo. (Chiavenato, 2002)
 - Intenciones de abandono. - Este ítem se encuentra estrechamente relacionado con aspectos propios de la organización como la falta de motivación, la insatisfacción laboral, la carga laboral, horarios llegan a influir en la posibilidad que el trabajador busque nuevas opciones de empleo, afectando a la organización, pues esto implica realizar proceso de selección, entrenamiento, adaptación de la nueva persona, incidiendo en los indicadores de rotación de personal. (Másmela Ramírez, 2020)

- Falta de compromiso laboral. – “La falta de compromiso laboral se define a menudo por sus síntomas, que incluyen un ritmo de trabajo lento, falta de interés en el labor o tarea, una actitud de distracción fácil y prolongada, y una mínima producción” (Pech & Bret, 2006)
- Accidentes. – “Es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena” (H. Congreso Nacional, 2005)

Al momento de comprender las consecuencias del estrés dentro de la organización iremos a la parte más importante, los efectos que producen dentro del individuo o el trabajador, qué es lo que lo causa, no solo a nivel de salud mental sino también física.

Cuando está sometido a estrés laboral, el individuo puede:

- Estar cada vez más angustiado e irritable
- Ser incapaz de relajarse o concentrarse
- Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones
- Disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este
- Sentirse cansado, deprimido e intranquilo
- Tener dificultades para dormir
- Sufrir problemas físicos graves como:
 - Cardiopatías.
 - Trastornos digestivos.
 - Aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza.

- Trastornos músculo-esqueléticos como: lumbalgias y trastornos de los miembros superiores.

- El estrés también puede afectar al sistema inmunitario, reduciendo la capacidad del individuo para luchar contra las infecciones. (Organización Mundial de la Salud, 2004)

Por lo que se pudo evidenciar el estrés puede afectar de varias maneras al trabajador, sin embargo, cuando este estrés no es tratado a tiempo o los trabajadores se encuentran expuestos en largos periodos a él, pueden llegar a agravarse causando una afección aun mayor a la que ya se encuentran expuestos, en el área de la Seguridad y Salud ocupacional este agravio es llamado el “Síndrome de Burnout”

En esta investigación solo se hablará a grandes rasgos lo que comprende el síndrome.

“Es una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral. Los cambios ocurridos en el entorno socioeconómico y en el mercado laboral han contribuido significativamente al desarrollo y a la extensión del burn out en el trabajo” (Torrades, 2007)

Es necesario aclarar que los síntomas y consecuencias del síndrome de *burnout* o síndrome del trabajador quemado son totalmente distintos, por lo que, aunque el síndrome de *burnout* es un resultado del estrés laboral crónico, ambos son dos enfermedades totalmente diferentes.

Llegando esta parte es necesario recordar que también es importante los efectos del estrés positivo por lo que empezaremos definiéndolo.

El estrés inicialmente es positivo porque es un proceso de activación ante las demandas de la vida que nos permite defendernos de las amenazas, es por tanto un mecanismo de

supervivencia. En definitiva, prepara a la persona para afrontar con éxito los retos que surgen en los distintos ámbitos de la vida. (Consejería de Administración Autonómica, 2008)

Para un mejor entendimiento se usará la siguiente tabla donde se podrá observar las diferencias del estrés positivo y negativo dentro de la psiquis de un trabajador.

Estrés Positivo (eustrés)	Estrés Negativo (distrés)
Activación adaptativa que nos conduce a las metas.	Activación no adaptativa no conduce a metas y provoca patología.
Percepción de reto.	Percepción de amenaza.
Tensión necesaria.	Desequilibrio: demanda-recursos.
Estimula actividad.	La respuesta es desproporcionada.
Mejora capacidad y habilidades.	La respuesta es inadecuada.
Vida atractiva.	Impide resolver los conflictos.
Percepción placentera.	Produce patología.
Produce equilibrio y bienestar.	Las consecuencias pueden ser graves.
Progreso.	No progreso.

Tabla cinco: “*Estrés Positivo (eustrés) y Estrés Negativo (distrés)*” (Consejería de Administración Autonómica, 2008)

Aunque ahora se conoce las diferencias del estrés positivo y el negativo, se observa que el estrés positivo es necesario, no únicamente para la vida cotidiana, sino también para la vida laboral, por lo que es necesaria mantenerla, para que no se agrave o mantenerla bajo control.

Comprendiendo los términos se llega a la conclusión, que el estrés laboral viene determinado por los factores de riesgos psicosociales ya hallados dentro de la organización, el diseño del puesto de trabajo, las condiciones y las relaciones laborales. Las cuales pueden llegar a agravarse en cuanto el trabajador se encuentre expuesto al riesgo, es por esto que es necesario crear o seguir un programa de prevención. Para iniciar se definirá lo que es prevención.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la prevención como: “Medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la

reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida” (Organización Mundial de la Salud, 2004)

CAPÍTULO II

2. MÉTODO

2.1. *Tipo de Estudio*

Esta investigación se realizará a un grupo determinado de trabajadores de la empresa de aceros, con base a ser un estudio de tipo descriptivo transversal, ya que se iniciará detallando las diferentes situaciones, sintomatologías y factores de riesgo asociados con los riesgos psicosociales, por otro lado es de forma transversal debido a que se lo realizará a un grupo determinado de trabajadores en un periodo de tiempo determinado, para posteriormente implementar medidas correctivas y preventivas para de esta manera mejorar la calidad de vida y un rendimiento más eficiente dentro de la organización.

2.2. *Modalidad de investigación*

La modalidad que se va a presentar en este trabajo corresponde al estudio de campo ya que los datos que van a ser recabados serán directamente en la empresa de aceros, convirtiéndose en una investigación “In situ”

2.3. *Método*

El método a usar será inductivo - deductivo en el cual se investigará desde el nivel particular que son los riesgos psicosociales, hacia un nivel general que serán los factores que pueden causarlos y con los datos recabados, se propondrán medidas preventivas.

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población

Para la presente investigación la población será de todos los colaboradores de la empresa de aceros de Quito.

2.4.2. Muestra

La investigación tendrá como muestra 29 trabajadores de una empresa de aceros, es decir todos los trabajadores que se encuentren laborando tanto físicamente como telemáticamente dentro de la edificación de la empresa, dentro de esta muestra tenemos un margen de error del cinco por ciento (5%) de la muestra, por lo que representa un noventa y cinco por ciento (95%) de confiabilidad.

2.4.3. Criterios de inclusión

Dentro de los criterios de inclusión se encuentran los trabajadores de todas aquellas áreas que se encuentran en la empresa realizando sus actividades de forma presencial como de forma virtual.

2.4.4. Criterios de exclusión

Para los criterios de exclusión se pudo mantener por fuera a 7 trabajadores, que al momento del desarrollo de este proyecto de titulación se encontraban con permiso (de salud, calamidad, vacaciones e/o).

2.5. Selección de instrumentos de investigación

Para la investigación se ha decidido usar el método de la Dra. Gloria Villalobos, titulada “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial” la

cual fue creada por el ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana en el año 2010, dentro de las condiciones intralaborales o de origen laboral, se identifican cuatro dominios a evaluar, los mismos que cuentan con diferentes dimensiones. A continuación, definiremos cada uno de los dominios a evaluar.

a. Demandas del trabajo: “se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.” (Ministerio de la Protección Social, 2010)

b. Control sobre el trabajo: Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo. (Ministerio de la Protección Social, 2010)

c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos fundamentales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño,

el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión (Ministerio de la Protección Social, 2010)

d. **Recompensa:** este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Siguiendo estos dominios el Ministerio de Protección Social, facilita el entendimiento de cada dominio fraccionándolos en diferentes dimensiones a evaluar, las cuales se presentan en la siguiente tabla.

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
Condiciones Intralaborales	Demandas del Trabajo	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad de cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	Control	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (Subordinados)
	Recompensa	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza

Tabla seis: “*Dominios y dimensiones intralaborales*” (Ministerio de la Protección Social, 2010)

El ministerio de la Protección Social, ha tomado cada una de estas dimensiones definiendo a cada una y adicionalmente un indicador de riesgo el cual será de mejor comprensión con la siguiente tabla.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas Cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.
Demandas de carga mental	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. • La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
Demandas emocionales	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: <ol style="list-style-type: none"> a) Entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) Ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. 	<ul style="list-style-type: none"> • El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. • El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
	Se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.
Exigencias de responsabilidad del cargo	<p>Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.</p> <p>La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:</p>	El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p>Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p> <p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.
Demandas de la jornada de trabajo	Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del	Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
	<p>tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.</p>
Consistencia de rol	<p>Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.</p>
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	<p>Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.</p>
Control y autonomía sobre el trabajo	<p>Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Es fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. • El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	<p>Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. • Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.
Participación y manejo del cambio	<p>Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Se convierte en una fuente de riesgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. • En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. • Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
	cuando:	
Claridad de rol	Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:	La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.
Capacitación	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. • Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
Características del liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. • El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores son deficiente o escaso.
Relación con los colaboradores (Subordinados)	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. Características que se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. • El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.
Retroalimentación del desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para	Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
	<p>mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:</p>	
<p>Relaciones sociales en el trabajo</p>	<p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. • Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. • El apoyo social que se recibe de compañeros. • El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). • La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. • Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. • Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. • Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. • El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.
<p>Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza</p>	<p>Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. • Se percibe inestabilidad laboral. • Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.
<p>Reconocimiento y compensación</p>	<p>Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. • El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. • La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. • La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Tabla siete: “Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo” (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Para la presente investigación se han excluido tres dimensiones las cuales son: “Participación y manejo del cambio”, “Capacitación” y “Retroalimentación del desempeño” estas tres siendo de ambas formas del cuestionario A *ver anexo 5.2.3* y B *ver anexo 5.2.4*, para la primera se ha excluido una dimensión adicional la cual es “Demandas emocionales” todas estas dimensiones no ingresarán dentro del cuestionario a realizar por los trabajadores.

Adicional a esta herramienta se ha decidido usar una ficha *ver anexo 5.2.2* enfocada a conocer las condiciones individuales o características sociodemográficas en las que se encuentran todas las personas dentro de la empresa de aceros, así como aquellas características propias de cada trabajador, en el ámbito ocupacional.

Constructo	Variables
Información Socio-demográfica	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo. • Edad (calculada a partir del año de nacimiento). • Estado Civil. • Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado). • Ocupación o profesión. • Lugar de residencia actual. • Estrato socioeconómico de la vivienda. • Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo). • Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que en forma directa dependen económicamente del trabajador).
Información Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> • Lugar actual de trabajo. • Antigüedad en la empresa. • Nombre del cargo. • Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo). • Antigüedad del cargo actual. • Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja. • Tipo de contrato. • Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas. • Modalidad de pago.

Tabla ocho: “*Variables socio-demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales*” (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Dentro de esta ficha se ha decidido modificar la jerga para que sea de fácil entendimiento dentro de la cultura ecuatoriana, así como se ha decidido omitir cinco variables las cuales podrían ser innecesarias dentro de este estudio, las cuales son “lugar actual de trabajo” ya que todos los trabajadores desarrollan sus actividades dentro de una misma sede y por ende dentro de una misma dirección o lugar físico y “ horas diarias de trabajo que realizan habitualmente”, “Cuál es su ocupación o profesión?”, “Estrato de los servicios públicos” y “Tipo de salario”. Por otro lado, se ha decidido cambiar la variable “Año de nacimiento” por *edad* ya que con este cambio se facilitaría la investigación de este proyecto.

Se debe mencionar que, para realizar la ficha sociodemográfica, el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A y B y el cuestionario para la evaluación del estrés se aplicó la modalidad de Autoaplicación, la cual se define como:

“En esta modalidad el examinador entrega a cada trabajador el cuestionario y le solicita leer las instrucciones mentalmente, mientras que el examinador las va leyendo en voz alta, una vez finaliza se pide al trabajador que continúe leyendo y respondiendo por sí sólo los enunciados y los ítems” (Villalobos, 2004)

Dentro de este cuestionario se hablado mucho de las formas en las cuales se dividen los cuestionarios en este caso la forma A y B, por lo que es esencial entender qué es lo que diferencia a estos cuestionarios y en ese caso es a quienes iría dirigido.

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

Tabla nueve: “*Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica cada forma del cuestionario*” (Ministerio de la Protección Social, 2010)

2.5.1. *Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera versión*

Para finalizar, se ha decidido usar una herramienta más que provee la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual es el Cuestionario para la Evaluación del Estés -Tercera Versión *ver anexo 5.2.5*, en el cual se observará los síntomas más relevantes de la presencia del estrés, las cuales se han dividido en cuatro categorías.

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Tabla diez: *“Número de ítems según categorías de síntomas”* (**Ministerio de la Protección Social, 2010**)

El cuestionario tiene un total de treinta y un ítems, todas estas se deben desarrollar en su totalidad para poder evidenciar la presencia del estrés laboral, a continuación, se dará la definición del cuestionario que es dada por la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.

El “Cuestionario para la evaluación del estrés” es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales. (**Ministerio de la Protección Social, 2010**)

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

3.1. *Presentación y análisis de resultados*

Para comenzar con el proceso de este proyecto de investigación se realizó una reunión con el jefe de producción de la empresa de aceros, se explicaron los objetivos del proyecto y adicional el plan que se podría implementar a beneficio de la empresa a largo plazo, con el fin de mejorar la producción y el bienestar de los trabajadores, dentro de esta reunión se explicó la metodología que se implementaría, se expuso un ejemplo de los tres cuestionarios que se aplicarían, para concluir con la firma de ambas partes de la carta de autorización para realizar el proyecto *ver anexo 1*

Finalizada esta reunión se comunicó a los colaboradores de la empresa los cuestionarios que se les aplicarían, se les enseñó cual es la manera adecuada de llenarlos y se les informó la confidencialidad que se mantendría, adicionalmente se incluyó la información de la autora de este proyecto y del autor del proyecto en conjunto, para que puedan comunicarse en caso de alguna duda que surja durante el desarrollo de la encuesta. Se estableció la fecha de recolección de las encuestas dando dos días adicionales como periodo de tolerancia.

Para concluir se recolectaron datos dentro de una matriz, la misma que ayudará a la obtención de los resultados de cada una de las encuestas, tanto por separado como, en un resultado en general y se prosiguió con la interpretación de los resultados.

3.1.1. Análisis de resultados

3.1.1.1. Variable sociodemográfica

En primer lugar, se analizará las variables sociodemográficas de todos los trabajadores encuestados las cuales se han calificado en trece variables todas ellas con el objetivo de ayudar a la comprensión de los datos recolectados.

En el gráfico dos se observa la totalidad de la población encuestada, así como su división de acuerdo al sexo, en el cual veremos un 96% de población de sexo masculino lo que representan veinte y dos trabajadores y el porcentaje restante es de la muestra femenina que representa a una trabajadora. Dando un total de veinte y tres trabajadores encuestados.

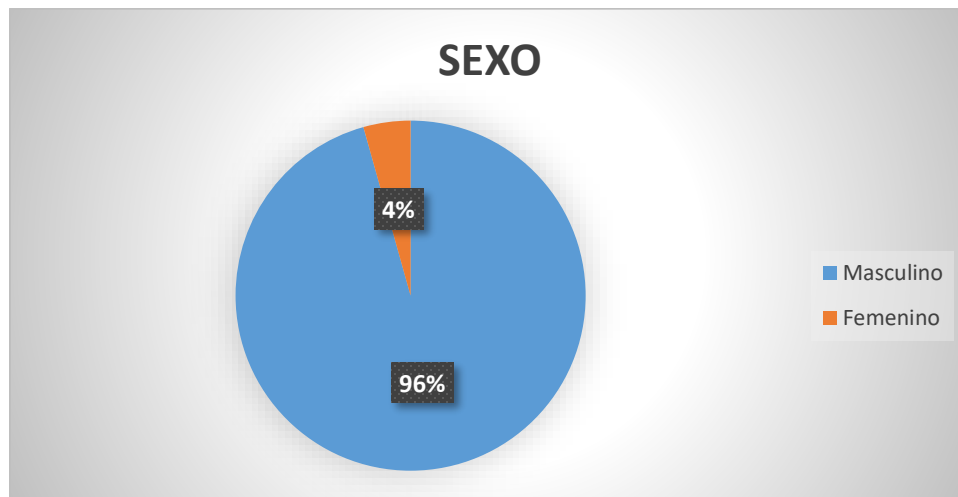


Gráfico dos: SEXO (Autora, 2022)

En el gráfico tres se observa la edad de todos los colaboradores dentro de la empresa, en la cual se logra evidenciar un 43% de colaboradores que oscilan entre la edad de 31 a 40 años, siendo seguido por un 35% de colaboradores que poseen una edad de 41 o más, por último, lugar tenemos el rango de edad de 18 a 30 con un 22%. Lo que nos da a entender que dentro de la empresa se maneja una muestra adulta.

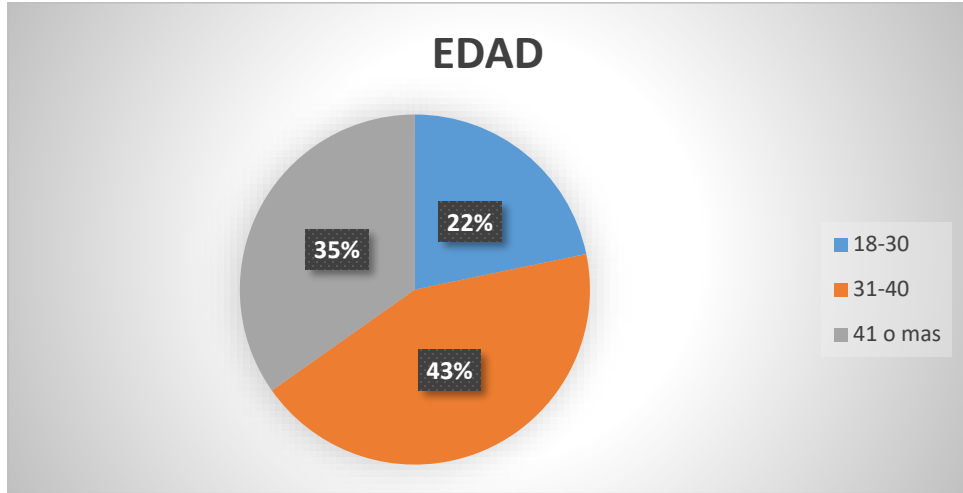


Gráfico tres: EDAD (Autora, 2022)

En el gráfico cuatro se comprueba el estado civil de los colaboradores dentro de la investigación se comprobó que el 52% de la población se encuentra casado, el 26% esta soltero, 13% de los trabajadores se encuentra en unión libre, un 9% se encuentra divorciado.

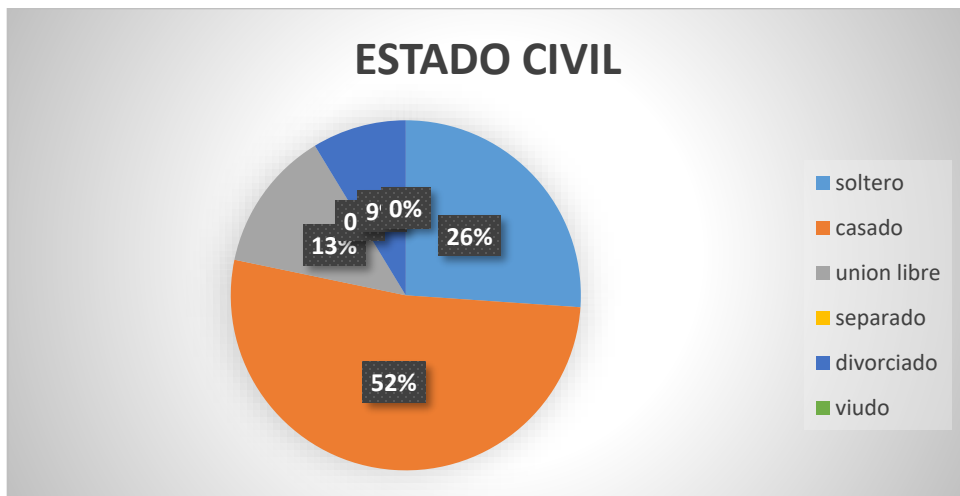


Gráfico cuatro: ESTADO CIVIL (Autora, 2022)

En el gráfico cinco medimos el nivel de escolaridad de los trabajadores, esta variable nos sirve de gran ayuda al momento de conocer cómo se podría aplicar la metodología, el cual fue autoaplicación debido a que el 39% de los trabajadores tienen un nivel de escolaridad mínimo de bachiller, el 26% de los trabajadores son técnicos, el 22% de los trabajadores poseen un título universitario, un 9% han alcanzado el nivel de educación general básica y por último un 4% de los trabajadores poseen un post grado.

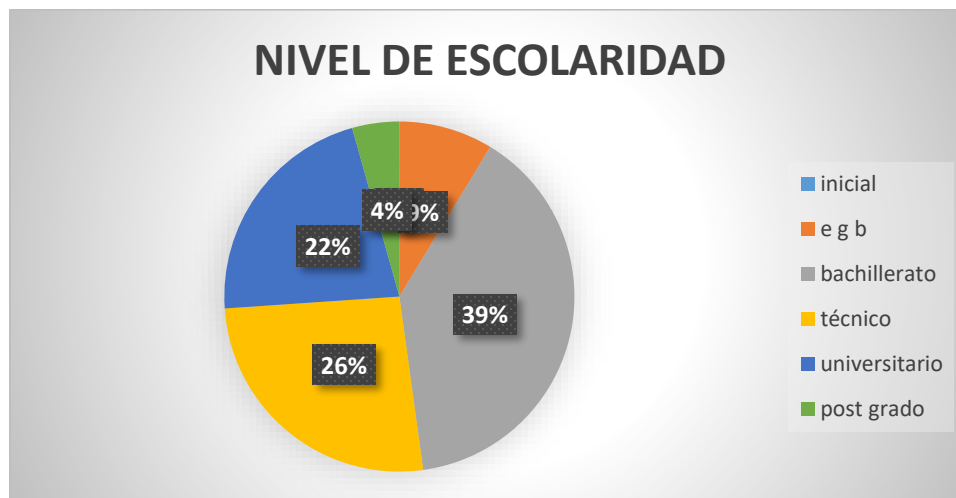


Gráfico cinco: NIVEL DE ESCOLARIDAD (Autora, 2022)

En el gráfico seis se observará la dependencia económica hacia los trabajadores lo que representa cuantas personas dependen económicamente de los trabajadores, se obtuvieron dos porcentajes similares los cuales fueron 26% de los trabajadores tienen tres y cuatro personas que dependen económicamente de ellos, el 22% de los trabajadores tienen una persona que depende económicamente de ellos, en un 13% de los trabajadores no tienen ninguna persona que dependa económicamente de ellos, y por último tenemos un 4% que comparten dos, cinco y seis personas que dependen económicamente de los colaboradores de la empresa.

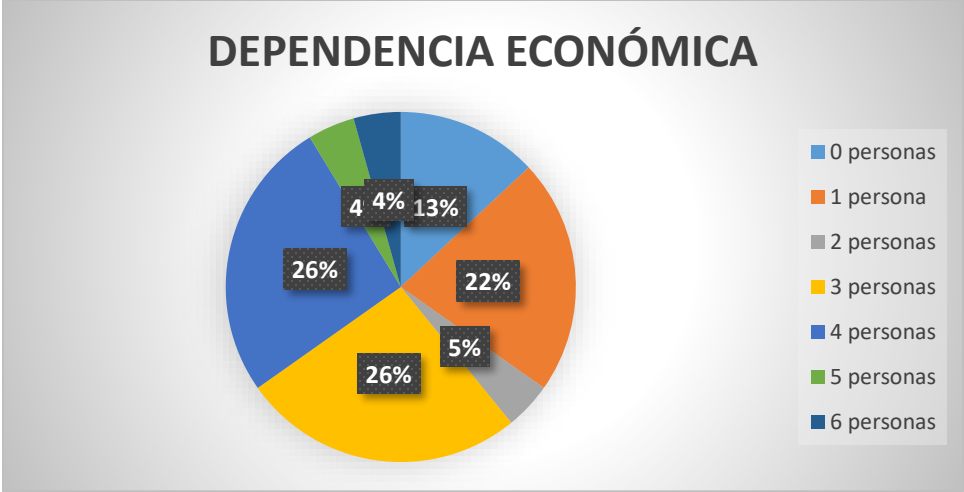


Gráfico seis: DEPENDENCIA ECONÓMICA (Autora, 2022)

En el gráfico siete se observará los años que llevan los colaboradores dentro de la organización, en un 52% hay trabajadores que llevan en la empresa de 1 a 3 años, 31% trabajadores llevan en la empresa de 3 a 5 años, 13% trabajadores que llevan en la empresa de 0 a 1 año y por último tenemos un 4% de trabajadores que llevan más de 6 años dentro de la empresa.

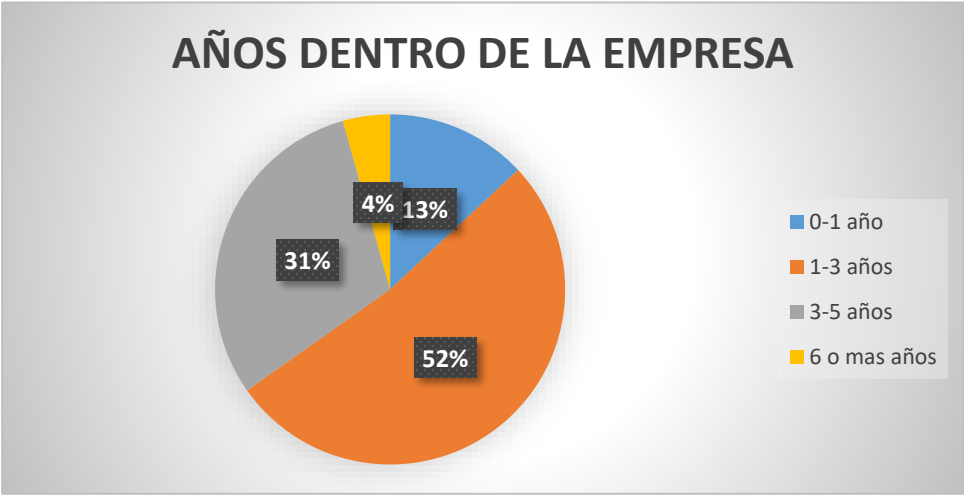


Gráfico siete: AÑOS DENTRO DE LA EMPRESA (Autora, 2022)

En el gráfico ocho se observan los diferentes cargos que existen dentro de la empresa los cuales se dividen en once que son: soldadura, operador, ayudante general, auxiliares, ingeniero de proyecto, mecánico industrial, escapes y estructura, jefe de producción, financiero, gerente de ingeniería y supervisor, los porcentajes de cada uno de estos cargos respectivamente son: 26%, 22%, 9%, 9%, 9%, 4%, 4%, 4%, 4%, 4% y 4%

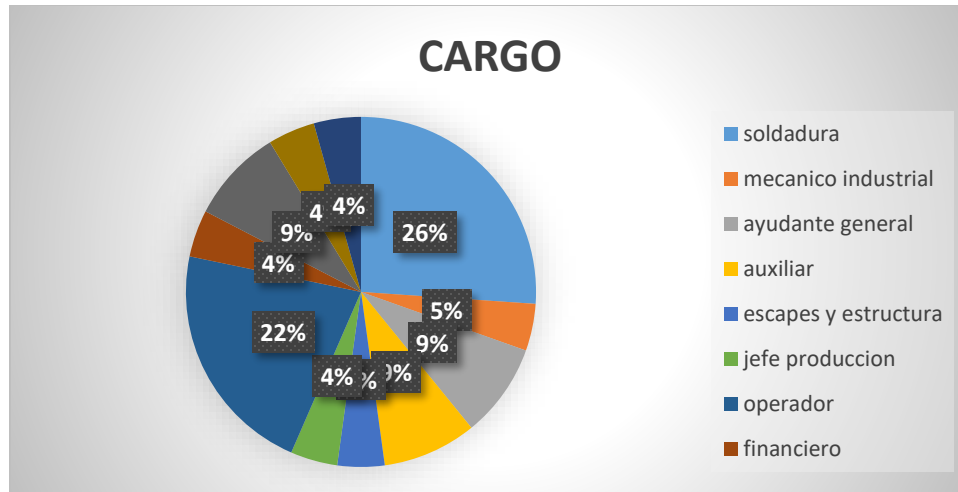


Gráfico ocho: CARGO (Autor, 2022)

En el gráfico nueve se mostrará las áreas a las que pertenecen cada uno de los trabajadores, el 22% se encuentran en el área de inoxidable, 22% se encuentran en el área de producción, el 13% se encuentran en el área de operaciones, 13% se encuentran en el área de ingeniería, 9% pertenecen al área de calidad y por último el 8% pertenecen al área de administración.

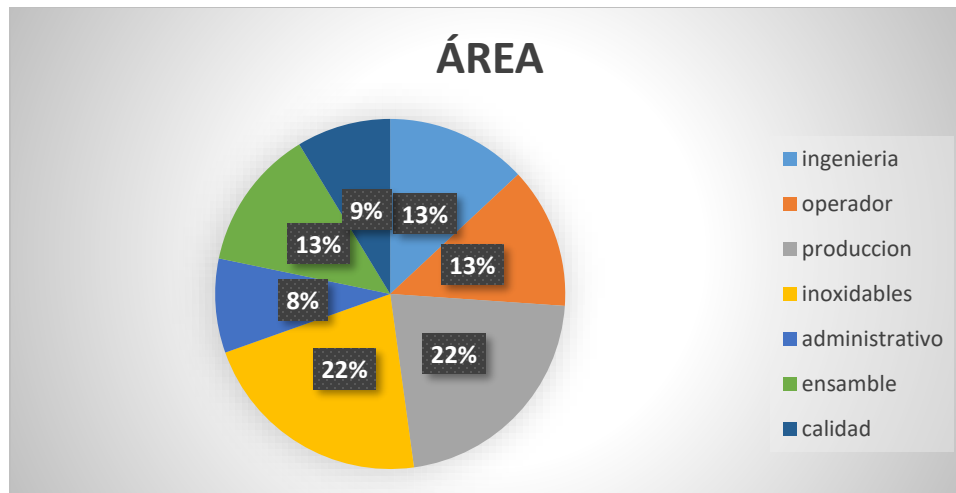


Gráfico nueve: ÁREA (Autora, 2022)

En el gráfico diez se representan los tipos de contratos a los que están sujetos los trabajadores dentro de la organización, un 52% de los trabajadores se encuentran con contratos por servicios profesionales, 31% de los trabajadores tienen un contrato fijo y por último el 17% de los trabajadores tienen contratos ocasionales.

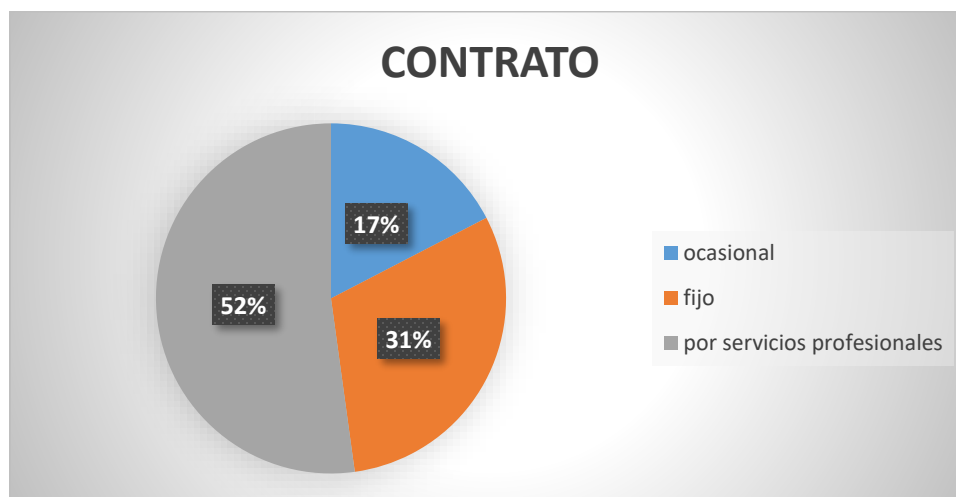


Gráfico diez: CONTRATO (Autora, 2022)

El gráfico once es fundamental para este proyecto ya que como se mencionó, a los trabajadores se los dividirían en dos grupos, denominados nivel ocupacional, en los que se tomarían dos tipos de cuestionarios diferentes la forma A que lo resolverán el 26% de los

trabajadores que representan a seis trabajadores y la forma B que lo resolverán un 74% que representan a diecisiete trabajadores.



Gráfico once: NIVEL OCUPACIONAL (Autora, 2022)

3.1.1.2. Variables psicosociales intralaboral

Como ya se mencionó con anterioridad en la encuesta de forma A, se obtienen dieciocho dimensiones divididas a su vez en cuatro dominios, cada encuesta fue evaluada de manera individual según la metodología por lo que se aplicó las encuestas a seis trabajadores que cumplen con la categoría de jefes y profesionales técnicos que, en esta parte de la encuesta es nuestra población del 100%, en cada encuesta se obtuvo un resultado general el cual se evaluó de acuerdo al nivel de riesgo para obtener resultados del proyecto de investigación.

Con este fin se realizó una matriz en la que se ingresaron los datos obtenidos para posteriormente realizar una agrupación de los datos en pasteles y tablas las que se presentaran a continuación.

3.1.1.3. Dominios psicosociales Intralaboral Forma A

En la tabla once se observará los resultados de acuerdo al nivel de riesgo de cada una de las encuestas evaluadas, dentro del cuestionario de factores de riesgo psicosocial forma A, se da inicio con los cuatro dominios los cuales son: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Control sobre el trabajo, Demandas del trabajo y Recompensas siendo este último el dominio, el cual es percibido como un factor de riesgo con un 67% en el Riesgo muy alto, lo que se entiende como una baja retribución que el trabajador tiene hacia sus contribuciones o esfuerzos laborales, lo que puede interpretarse como nulas o bajas recompensas por el trabajo.

Forma A										
Factores Intralaborales										
Dominios	Porcentajes de personas y nivel de riesgo									
	Sin riesgo o riesgo despreciable		Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Riesgo muy alto	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	3	50%	1	17%	1	17%	1	17%	0	0%
Control sobre el trabajo	2	33%	1	17%	3	50%	0	0%	0	0%
Demandas del trabajo	1	16%	0	0%	4	67%	1	17%	0	0%
Recompensas	0	0%	1	16%	0	0%	1	17%	4	67%

Tabla once: “Forma A Factores Intralaborales Dominios” (Autora, 2022)

3.1.1.3.1. Dimensiones de acuerdo a dominios

Como se estableció anteriormente dentro del cuestionario de factores de riesgo psicosocial forma A, existen diferentes dominios estos a su vez se subdividen en dimensiones, las cuales se calificaron de manera individual, tal y como lo establece la metodología aplicada, cuyos resultados veremos a continuación.

Forma A											
Factores Intralaborales											
Dominio	Dimensiones	Porcentajes de personas y nivel de riesgo									
		Sin riesgo o riesgo despreciable		Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Riesgo muy alto	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Características del liderazgo	2	33%	0	0%	2	33%	0	0%	2	34%
	Relaciones sociales en el trabajo	3	50%	2	33%	1	17%	0	0%	0	0%
	Relación con los colaboradores	3	50%	2	33%	0	0%	1	17%	0	0%
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	1	17%	1	17%	0	0%	2	33%	2	33%
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	2	33%	1	17%	2	33%	1	17%	0	0%
	Control y autonomía	1	17%	1	17%	2	33%	2	33%	0	0%
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0	0%	1	17%	2	33%	1	17%	2	33%
	Demandas cuantitativas	1	16%	0	0%	3	50%	1	17%	1	17%
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	3	50%	2	33%	0	0%	0	0%	1	17%
	Exigencia de responsabilidades	2	33%	0	0%	2	33%	1	17%	1	17%
	Demandas de carga mental	1	17%	2	33%	0	0%	0	0%	3	50%
	Consistencia de rol	1	17%	2	33%	1	17%	1	17%	1	16%
	Demandas de la jornada de trabajo	1	16%	0	0%	1	17%	4	67%	0	0%
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y al trabajo que se realiza	0	0%	0	0%	2	33%	0	0%	4	67%
	Reconocimiento y compensación	1	16%	1	17%	0	0%	3	50%	1	17%

Tabla doce: “Forma A Factores Intralaborales por Dominios” (Autora, 2022)

Como se puede evidenciar en la tabla doce, las dimensiones en los cuales el resultado de riesgo percibido por un número considerable de trabajadores es el nivel de riesgo *muy alto* y *alto*.

Características del liderazgo: Se refiere a la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, lo que podría desencadenar una serie de conflictos, llegando a obtener este nivel de riesgo al momento que el jefe inmediato tiene problemas de comunicación con los trabajadores y/o el apoyo que brinda el jefe inmediato es escaso o deficiente.

Demandas de carga mental: Esta dimensión se refiere a la cantidad, complejidad y detalle de las características de la información y como esta es percibida de manera cognitiva, por lo implica procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información, llegando a transformarse en riesgo al momento que la información es excesiva compleja o minuciosa al momento de realizar una tarea o debe realizarse simultáneamente o bajo presión.

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y al trabajo que se realiza: Se refiere, como su nombre lo indica, al sentido de pertenencia del trabajador hacia la organización, así como su estabilidad laboral y su sentimiento de autorrealización mientras realiza sus actividades laborales, por lo tanto esta dimensión se transforma en un nivel de riesgo al momento que los trabajadores no se sienten vinculados con la empresa, sienten inestabilidad en sus puestos de trabajo o no se sienten a gusto con la tarea que les fueron asignadas.

Demandas de la jornada de trabajo: Se refiere a las exigencias en la jornada laboral, así como en el deficiente o escaso periodo destinado a pausas y descansos periódicos, los cuales se transforman en riesgos al momento del trabajo de turnos nocturnos, jornadas prolongadas, trabajo en días destinados para descanso o sin pausas establecidas.

Reconocimiento y compensación: En esta dimensión se refiere a las retribuciones que la organización otorga al trabajador en compensación al esfuerzo realizado en el trabajo, estas retribuciones pueden referirse a remuneración económica, acceso a servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo, que se transforma en riesgo cuando al remuneración económica no es de acuerdo a los esfuerzos del trabajador, es tardía o está por debajo de los acuerdos con la organización, cuando la organización descuida el bienestar de los trabajadores.

3.1.1.3.2. Total General Cuestionario de factores psicosociales intralaboral Forma A

En la tabla trece podremos ver el nivel de riesgo en general sin tomar en cuenta los resultados del cuestionario de factores psicosociales extralaboral, por lo tanto, este es el final de la primera parte del cuestionario de factores psicosociales intralaboral forma A.

Forma A										
Total General										
Porcentajes de personas y nivel de riesgo										
	Sin riesgo o riesgo despreciable		Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Riesgo muy alto	
General A	1	17%	2	33%	2	33%	1	17%	0	0%

Tabla trece: “*Forma A Total General*” (Autora, 2022)

Como se puede evidenciar el nivel de riesgo percibido por la mayoría de los trabajadores es de *riesgo bajo* a *riesgo medio* por lo que se esperaría que haya un nivel de estrés de bajo a moderado, tomando en cuenta las dimensiones y dominios el riesgo podría disminuir con un plan de intervención en la cual se enfoquen aquellos dominios y dimensiones con un nivel de riesgo mayor de manera individual con el fin de prevenir efectos perjudiciales en la salud de los trabajadores.

3.1.1.4. Dominios psicosociales intralaboral Forma B

Dentro de esta forma del cuestionario se evaluaron trece dimensiones, que se agrupan en cuatro dominios los mismos conformados por la forma A, no obstante, esta encuesta va dirigida a auxiliares y operarios, adicional a esto este cuestionario se dividió en dos grupos aquellos trabajadores quienes atendían a clientes externos y quienes no, sin embargo, los resultados se presentarán en conjunto, hasta encontrar la dimensión que solo se usaría para aquellos trabajadores que atienden clientes externos.

Forma B										
Factores Intralaborales										
Dominios	Porcentajes de personas y nivel de riesgo									
	Sin riesgo o riesgo despreciable		Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Riesgo muy alto	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	2	12%	1	6%	5	18%	3	29%	6	35%
Control sobre el trabajo	8	47%	6	35%	2	12%	1	6%	0	0%
Demandas del trabajo	1	6%	6	35%	4	24%	5	29%	1	6%
Recompensas	0	0%	2	12%	1	6%	3	17%	11	65%

Tabla catorce: “Forma B Factores Intralaborales Dominios” (Autora, 2022)

En este cuestionario se observa que dos dominios se encuentran con un alto porcentaje de percepción de riesgo *muy alto* por parte de los trabajadores, siendo el primero el dominio de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo lo cual se refiere a la relación social que existe entre los trabajadores con los superiores jerárquicos y las características que influyen en la forma de trabajo y el ambiente de relaciones en el área.

Por otro lado, el dominio Recompensas se refiere al tipo de retribución que el trabajador puede recibir en consecuencia por el esfuerzo por un trabajo bien realizado, que no específicamente puede ser retribución económica ya que puede psicológica, posibilidades de ascensos y seguridad en el trabajo.

3.1.1.4.1. Dimensiones de acuerdo a dimensiones

En esta sección pondremos la valoración de cada una de las dimensiones que estudiamos dentro de esta investigación de manera individual, tomando en cuenta la dimensión adicional que se usó para aquellos trabajadores que atienden a clientes externos.

Forma B											
Factores Intralaborales											
Dominios	Dimensiones	Porcentajes de personas y nivel de riesgo									
		Sin riesgo o riesgo despreciable		Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Riesgo muy alto	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	1	6%	1	6%	3	18%	4	23%	8	47%
	Relaciones sociales en el trabajo	0	0%	3	18%	4	23%	4	23%	6	36%
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	2	12%	2	12%	0	0%	6	31%	7	45%
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	5	29%	5	29%	3	18%	4	24%	0	0%
	Control y autonomía	7	41%	5	29%	3	18%	0	0%	2	12%
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0	0%	2	12%	4	23%	5	29%	6	36%
	Demandas emocionales	5	100%								
	Demandas cuantitativas	1	6%	5	29%	3	18%	4	23%	4	24%
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0	0%	5	29%	0	0%	8	47%	4	24%
	Demandas de carga mental	2	12%	4	23%	8	47%	3	18%	0	0%
	Demandas de la jornada de trabajo	2	12%	7	41%	7	41%	1	6%	0	0%
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y al trabajo que se realiza	2	12%	1	6%	3	17%	0	0%	11	65%
	Reconocimiento y compensación	1	6%	1	6%	4	23%	1	6%	10	59%

Tabla quince: "Forma B Factores Intralaborales por Dominios" (Autora, 2022)

Como se puede evidenciar en la tabla quince se puede ver una relación directa con los dominios los cuales nos demostraron riesgos *muy altos*, como en este caso las dimensiones que los conforman son aquellos que nuevamente son percibidos por la mayor cantidad de trabajadores como *riesgo muy alto*.

Características del liderazgo: Se refiere a la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, lo que podría desencadenar una serie de conflictos, llegando a obtener este nivel de riesgo al momento que el jefe inmediato tiene problemas de comunicación con los trabajadores y/o el apoyo que brinda el jefe inmediato es escaso o deficiente.

Relaciones sociales en el trabajo: Se refiere a las interacciones que se establecen entre los trabajadores lo cual se vuelve un riesgo al momento que existe un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza entre trabajadores, al momento de recibir apoyo entre compañeros puede ser nula o poca, así como la falta de cohesión entre los trabajadores y por último la dificultad de realizar trabajos en equipo.

Claridad de rol: Se refiere a la definición y comunicación del papel que va a desarrollar el trabajador dentro de la organización, así como los objetivos, las funciones y los resultados por lo que se transforma en un riesgo al momento que esta comunicación o definición es escasa o deficiente por lo que el trabajador no tiene claro sus funciones dentro de la empresa causando impactos en la misma.

Demandas ambientales y de esfuerzo físico: En esta dimensión se refiere a las condiciones de trabajo y la carga física que involucra un puesto de trabajo, lo que exige que el trabajador se adapte a ellas, en las demandas ambientales tenemos riesgos físicos así como ruido, iluminación, temperatura y ventilación adicional riesgos químicos,

biológicos como virus, bacterias, hongos o animales y ergonómicos como el diseño del puesto de trabajo, por lo que se convierten en riesgo al momento que exigir al trabajador a un adaptación innecesaria lo cual podría generar fatiga, molestias o dolencias.

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y al trabajo que se realiza: Se refiere al sentido de estabilidad laboral y a la autorrealización que percibe el trabajador en la realización de sus actividades laborales, por lo que se convierte en un factor de riesgo cuando el trabajador tiene inestabilidad laboral, no se sienten a gusto con las actividades laborales que realizan y por último la falta del sentido de pertenencia hacia la empresa.

Reconocimiento y compensación: En esta dimensión se refiere a las retribuciones que la organización otorga al trabajador en compensación al esfuerzo realizado en el trabajo, estas retribuciones pueden referirse a remuneración económica, acceso a servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo, que se transforma en riesgo cuando al remuneración económica no es de acuerdo a los esfuerzos del trabajador, es tardía o está por debajo de los acuerdos con la organización, cuando la organización descuida el bienestar de los trabajadores.

Como nota adicional se puede observar que la dimensión denominada demandas emocionales es la que corresponde únicamente para aquellos trabajadores que atienden clientes externos tiene un nivel de riesgo despreciable, el cual es percibido por el total de nuestra muestra por lo que no es necesario tomar un plan de acción para esta dimensión en específico.

3.1.1.4.2. Total General Cuestionario de factores psicosociales intralaboral Forma B

Dentro de la tabla dieciséis se evidenciará el resultado general del cuestionario de factores psicosociales forma B auxiliares y operadores.

Forma B

<i>Total General</i>										
Porcentajes de personas y nivel de riesgo										
	Sin riesgo o riesgo despreciable		Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Riesgo muy alto	
<i>General B</i>	3	18%	1	6%	4	23%	7	41%	2	12%

Tabla dieciséis:” Forma B Total General” (Autora, 2022)

Se puede observar que el nivel de riesgo percibido por la mayoría de la población es *riesgo alto* por lo que tiene una importante posibilidad un nivel de estrés alto por lo cual los dominios y dimensiones deberán tener un plan de acción importante para poder evitar el deterioro de la salud de los trabajadores y en adición al plan de acción es recomendable un sistema de vigilancia epidemiológica para aquellos trabajadores que ya se encuentran con afecciones graves.

3.1.1.5. Total General de los Cuestionarios Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Extralaboral

Una parte fundamental de la investigación es la relación de entre los Cuestionarios de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Extralaboral este último estudiado en un proyecto en conjunto con este por lo tanto se toman de los resultados del otro investigador que se verá en la tabla diecisiete y dieciocho, para dar un total general se tomará como un nivel de riesgo percibido en conjunto por los trabajadores.

Cuestionario de factores psicosociales extralaboral										
Para trabajadores de cargos de jefatura y profesionales técnicos										
	Porcentajes de personas y nivel de riesgo									
	Sin riesgo o riesgo despreciable		Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Riesgo muy alto	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
GENERAL	1	17%	0	0%	2	33%	1	17%	2	33%

Tabla diecisiete: “Cuestionario de factores psicosociales extralaboral Para trabajadores de cargos de jefatura y profesionales técnicos” (Jorgge Camacho, 2022)

Cuestionario de factores psicosociales extralaboral										
Para trabajadores de cargos auxiliares y operarios										
	Porcentajes de personas y nivel de riesgo									
	Sin riesgo o riesgo despreciable		Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Riesgo muy alto	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
GENERAL	1	6%	2	12%	2	12%	7	41%	5	29%

Tabla dieciocho: “Cuestionario de factores psicosociales extralaboral Para trabajadores de cargos auxiliares y operativos” (Jorgge Camacho, 2022)

Para poder llegar a un resultado general se sumaron ambos cuestionarios de factores de riesgos psicosociales intralaboral y extralaboral, siguiendo la metodología se llegaron a dos resultados generales de acuerdo a la forma de los cuestionarios

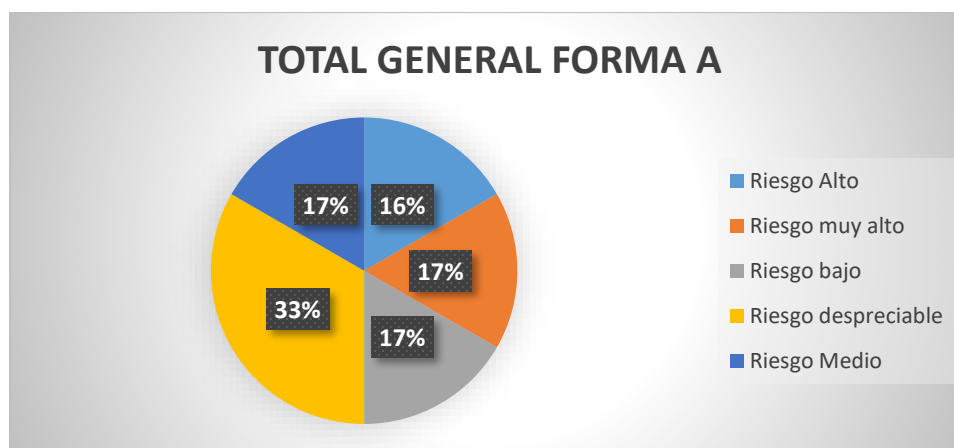


Gráfico doce: TOTAL GENERAL FORMA A (Autora, 2022)

Como se puede evidenciar en la gráfica doce el riesgo percibido por los trabajadores de cargo de jefes y profesionales técnicos tenemos un riesgo despreciable con un 31%

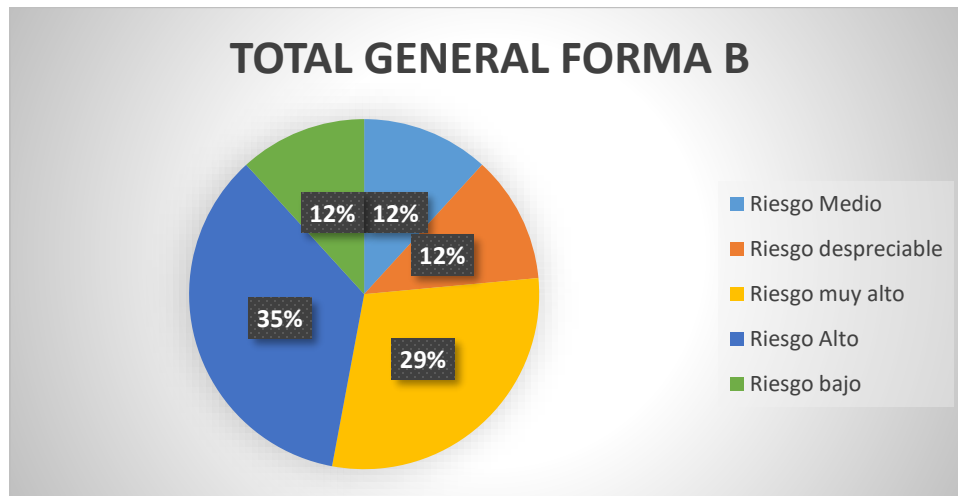


Gráfico trece: TOTAL GENERAL FORMA B (Autora, 2022)

Dentro del gráfico trece se observa los resultados de los trabajadores con cargos de auxiliares y operarios, en el que se observa que la mayoría de los trabajadores perciben un riesgo alto con un 35% siendo seguido por el riesgo muy alto que es percibido por un 29% lo cual tiene una estrecha relación con los posibles resultados que se arrojen en el cuestionario de estrés, por lo tanto las dimensiones que se encuentren con los riesgos más elevados deberán tener un plan de acción así como un sistema de vigilancia epidemiológica para la identificación de los trabajadores que ya se encuentren con problemas en la salud física y/o psíquica.

3.1.1.6. Cuestionario para la evaluación del estrés

Dentro de este cuestionario se evalúan diferentes síntomas que podrían tener los trabajadores en un periodo de tres meses hasta la aplicación del cuestionario, es importante recordar que al igual que los cuestionarios anteriores la evaluación lo dividiremos en dos grupos *Jefes, profesionales y técnicos* y *Auxiliares y operarios*.

3.1.1.6.1. Para trabajadores de cargos de Jefatura y profesionales técnicos

En la tabla diecinueve se puede observar los diferentes síntomas y de cuales de ellos son los que hay que prestar mayor atención al momento de efectuar un plan de acción, en este caso se evidenciar que el mayor de los riesgos percibido por el 67% de los trabajadores es el *riesgo medio* correspondiente a los síntomas fisiológicos, lo cual se entiende como la presencia de síntomas de manera significativa por lo que aquellos síntomas más frecuentes o críticos ameritan una propicia atención, siendo este síntoma una consecuencia de los cuestionarios ya presentados con anterioridad.

Los síntomas de comportamiento social, intelectuales y laborales y psicoemocionales no presentan síntomas o su ocurrencia es muy escasa por lo que no es necesario implementar planes de acción.

Cuestionario para la evaluación del estrés										
Para trabajadores de cargos de jefatura y profesionales técnicos										
Categoría de síntomas	Porcentajes de personas y nivel de riesgo									
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Síntomas fisiológicos	1	17%	0	0%	4	67%	1	16%	0	0%
Síntomas de comportamiento social	3	50%	3	50%	0	0%	0	0%	0	0%
Síntomas intelectuales y laborales	6	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Síntomas psicoemocionales	6	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Tabla diecinueve: “Cuestionario para la evaluación del estrés – Para trabajadores de cargos de jefatura y profesionales técnicos” (Autora, 2022)

3.1.1.6.2. Para trabajadores de cargos auxiliares y operarios

En este apartado y como lo menciona el título se verán los resultados de los trabajadores con otros cargos, para este grupo de trabajadores el nivel de riesgo más elevados es el *riesgo alto* el cual es percibido por una cuarta cantidad de los trabajadores con un en 24% los síntomas fisiológicos, lo que se interpreta como síntomas críticos o presentados como mayor frecuencia

los cuales requieren un plan de acción debido a su posible aumento y llegar a transformarse en un problema de mayor gravedad.

Cuestionario para la evaluación del estrés										
Para trabajadores de cargos auxiliares y operarios										
Categoría de síntomas	Porcentajes de personas y nivel de riesgo									
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Síntomas fisiológicos	6	34%	2	12%	4	24%	4	24%	1	6%
Síntomas de comportamiento social	9	53%	7	41%	1	6%	0	0%	0	0%
Síntomas intelectuales y laborales	14	83%	3	17%	0	0%	0	0%	0	0%
Síntomas psicoemocionales	17	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Tabla veinte: “Cuestionario para la evaluación del estrés – Para trabajadores de cargos auxiliares y operarios” (Autora, 2022)

3.2. Aplicación práctica

En esta sección se presentará un plan de acción de acuerdo a los diferentes dominios y dimensiones con un nivel de riesgo importante de acuerdo a las formas de los cuestionarios aplicados.

Plan de acción

Dominio	Dimensiones	Actividades	Nivel de riesgo	Tiempo de ejecución	Responsable
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Características del liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Charlas de manejo y resolución de conflictos laborales, motivación, así como buena comunicación. • Establecer un proceso claro en caso de existir problemas, conflictos o errores para su solución. • Capacitación para el desarrollo de competencias de liderazgo individual o grupal 	Muy Alto	3 meses	Área administrativa
	Relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la integración entre los trabajadores instaurando objetivos, metas a alcanzar con recompensa al final del periodo. • Charlas de riesgos psicosocial sobre el mal ambiente, el acoso laboral y la discriminación • Crear un programa propicio para las actividades recreativas o festividades, en el cual los trabajadores puedan relacionarse entre sí. 	Muy Alto	6 meses	Área Administrativa
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de perfiles de trabajo, así como organigramas que ayuden a la organización a una mejor selección de personal. • Programa de inducción y reinducción • Adecuar a los trabajadores de acuerdo a sus capacidades, habilidades, actitudes y aptitudes para los diferentes puestos dentro de la organización. 	Muy Alto	3 meses	Área de auxiliar

Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuar el puesto de trabajo, de acuerdo a las necesidades o requerimiento de cada trabajador, ergonomía de cada puesto de trabajo. • Capacitaciones sobre el correcto uso, cambio y mantenimiento de los equipos de protección. • Capacitaciones del manejo manual de cargas. 	Muy Alto	1 mes	Área de Ingeniería
	Demandas de carga mental	<ul style="list-style-type: none"> • Implemento de pausas pasivas, para un descanso adecuado. • Capacitación para la mejora de la organización durante la jornada de trabajo. • Fomentar técnicas de relajación como meditación u otros para que el trabajador se encuentre más fuerte no so físicamente sino mentalmente. 	Muy Alto	6 meses	Área auxiliar
	Demandas de la jornada de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el trabajo de acuerdo a las habilidades de los colaboradores, evitando distracciones o involucrarse en actividades ajenas a su contratación. • Programar un plan mensual de trabajo de producción para evitar las jornadas de trabajo extendidas o trabajos en días festivos o de descanso • Limitar metas alcanzables y organizadas y premiar el alcance de los mismos dentro del tiempo establecido. 	Alto	3 meses	Jefes inmediatos
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y al	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de seguridad, en el cual los trabajadores puedan incluir en que áreas o durante que actividad de su trabajo se sienten menos protegidos, así como 	Muy Alto	1 año	Área administrativa

trabajo que se realiza.	<p>riesgos que los trabajadores noten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de incentivos en los cuales conste de premios para formación, económicos o distracción. • Charlas de 5 minutos de temas cotidianos relacionados con la seguridad dentro y fuera del trabajo. 			
Reconocimiento y compensación	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar los esfuerzos, metas alcanzadas o actos de seguridad que los trabajadores puedan realizar durante su jornada laboral. • Charlas con tema de motivación personal, así como información de importancia. • Plan de incentivos 	Alto	1 año	Área administrativa

Tabla veinte y uno: “Plan de intervención” (Autora, 2022)

CAPÍTULO IV

4. DISCUSIÓN

4.1. Conclusiones

Se aplicó la batería de factores de riesgo psicosociales, divididos en tres cuestionarios de factores de riesgo psicosocial forma A y B, cuestionario para la evaluación del estrés, en el cual se descubrió que existen seis trabajadores que ocupan el cargo de jefes y profesionales o técnicos, mientras que los diecisiete restantes son trabajadores con cargos auxiliares y operarios, adicional a esto es importante recordar que este proyecto de investigación es en conjunto con la tesis “Determinación de la presencia del estrés de origen extralaboral dentro de una empresa de aceros en el año 2022” por lo que ambos resultados se fusionan para crear una investigación más completa.

De estos trabajadores se observó que el 26% son de cargo operador, y el 22% de supervisores; teniendo un porcentaje bajo de trabajadoras contando únicamente con un 4% que representa una sola mujer.

Se ha observado la aplicabilidad de la metodología usada en otros proyectos de investigación han sido únicamente en empresas de medianas a grandes por lo que usar la metodología en una empresa pequeña resultó útil al momento de conocer los factores de riesgo psicosocial, por lo que se observó que esta metodología fue la más adecuada para determinar la presencia de diferentes factores de riesgo psicosociales intralaboral lo que desencadenaría en el origen del estrés dentro la empresa siendo de origen laboral, más aun no es el único origen ya que se descubrió con la investigación en conjunto que el estrés también tiene su origen extralaboral.

La dimensión en la cual se observó un riesgo mayor dentro del cuestionario de factores de riesgo psicosocial forma A es la dimensión demandas de carga mental lo cual es percibido como un riesgo ya que los trabajadores tienen varias actividades en las que involucra información que es excesivamente compleja o minuciosa al momento de realizar una tarea o realizarse en conjunto con otra o bajo presión.

La dimensión en la cual se observó un riesgo mayor dentro del cuestionario de factores psicosociales forma B es la dimensión Reconocimiento y compensación con un 59% de percepción de riesgo al momento que la remuneración económica no es de acuerdo a los esfuerzos del trabajador.

La dimensión en la cual se observó el mayor riesgo en ambas formas de la encuesta, fue la de Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y al trabajo que se realiza con un 67% de trabajadores que perciben esta dimensión como una escasa, deficiente y/ tardía retribución que la organización otorga al trabajador en compensación al esfuerzo realizado en el trabajo, estas retribuciones pueden referirse a remuneración económica, acceso a servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo, así como, cuando la organización descuida el bienestar de los trabajadores.

Es importante mencionar que las dimensiones en las que más se evidencio un riesgo alto son pertenecientes al mismo dominio al cual es recompensas el mismo que en ambos cuestionarios presentan un riesgo elevado con un 67% en la forma A y un 65% la forma B, por lo que se percibe un riesgo al momento de no existir una remuneración, que no específicamente puede ser retribución económica ya que puede psicológica, posibilidades de asensos y seguridad en el trabajo.

En el total general los resultados el riesgo percibido por la mayor parte de los trabajadores fue el riesgo alto con un 31% lo que da paso a consecuencias al nivel de estrés que podrían presentar los trabajadores como consecuencia a los dominios y dimensiones ya mencionados.

Dentro del cuestionario de estrés se evidencio que el riesgo medio dentro del personal de jefaturas profesionales y técnicos, con un 67% que poseen síntomas fisiológicos que son consecuencia de la explosión del estrés. Por otro lado, el cuestionario realizado a cargo auxiliares y operarios se evidencio únicamente riesgos de despreciables a bajos.

El plan acción fue dirigida en su mayoría a la capacitación y formación de los trabajadores para la mejora de las dimensiones, así como charlas y programas que pueden ser implementadas sin un mayor costo adicional dentro de la empresa, incentivando de esta manera una mejora en la relación entre los trabajadores, así como en las jefaturas, consiguiendo una comunicación más activa dentro de la empresa en la cual los trabajadores puedan comunicar sus sugerencias o quejas son temor a represalias.

4.2. Recomendaciones

Se ha observado que la metodología aplicada fue la mas adecuada para este tipo de empresa, que es pequeña dentro de la clasificación, con el fin de realizar un adecuado seguimiento a las dimensiones y dominios, que ameritan ser vigilados dentro de la empresa.

Realizar una evaluación de riesgos psicosocial y de estrés periódicamente, así como un programa de exámenes periódicos psicológicos y físicos que ayuden a controlar los riesgos, los síntomas o las afecciones ya presentadas dentro de la organización.

Aplicar el plan de intervención sugerido dentro de esta investigación para la mejora a largo plazo de la salud mental y física de los y trabajadores, así como hacer que se relacionen más entre sí para poder crear el sentido de pertenencia hacia la organización.

CAPÍTULO V

5. MATERIALES DE REFERENCIA

5.1. Bibliografía

Asamblea Nacional Constituyente. (2015). Consititución de la República del Ecuador. Ecuador.

Autonómica, C. d. (1 de mayo de 2008). *Junta de Castilla y León*. Obtenido de Guía del estrés laboral:
<http://www.jcyl.es/web/jcyl/Gobierno/es/Plantilla100DetalleFeed/1246464876027/Publicacion/1211288955942/Redaccion>

Barron, J. T. (2004). Factores o Causas que Generan Posibles Fuentes de Estres en el Ámbito Laboral Docente en una Institución Educativa. Población: Universidad Nacional de Río Cuarto . *Kairos*, 7.

Cámara de Comercio de Quito. (2017). Clasificación de las PYMES, pequeña y mediana empresa . *Boletín* , 2.

Cantera, J. (2017). *El síndrome Homer Simpson y otros perfiles psicológicos en la empresa*. Madrid: Editorial Almuzara.

Castaño Marin, M., & Perea Ocampo, C. (2016). *Análisis de la relación existente entre los factores intralaborales y extralaborales con el estrés de los colaboradores de empaque y producto de ventas de Postobón S.A. (Eje Cafetero)*. Obtenido de Universidad de Manizales:
<https://ridum.umanizales.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12746/2940/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20LA%20RELACI%C3%93N%20EXISTENTE%20ENTRE%20LOS%20FACTORES%20INTRALABORALES%20Y%20EXTRALABORALES%20CON%20EL%20ESTR%C3%89S%20DE%20LOS%20COLABORADORES%20DE%20EMPAQUE%20Y%2>

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc.Graw Hill Interamericana S.A.

Consejería de Administración Autonómica. (1 de mayo de 2008). *Junta de Castilla y León*. Obtenido de Guía del estrés laboral:
<http://www.jcyl.es/web/jcyl/Gobierno/es/Plantilla100DetalleFeed/1246464876027/Publicacion/1211288955942/Redaccion>

Daza, F. M. (1994). *NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:
<file:///C:/Users/HP/Desktop/TESIS/NTP%20318%20El%20Estr%C3%A9s%20en%20el%20Ambito%20Laboral.pdf>

Flores Villavicencio, M. E., Troyo-Sanromán, R., Valle Barbosa, M. A., & Vega-López, M. G. (Marzo de 2010). *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Estudios Superiores Iztacala:
<https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol13num1/Art1Vol13No1.pdf>

H. Congreso Nacional. (2005). Código de Trabajo. Ecuador.

- Huacasi Parqui, Z., & Ticona Flores, Y. (2016). *Factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional de trabajadores en la municipalidad de la provincia de Arequipa*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3528/Pshupazb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- IOE Business School . (18 de junio de 2018). *IOE Business School*. Obtenido de Tipos de estrés laboral y saber reconocerlos: <https://www.grupoioe.es/tipos-de-estres-laboral/>
- Jorge Camacho, A. P. (marzo de 2022). Determinación de la presencia del estrés de origen extralaboral dentro de una empresa de aceros en el año 2022. Quito, Ecuador.
- Másmela Ramírez, M. (6 de Noviembre de 2020). *Factores de riesgo psicosocial que pueden influir en la aparición de Sintomatología asociada al estrés laboral en el personal docente, administrativo y directivo del Colegio La Inmaculada*. Obtenido de <https://repositorio.unitec.edu.co/bitstream/handle/20.500.12962/644/FactoRiesgPsicosocStresLaboralColegLaInmaculada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de la Protección Social. (Julio de 2010). Ministerio de la Protección Social. Bogotá, Colombia.
- Ministerio de Trabajo. (16 de Junio de 2017). Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ambito Laboral. Ecuador.
- Mora Díaz, A., Niño Castillo, B., Mendoza Valencia, C., & Nossa Moreno, S. (2018). *PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS LABORAL ENCONTRADOS EN EL DIAGNÓSTICO 2017 EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FARMACÉUTICO*. Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/8194/1/PROPUESTA%20DE%20~1.pdf>
- OIT/OMS. (1984).
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *Curso de Gestión Local de Salud para Técnicos del Primer Nivel de Atención*. Obtenido de https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/concurso/materiales/anexo_07_-_niveles_de_preencion.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Comercialización y Difusión, Organización Mundial de la Salud.
- Pech, R., & Bret, S. (2006). *Employee disengagement: is there evidence of a growing problem?* Obtenido de HANDBOOK OF BUSINESS STRATEGY: <file:///C:/Users/HP/AppData/Local/Temp/HandbookBusStrategy2006.pdf>
- Posada Perez, E. J. (2011). La relación trabajo - estrés laboral en los Colomabianos . *CES Salud Pública*, 3.
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & Gonzalez, M. S. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en isntituciones públicas ecuatorianas. *Espacios*, 8.
- Rodríguez González, R., Roque Doval, Y., & Molerio Pérez, O. (Enero de 2002). *Revista Internacional de Psicología* . Obtenido de Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento: <https://revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/13/11>

Schaufeli. (1991). *MBI-General Survey (MBI-GS)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Torrades, S. (2007). Estrés y burn out. *OFFARM*, 105.

Tualombo Chacha, L. (Mayo de 2018). *Estrés laboral y el bienestar psicológico en docentes de una universidad privada del Lima, Este*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1393/Lenni_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Villalobos, G. (Octubre de 2004). *Ciencia y Trabajo*. Obtenido de <https://docplayer.es/85154254-Vigilancia-epidemiologica-de-los-factores-psicosociales-aproximacion-conceptual-y-valorativa.html>

5.2. Anexos

5.2.1. Carta de autorización

Quito, 15 de febrero del 2022

Ing. Diego Torres
Jefe de Producción
Enprocsolutions S.A.
Presente. -

De nuestras consideraciones:

Le escribimos para solicitarle amablemente permiso para un estudio de investigación dentro de la empresa que trabaja. Actualmente estamos matriculados en la Universidad Internacional SEK y estamos en proceso de redactar nuestro proyecto de titulación de final de nuestra carrera. El estudio se titula "Determinación de la Presencia del estrés de origen laboral dentro de una empresa de Quito en el Periodo de febrero 2022 hasta abril 2022" y "Determinación de la Presencia del estrés de origen extralaboral dentro de una empresa de Quito en el Periodo de febrero 2022 hasta abril 2022" Espero que usted nos permita usar de población a sus trabajadores en su totalidad, para completar el estudio se aplicará el método "Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial" Desarrollado por la PhD Gloria Villalobos, de este método se usará más específicamente los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y B, Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y por último el Cuestionario para la evaluación de estrés.

Si se otorga la autorización, los trabajadores participantes completarán las encuestas mediante el formulario de Google Drive, fuera del horario laboral ya que estas encuestas pueden tomar de 30 a 40 minutos.

Adicional a estos cuestionarios se hará una observación de los trabajadores en sus áreas de trabajo y como estos se desenvuelven dentro de los mismos, para concluir con una entrevista a una pequeña muestra hacia aquellos trabajadores que visualicemos y los cuestionarios nos indiquen, sea necesaria una intervención.

Los resultados de las encuestas se combinarán para el proyecto de titulación y los resultados individuales de este estudio permanecerán absolutamente confidenciales y anónimos. Si el mismo se publica, solo se documentarán los resultados combinados. Ni la empresa, ni los participantes individuales incurrirán en costo o serán mencionados.

Por nuestra parte se comunicarán los resultados y las propuestas de mejora en una reunión de Jefaturas, la misma que será convenida directamente con quien usted pueda designar, tomando en cuenta la disponibilidad de cada uno de los miembros de la reunión.

Su aprobación para realizar este estudio será muy apreciada. Haremos un seguimiento con una visita a su empresa el día que nos autorice o una reunión vía zoom y con gusto responderemos cualquier pregunta o inquietud que pueda tener en ese momento. Puede comunicarse con nosotros a las direcciones de correo electrónico: ajorgge.sso@uisek.edu.ec y nmora.sso@uisek.edu.ec.

Si está de acuerdo, por favor firme a continuación. En caso que su empresa así lo requiera se firmará un acuerdo de confidencialidad.

Sinceramente,



Adrián Patricio Jorge Camacho

Cl. 0201416765



Nathaly Dayanara Mora Reyes

Cl. 1722378666

Aprobado por:



Ing. Diego Torres

Jefe de producción Enprocsolutions S.A.

5.2.2. Ficha sociodemográfica

Evaluación Riesgo Psicosocial

El objetivo de esta encuesta es ayudarlo a tomar la decisión de participar en nuestra investigación relacionada con el riesgo psicosocial.

La información que nos brinde será tratada de manera confidencial y anónima hacia la empresa, sin embargo, se solicitará su nombre para completar un registro de participación. Sus respuestas NO serán divulgadas en la empresa de manera individual.

Inicialmente deberá contestar una breve encuesta respecto de características sociodemográficas y laborales.

Su participación es totalmente voluntaria y puede darla por terminada al inicio de la misma. Asimismo, puede plantear todas sus dudas respecto a la investigación antes, durante y después de su participación a los números de whatsapp 0983534295 (PatricioJorgge) - 0998154321 (Nathaly Mora)

La información que nos pueda brindar será de gran ayuda para la investigación y mejora en las distintas áreas de trabajo de la empresa.

1. Correo

2. ¿Cuál es su nombre completo?

Ficha de Datos Generales

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

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela en la casilla correspondiente.

1. Sexo *

Masculino Femenino

2. Edad *

18 - 30 31 - 40 41 o más

3. Estado Civil *

Soltero (a) Casado (a) Unión Libre Separado (a)

Divorciado (a) Viudo (a)

4. Último Nivel de Estudio Alcanzado *

Estudio Inicial Educación General Básica Bachillerato
 Técnico Universitario Post-grado

5. Área de Residencia Actual *

Urbana Rural

6. Lugar de Residencia Actual *

Norte Quito Centro Quito Sur Quito Los Valles
 Fuera de la Ciudad de Quito

7. Tipo de Vivienda *

Propia Arriendo Familiar

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

9. ¿Hace cuántos años trabaja en la empresa? *

0 - 1 año 1- 3 años 3 - 5 años 6 o más

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

11. ¿A qué área pertenece dentro de la empresa?

12. Seleccione el tipo de contrato que tiene con la empresa

Contrato ocasional Contrato fijo
 Contrato por servicios profesionales

13. Elija el nivel ocupacional al que pertenece dentro de la organización.

Jefes y Profesionales (Gerentes, directores, jefes de áreas, supervisores, coordinadores - profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros)

Auxiliares y Operarios (Secretarías, conductores - ayudantes de maquinas y maquinistas, conserjes, vendedores, impulsadores, obreros, entre otros)

5.2.3. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Forma A

Intralaboral A

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

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

Intralaboral A

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

1. Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
2. Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
3. Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

Intralaborala

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

1. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
2. Mi trabajo me exige estar muy concentrado *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
3. Mi trabajo me exige memorizar mucha información *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
4. En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
5. Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
6. Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

Intralaborala

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

1. En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
2. En mi trabajo respondo por dinero de la empresa *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
3. Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
4. Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
5. En el trabajo me dan órdenes contradictorias *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
6. En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

7. En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
8. En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

Intralaboral A

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

1. Trabajo en horario de noche *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
2. En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
3. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
4. En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
5. Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
6. Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
7. Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
8. Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

Intralaboral A

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

1. Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
2. Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
3. Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
4. Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades. *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
5. Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
6. Puedo decidir la velocidad a la que trabajo *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

7. Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

8. Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

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

1. Me informan con claridad cuáles son mis funciones *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

2. Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

3. Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

4. Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

5. Me explican claramente los objetivos de mi trabajo *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

6. Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

7. Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

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

1. Mi jefe me da instrucciones claras *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

2. Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

3. Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

4. Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

5. Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

6. Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

7. La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

8. Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
9. Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
10. Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
11. Siento que puedo confiar en mi jefe *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
12. Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
13. Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

IntralaboralA

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

1. Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
2. En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
3. Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
4. Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
5. En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
6. Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
7. Hay integración en mi grupo de trabajo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
8. Mi grupo de trabajo es muy unido *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
9. Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
10. Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
11. Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
12. Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

13. En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

14. Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

IntralaboralA

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

1. En la empresa confían en mi trabajo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

2. En la empresa me pagan a tiempo mi salario *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

3. El pago que recibo es el que me ofreció la empresa *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

4. El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

5. En mi trabajo tengo posibilidades de progresar *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

6. Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

7. La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

8. Mi trabajo en la empresa es estable *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

9. El trabajo que hago me hace sentir bien *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

10. Siento orgullo de trabajar en esta empresa *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

11. Hablo bien de la empresa con otras personas *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

IntralaboralA

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

1. Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

2. Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos *
 Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

3. Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

4. Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

5. Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

6. Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

7. Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

8. Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

9. Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo *

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

5.2.4. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Forma B

IntralaboralB

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o

lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
La luz del sitio donde trabajo es agradable					
El espacio donde trabajo es cómodo					
En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten					

mi salud					
Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

IntralaboralB

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

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

IntralaboralB

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

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental *					
Mi trabajo me exige estar muy concentrado *					
En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos *					

Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles *					
--	--	--	--	--	--

Intralaboral B

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo

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

IntralaboralB

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

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas *					
Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades *					
Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos *					
Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas *					
Puedo tomar pausas cuando las necesito *					
Puedo decidir cuánto trabajo hago en					

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
el día *					
Puedo decidir la velocidad a la que trabajo *					
Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo *					
Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal *					

IntralaboralB

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

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Me informan con claridad cuáles son mis funciones *					
Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo *					
Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo *					
Me explican claramente los objetivos de mi trabajo *					
Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo *					

Intralaboral B

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

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

IntralaboralB

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

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo *					
Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones *					
Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo *					
Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo *					
Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo*					
La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo *					
Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo *					
Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo *					
Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo *					
Mi jefe me trata con respeto *					
Siento que puedo confiar en mi jefe *					
Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo *					
Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito *					

IntralaboralB

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

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo *					
En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa *					
Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo *					
Me siento a gusto con mis compañeros de					

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
trabajo *					
En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan *					
Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa *					
Mi grupo de trabajo es muy unido *					
Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran *					
Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo *					
Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades *					
En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros *					
Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas *					

IntralaboralB

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

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

IntralaboralB

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

1. En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios *

Si No

Si su respuesta es NO por favor pase al siguiente cuestionario.

Intralaboral B

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

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
Atiendo clientes o usuarios muy enojados *					
Atiendo clientes o usuarios muy enojados *					
Atiendo clientes o usuarios muy tristes*					
Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas *					
Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda *					
Atiendo clientes o usuarios que me maltratan *					
Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia *					
Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas *					
Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo *					

5.2.5. Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera versión

Marque la respuesta que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos TRES MESES

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

