

## DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **ERIKA MARICELA TAFUR RECALDE**, con **CC. 100317861-1**, autora del trabajo de graduación intitulado: **"PROPUESTA DE INTERVENCIÓN SOBRE EL ESTRÉS LABORAL EN UNA EMPRESA FARMACÉUTICA DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2018**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, abril 2019



**ERIKA MARICELA TAFUR RECALDE**  
**CC. 100317861-1**



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**



**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**

**“PROPUESTA DE INTERVENCIÓN SOBRE EL ESTRÉS LABORAL EN UNA EMPRESA  
FARMACÉUTICA DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2018”**

**AUTORA:**

**ERIKA MARICELA TAFUR RECALDE**

**DIRECTORA:**

**MTR. CECILIA BUSTILLOS**

**QUITO – 2019**

## **DEDICATORIA**

*La presente disertación está dedicada primeramente a Dios porque siempre estuvo conmigo, guiándome y bendiciéndome en mi camino.*

*A toda mi familia, de manera especial a mi madre Jannet y a mi abuelita Fanny que con sus palabras de aliento, sabiduría y amor me dieron la fuerza en el transcurso de este proyecto, para la obtención de mi título, a mi tío Jhonny por su apoyo incondicional en todo este tiempo.*

*A mis amigos, de manera especial a Jeniffer, ya que en todo este proceso me han dado fuerzas para no rendirme y llegar a cumplir mi meta.*

*Erika Tafur Recalde*

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero agradecer de una manera muy especial a mi directora de disertación Cecilia Bustillos ya que con su guía y consejos me ayudó a culminar este proyecto.*

*Muchas gracias por la dedicación, perseverancia y positivismo que puso en el transcurso de este proyecto para terminar mi disertación.*

*Erika Tafur Recalde*

## RESUMEN

El estrés en el ámbito laboral es una situación que se vive diariamente dentro de las organizaciones, de tal manera que afecta a las personas de forma negativa tanto en la salud mental como en la salud física cuando éstas no cuentan con los recursos necesarios para poder hacer frente a los posibles estímulos estresores que se presentan dentro de su área de trabajo. Es por esto que la presente investigación tiene como objetivo principal el diseño de una propuesta de intervención sobre el estrés laboral dentro de una compañía farmacéutica, para lo cual se requirió conocer cuáles son los niveles de estrés que presentan sus colaboradores; para ello se realizó el análisis de diferentes instrumentos para medir el estrés laboral y se llegó a la conclusión que el cuestionario F-PSICO 3.1 es el más apto para aplicarlo dentro de la compañía ya que permitió conocer diferentes factores dentro de cada puesto como: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, variedad/contenido, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social.

Los resultados arrojados por el cuestionario F-PSICO 3.1 permitieron conocer que la mayoría de factores analizados se encuentran en niveles adecuados; sin embargo, se apreció que en los factores: carga de trabajo (CT), demandas psicológicas (DP) y participación/supervisión (P/S), existen niveles altos de riesgo para los colaboradores. En función de los resultados obtenidos se procedió a elaborar la propuesta de intervención enfocada en los tres factores que presentan un alto riesgo para los colaboradores de la compañía.

## **ABSTRACT**

Stress in the workplace is a situation, which is experienced daily within organizations, in such a way that it affects people in a negative way both in mental health and in physical health when they do not have the necessary resources to be able to cope with possible stressors that occur within your area of work. That is why this research has as its main objective the design of an intervention proposal on work stress within the pharmaceutical company, for which it was required to know what are the levels of stress that the collaborators present, for this the analysis of different instruments to measure work stress and it was concluded that the questionnaire F-PSICO 3.1 is the most apt to apply it within the company since it allowed to know different factors within each position such as: work time, autonomy, workload, variety / content, participation / supervision, interest for the worker / compensation, role performance, relationships and social support.

The results of the F-PSICO 3.1 questionnaire revealed that most of the analyzed factors are at adequate levels; however, it was noted that in the factors of workload (TC), psychological demands (DP) and participation / supervision (P / S); there are high levels of risk for employees. Based on the results obtained, the intervention proposal was prepared based on the three factors that present a high risk for the company's employees.

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación tuvo como objetivo elaborar una propuesta de intervención del estrés laboral dentro de una empresa farmacéutica de la ciudad de Quito en el año 2018, en donde se dio a conocer estrategias de afrontamiento para combatir este problema. Para ello se realizó un diagnóstico sobre los niveles de estrés dentro de la organización, aplicando la herramienta F-PSICO 3.1. Es así que el Capítulo I contiene los temas de la investigación, datos de la organización, antecedentes, justificación y objetivos tanto generales como específicos. El Capítulo II contiene todo lo referente al marco teórico, en el cual se encuentran investigaciones previas acerca del tema y aspectos relevantes sobre el estrés en general y el estrés laboral, en particular. El Capítulo III contiene la metodología utilizada en la investigación, el alcance, población, instrumento, levantamiento de la información, análisis de resultados. En el Capítulo IV se encuentra la propuesta de intervención elaborada sobre la base de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la herramienta, la cual incluye estrategias de afrontamiento; también se encuentra el objetivo general de la propuesta, alcance, sostenibilidad, monitoreo y evaluación. Finalmente, el Capítulo V está conformado por las conclusiones y recomendaciones.

## **TABLA DE CONTENIDOS**

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>II</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>III</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>IV</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>V</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS .....</b>	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>IX</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>X</b>
<b>CAPÍTULO 1: MARCO INTRODUCTORIO.....</b>	<b>1</b>
1.1 Tema .....	1
1.2 Datos de la Organización .....	1
1.3 Antecedentes .....	3
1.4 Justificación .....	7
1.5 Objetivos .....	8
1.5.1 Objetivo general.....	8
1.5.2 Objetivos específicos .....	8
<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
2.1 Estrés.....	9
2.1.1 Antecedentes del estrés .....	9
2.1.2 Definición del estrés .....	10
2.1.3 Fases del estrés.....	10
2.1.4 Síntomas y causas del estrés .....	11
2.1.5 Factores estresantes.....	12
2.1.6 Eustres y Distrés .....	13
2.1.7 Respuestas del estrés.....	13
2.1.8 Personalidades que afrontan el estrés.....	15
2.2 Estrés laboral.....	15
2.2.1 Definición del estrés laboral .....	16

2.2.2	Tipos de estrés laboral.....	16
2.2.3	Estresores laborales.....	17
2.2.4	Tecnoestrés .....	18
2.2.5	Efectos del estrés laboral en la salud.....	19
2.2.6	Estados de salud relacionados con el estrés laboral .....	19
2.2.7	Identificación del estrés laboral .....	20
2.2.8	Causas y consecuencias del estrés laboral en la organización .....	21
2.2.9	Respuestas al estrés laboral en los empleados .....	22
2.3	Modelos teóricos del estrés .....	23
2.3.1	Modelo Procesual de Sandín (1999).....	23
2.3.2	Modelo demanda- control-apoyo social - Karasek (1986).....	25
2.3.3	Modelo demandas-recursos laborales (DRL) - Bakker y Demerouti (2013).....	27
2.4	Estrategias de afrontamiento (Copping).....	29
2.4.1	Estrategias de afrontamiento: Intervención sobre el individuo.....	30
2.4.2	Estrategias de afrontamiento: Intervención en la organización .....	34
2.5	Intrumentos para medir el estrés laboral .....	35
<b>CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO .....</b>		<b>40</b>
3.1	Alcance .....	40
3.2	Población y muestra.....	40
3.3	Fuentes de información.....	40
3.4	Instrumento .....	40
3.5	Levantamiento de la información .....	43
3.6	Procesamiento de datos.....	44
3.6.1	Perfil global de la empresa.....	44
3.6.2	Perfiles por Área .....	46
3.6.3	Análisis de Resultados .....	48
3.7	Matriz de factores por prevalencia.....	54
<b>CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN .....</b>		<b>57</b>
4.1	Objetivo del proyecto.....	57

4.2	Destinatarios .....	57
4.3	Sostenibilidad.....	57
4.4	Monitoreo.....	57
4.5	Evaluación.....	58
4.6	Matriz Marco Lógico .....	65
4.7	Cronograma.....	71
<b>CAPÍTULO 5: MARCO CONCLUSIVO.....</b>		<b>73</b>
5.1	Conclusiones .....	73
5.2	Recomendaciones.....	74
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>		<b>75</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>1</b>
<b>Anexo 1: Encuesta F-PSICO 3.1.....</b>		<b>1</b>
<b>Anexo 2: Perfiles de la evaluación por factor .....</b>		<b>11</b>
<b>Anexo 3: Formulario de consentimiento informado .....</b>		<b>35</b>
<b>Anexo 4: Fotos.....</b>		<b>37</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Áreas Terapéuticas. ....	1
<b>Figura 2.</b> Valores de la empresa.....	3
<b>Figura 3.</b> Organigrama.....	3
<b>Figura 4.</b> Árbol de problemas .....	4
<b>Figura 5.</b> Fases del estrés .....	11
<b>Figura 6.</b> Respuestas del estrés. ....	14
<b>Figura 7.</b> Esquema basado en el modelo Procesual de Sandín. ....	25
<b>Figura 8.</b> Demandas laborales.....	27
<b>Figura 9.</b> Modelo de demandas y recursos laborales. ....	29
<b>Figura 10.</b> Carga de trabajo, área administrativa .....	48
<b>Figura 11.</b> Carga de trabajo, área comercial .....	49
<b>Figura 12.</b> Demandas psicológicas, área administrativa.....	50
<b>Figura 13.</b> Demandas psicológicas, área comercial .....	51
<b>Figura 14.</b> Participación/supervisión, área administrativa.....	52
<b>Figura 15.</b> Participación/supervisión, área comercial .....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Instrumentos para medir el estrés laboral .....	38
<b>Tabla 2.</b> Descripción de factores psicosociales.....	41
<b>Tabla 3.</b> Criterios de Interpretación .....	42
<b>Tabla 4.</b> Coeficientes de fiabilidad alfa de Cronbach para cada uno de los factores de riesgo.....	42
<b>Tabla 5.</b> Resultados globales F-PSICO 3.1 .....	44
<b>Tabla 6.</b> Resultados área administrativa.....	46
<b>Tabla 7.</b> Resultados área comercial.....	47
<b>Tabla 8.</b> Propuesta de intervención .....	65

# CAPÍTULO 1: MARCO INTRODUCTORIO

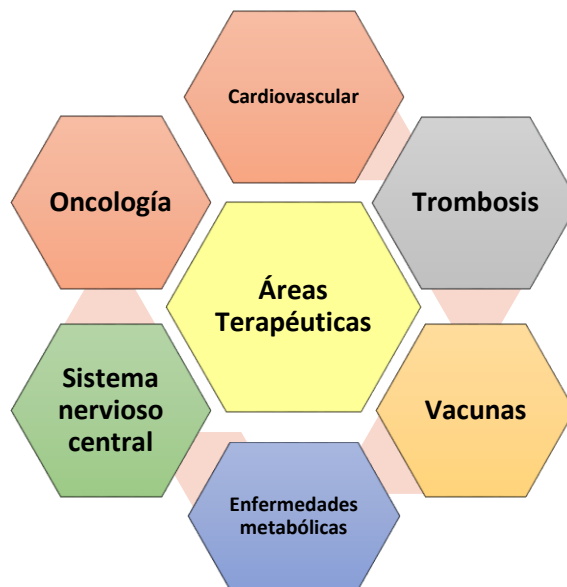
## 1.1 Tema

Propuesta de intervención sobre el estrés laboral en una empresa farmacéutica de la ciudad de Quito en el año 2018.

## 1.2 Datos de la Organización

- a) **Nombre:** Empresa Farmacéutica
- b) **Actividades:** “Desarrollo y distribución de soluciones terapéuticas para mejorar la vida de las personas” (Fuente Confidencial).
- c) **Ubicación:** Quito
- d) **Características:** La empresa farmacéutica está presente en más de 100 países de los 5 continentes, y tiene más de 80 plantas industriales y cerca de 100.000 empleados alrededor del mundo (Fuente: Confidencial).

La Compañía Farmacéutica se centra en seis áreas terapéuticas:



*Figura 1.* Áreas Terapéuticas (fuente: Confidencial).

#### **e) Contexto**

Con más de 80 centros de investigación en cinco continentes, la empresa coordina su investigación y desarrollo (I+D) sobre una base muy sólida. El presupuesto anual de la compañía para I+D abarca más de 4 billones de euros, siendo uno de los 3 más importantes de la industria farmacéutica a nivel mundial, con los cuales se ha logrado desarrollar varias líneas nuevas de medicamentos (Fuente: Confidencial).

La compañía es un grupo farmacéutico que nació en el año 2004 de la fusión de varias empresas alrededor del mundo. Hoy en día la compañía y sus más de 100.000 empleados están trabajando para hacer una diferencia en la vida cotidiana de los pacientes, en cualquier lugar del mundo que se encuentren, para que de esta manera puedan tener vidas más saludables (Fuente: Confidencial).

La Empresa tiene presencia en Ecuador desde el año 2009 a través de sus medicamentos, representantes médicos y de la investigación y desarrollo de nuevos productos. Con el apoyo de científicos de un equipo regional de médicos y responsables del área de marketing brinda a los pacientes y responsables de la salud en Ecuador respuestas terapéuticas efectivas y eficaces sobre enfermedades en todas las áreas terapéuticas en las que se especializa la empresa. Cuenta con 92 empleados, los cuales pertenecen al área administrativa y al área comercial (Fuente: Confidencial).

#### **f) Misión (Compromiso)**

“Somos una compañía del cuidado de la salud diversificada y no solo una compañía farmacéutica. Actuamos con todos nuestros asociados para proteger la salud, mejorar la vida y responder a la esperanza de 7 billones de personas, potenciales usuarios de productos del cuidado de la salud a lo largo del mundo. Todo esto lo realizamos a través de nuestra gente” (Fuente: Confidencial).

#### **g) Visión (Ambición)**

“Nuestra ambición es ser un socio del cuidado de la salud sostenible a nivel mundial centrado en las necesidades de los pacientes. Demostramos liderazgo tanto en los logros comerciales como en las comunidades en las cuales operamos. Deseamos ser reconocidos por nuestra habilidad para transformar la innovación científica en esperanza y soluciones para los pacientes” (Fuente: Confidencial).

#### **h) Valores:**



Figura 2. Valores de la empresa (Fuente: Confidencial)

i) Organigrama

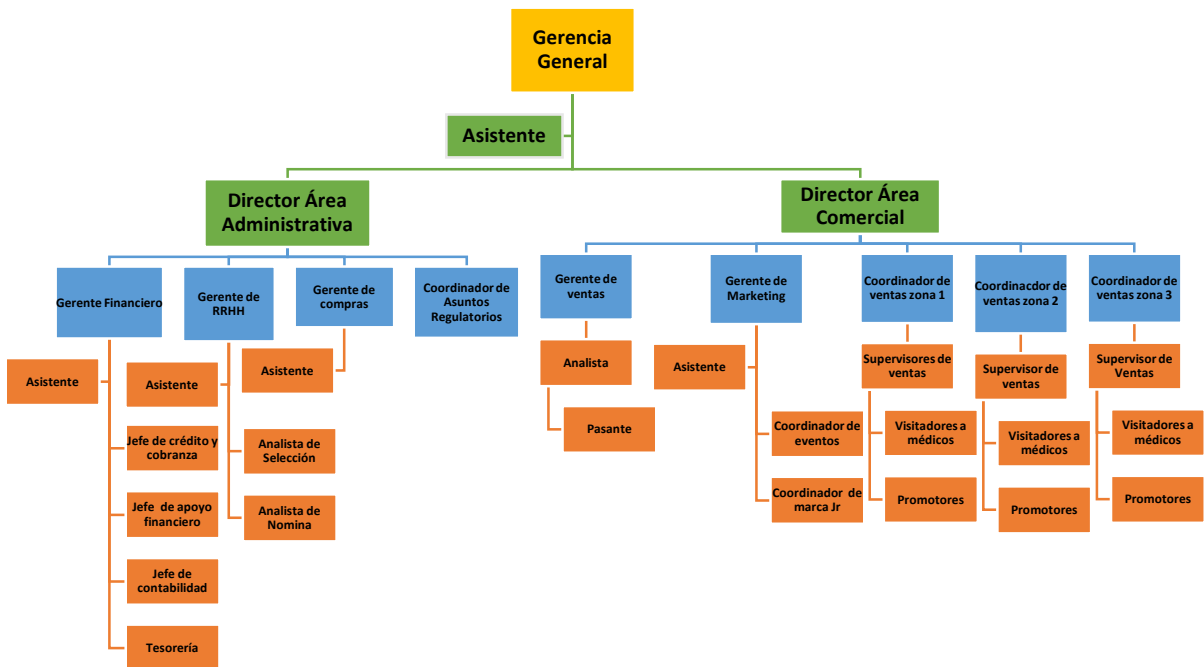
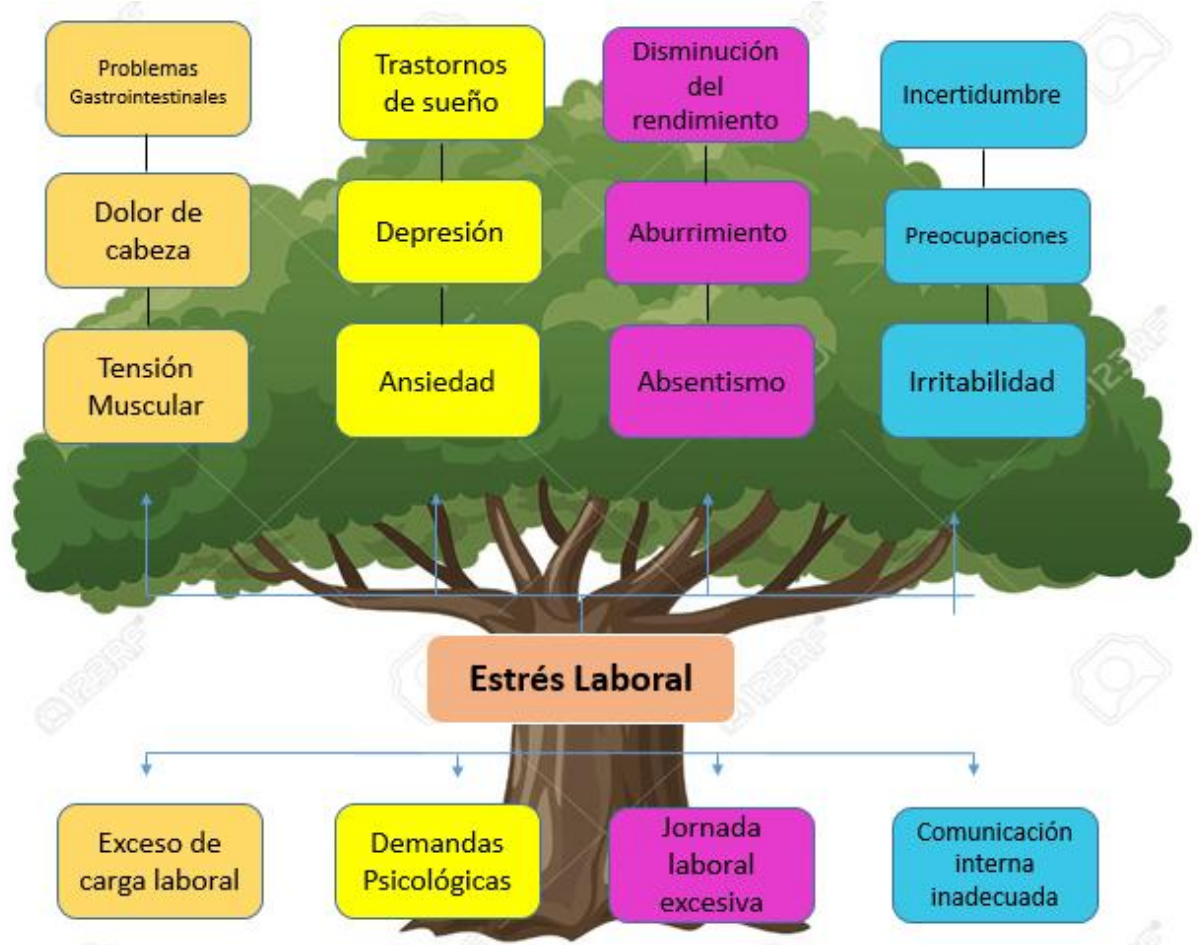


Figura 3. Organigrama (Fuente: confidencial)

1.3 Antecedentes

### Árbol de problemas



**Figura 4.** Árbol de problemas (Realizado por Erika Tafur)

Es importante conocer que el estrés puede afectar a la salud física y mental de las personas y también la productividad de la compañía. El estrés de los empleados aumenta cuando se presentan situaciones que no las pueden manejar o actividades que no se puedan desarrollar; es por ello que los niveles de estrés incrementarán y siempre estarán presente en los trabajadores y deberá ser controlado constantemente (Boada, 2012).

Según la responsable del área de Recursos Humanos de Ecuador, “el estrés ha comenzado a afectar a la mayoría de empleados de la compañía y es por ello que no pueden realizar sus actividades de una manera satisfactoria y se ha podido constatar que las tareas asignadas a cada persona no las resuelven de una manera eficaz” (Fuente: Confidencial).

El estrés es responsable de una gran variedad de problemas psicosomáticos como las palpitaciones, los dolores de espalda y cabeza. También puede suscitar la aparición de cualquier vulnerabilidad genética en la persona, como un cuadro a temprana edad de diabetes, hipertensión, asma, migrañas y obesidad (Sapolsky, 2008).

El médico ocupacional de la compañía manifestó que si no hay una intervención inmediata sobre este problema, los colaboradores de la empresa comenzarán a presentar algunos síntomas tanto en el ámbito laboral como en el personal, ya que este problema es muy serio y afecta la capacidad de las personas para realizar sus actividades del día a día (Fuente: Confidencial).

En la Universidad de Córdoba España se promovió un estudio teórico de los principales hallazgos e investigaciones realizadas sobre el estrés en el área administrativa de una institución, en donde se realizó estudios centrados en aislar las diferentes causas de tipo sociodemográfico, organizativas y de personalidad, en la cual los datos obtenidos fueron índices de absentismo y bajas laborales, que implican un alto coste para la administración educativa. Para ello propusieron una reflexión sobre estos aspectos y la conveniencia de adoptar diseños experimentales y sistemas de detección precoz y prevención (Moriani Elvira, 2004).

En el Municipio de la Habana Cuba se realizó una investigación acerca del estrés laboral en médicos y enfermeros de los niveles primero y segundo de atención; hombres y mujeres respondieron dos cuestionarios: Escala de Síntomas de Estrés, de Aro; e Inventario de Estrés para Profesionales de la Salud, de Wolfgang. Se estableció la hipótesis de que, así como el género y la profesión, el nivel de atención también diferenciaba significativamente las respuestas de estrés (Hernández, 2003).

La Universidad Autónoma de Madrid realizó un estudio en donde se llevó a cabo un análisis utilizando una muestra de 220 empleados de una empresa financiera. El instrumento resultante (CBP-R) se muestra como una herramienta eficaz que permite recoger información relativa a las fuentes de estrés propias de la organización y del contexto laboral; el estudio también muestra la importancia de determinadas variables sociodemográficas (edad, sexo, relación personal, número de hijos, nivel de enseñanza y situación laboral) en la explicación de los procesos de estrés (Jiménez, 2000).

Se realizó un estudio de tamizaje del estrés laboral aplicando el Job Stress Survey en 84 trabajadores de distintos laboratorios de la Industria Químico Farmacéutica (Quimefa) de La Habana. Se evidenció la presencia de estrés laboral a partir de la aplicación del Job Stress Survey. El sexo fue la variable que correlacionó con las dos subescalas del instrumento: la intensidad y la frecuencia. Las mujeres experimentaron con más intensidad que los hombres la presión de trabajo, así como la falta de apoyo y la desorganización laboral. También las mujeres refirieron con más frecuencia estar expuestas a la falta de apoyo y a la desorganización laboral (Hernández, 2003).

En la facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), Tatiana Loachamin realizó en el año 2017, el diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales para el personal del Instituto Psiquiátrico Sagrado Corazón de la ciudad de Quito, para ello implementó la herramienta F-PSICO la cual dio a conocer los factores de riesgo psicosocial y cómo estos afectan a los empleados en el rendimiento de sus actividades, también permitió establecer actividades para su prevención. Los resultados obtenidos fueron: riesgo muy elevado en los siguientes factores: carga laboral, variedad de contenido, participación y supervisión; riesgo elevado en los factores: tiempo de trabajo; riesgo moderado en los factores: desempeño de rol, demandas psicológicas y, en situación adecuada tenemos los factores: autonomía e interés por el trabajador (Loachamin, 2017).

En otra investigación realizada por Carla Parra, estudiante de la PUCE quien realizó un diagnóstico y diseño de un programa de prevención de Riesgos Psicosociales en el área operativa de la empresa Deskansa en el año 2016, aplicó la herramienta F-PSICO la cual permitió diagnosticar los riesgos que se encuentran dentro del área operativa de la compañía; los resultados de esta investigación mostraron que el 65% de empleados de la compañía presentaron altos niveles de riesgo psicosocial, estos resultados ayudaron a diseñar un programa de intervención para luego aplicarlo dentro de la misma (Parra, 2016).

En el año 2014, Esteban Álvarez, estudiante de la PUCE realizó un diagnóstico e intervención sobre el estrés laboral de los colaboradores que desempeñan puestos de alto riesgo en una empresa de la ciudad de Quito, en la cual se utilizó la herramienta F-PSICO, la que permitió conocer el nivel de estrés en el que se encontraban los colaboradores de esta compañía, los resultados arrojados fueron que el 40% del personal presentan altos niveles de estrés dentro de sus puestos de trabajo, con estos resultados se pudo realizar una propuesta de intervención dentro de la misma (Álvarez, 2014).

El estrés puede provocar muchos problemas para los trabajadores y para la organización y es de suma importancia que se tomen medidas para manejar este problema. En la empresa farmacéutica no se han elaborado estudios previos sobre el estrés laboral a trabajadores y es por ello que se requiere realizar una investigación sobre el tema y mediante ésta diseñar una propuesta de intervención.

#### **1.4 Justificación**

El Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador menciona que se debe “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos” (Moreno, 2013, pág. 07). Las experiencias de estrés se dan por una serie de situaciones ambientales o personales que pueden considerarse fuentes de estrés o estresores, esas situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés. Esa experiencia desencadena toda una serie de vivencias emocionales, al tiempo que se ponen en marcha una serie de procesos para afrontar esas situaciones y experiencias de estrés (Silla, 2011).

La presente investigación es de gran importancia ya que pretende definir el estado de situación en relación con la comunicación interna de la compañía y de las necesidades de los trabajadores. Para identificar el nivel de estrés de los colaboradores de la empresa se implementó el cuestionario F-PSICO 3.1, el cual ayudó a determinar los principales factores que tienen altos niveles de riesgo, con los resultados arrojados se proponen estrategias de mejora para gestionar los niveles de estrés de los colaboradores dentro de la compañía.

Esta investigación beneficia a los colaboradores y a la compañía, ya que a través del plan de intervención, aportará a la reducción de los niveles de estrés y, esto redundará en un mejor desempeño dentro de cada uno de sus puestos de trabajo, y con lo cual la empresa tendrá un mayor crecimiento dentro del giro de negocio en el que se encuentra. Esta investigación fue factible de realizar ya que se contó con los permisos respectivos de la empresa y no se necesitó un presupuesto específico ya que este proyecto es una propuesta de mejora para la empresa. Además, es importante dar a conocer que la compañía donde se realizó la presente disertación, pidió absoluta confidencialidad sobre el nombre de la misma, el criterio institucional se encuentra adjunto en el plan de disertación.

Finalmente, la presente investigación representa un reto en lo personal, ya que se busca generar un cambio en la organización y, sobretodo dar a conocer la importancia del estrés y los problemas que puede ocasionar en el personal de una empresa, además los trabajadores tendrán la oportunidad de conocer estrategias para hacer frente a este problema.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Elaborar una propuesta de intervención sobre el estrés laboral en una empresa farmacéutica de la ciudad de Quito, durante el año 2018.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Analizar los instrumentos existentes para determinar el nivel de estrés dentro de las organizaciones y establecer la herramienta a implementar.
- Diagnosticar los factores que inciden en el estrés de los trabajadores de la empresa farmacéutica.
- Investigar la base teórica relacionada con las técnicas de afrontamiento frente al estrés laboral.

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

El estrés es considerado como un conjunto de reacciones fisiológicas, esto sucede cuando una persona experimenta un estado de tensión nerviosa, la cual es producida por diversas situaciones, tanto en el ámbito personal como laboral (Floria, 2013).

### **2.1 Estrés**

#### **2.1.1 Antecedentes del estrés**

El término “estrés” apareció a comienzos del siglo XIV, el cual se lo relacionaba con algunos términos como dureza, tensión, adversidad etc.; a mediados del siglo XIX Claude Bernard señaló que mediante el cambio del ambiente, el organismo sufre perturbaciones y esto puede ocasionar inestabilidad y desequilibrio en las personas, este sería uno de los conceptos que en ese tiempo se dio sobre el estrés (Silla, 2011).

Más adelante, el inglés Thomas Young señaló que este término tiene su origen en el estudio de la física y definió al estrés como una respuesta intrínseca del objeto propia a su estructura, provocada por la fuerza concurrente (Roman, 2011). A comienzos del siglo XX, Walter Cano realizó investigaciones sobre el término estrés que se había vuelto tan popular en esa época, Cano definió al estrés como un resultado de disturbios en el mecanismo homeostático del individuo o del animal, esto ayudó a que los investigadores interesados en este tema tengan una idea más clara de lo que significaba el estrés, para de esta manera seguir sus investigaciones (Roman, 2011).

A mediados de este siglo XX se dio a conocer la implicación que tenía el estrés en los seres humanos y los daños que este podría ocasionar a corto y largo plazo; a partir de este momento el estudio del estrés se intensificó y el pionero de esta investigación fue Hans Selye (1946) quien definió al estrés desde varias perspectivas, primeramente como estímulo, para después de un tiempo mediante más investigaciones realizadas lo defina como respuesta y; además, incluyó algunos conceptos, el fundamental fue agente estresor (Roman, 2011).

### 2.1.2 Definición del estrés

Con el paso del tiempo varios científicos han realizado investigaciones acerca del estrés para conocer las consecuencias que éste produce en una persona, también para darle una definición apropiada a este término, entre los autores que definieron el estrés tenemos:

Yépez (1999) definió al estrés como una respuesta natural del organismo a distintos estímulos que se presentan frente a una situación o algún acontecimiento especial de tensión y estado anímico excitado, lo que conlleva a la intolerancia y a la irritabilidad de las personas que lo padecen. En cuanto al organismo, este reacciona con aumento de las palpitations del corazón y tensión muscular. En síntesis, el estrés produce en la persona tensión emocional y altera su comportamiento.

Cano (2012) señala que el estrés produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren (Cano, 2012).

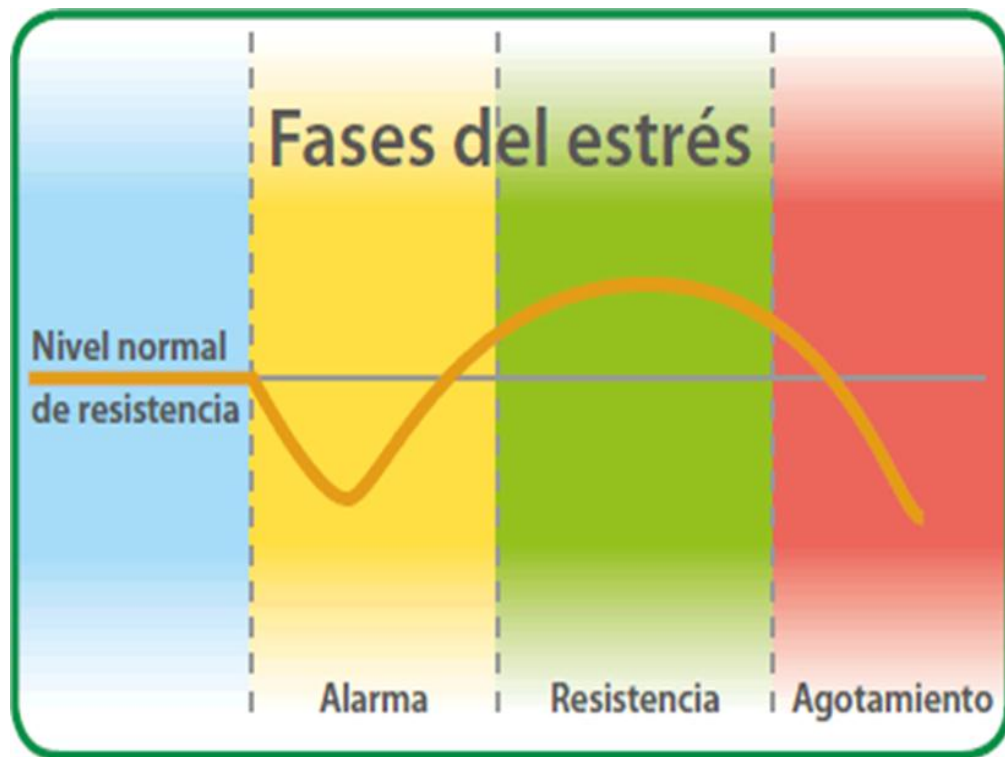
Una de las definiciones más recientes sobre el estrés es del autor Pedro Floria (2013), quien señala que este término se refiere a situaciones que han vivido las personas en algún momento de su vida y que no han podido controlar, estas situaciones han generado sensaciones de peligro o amenaza. El estrés también se asocia a emociones dolorosas y negativas que sufren las personas en su diario vivir y también puede ser provocado en los entornos personal, familiar, social o laboral (Floria, 2013).

### 2.1.3 Fases del estrés

Cuando el ser humano presenta estrés pasa por diferentes fases (figura 5), las cuales se detallan a continuación:

- a) **Fase de alarma:** esta fase da el aviso de la presencia de un agente estresante, una vez que se ha percibido la situación la persona que está pasando por esta fase puede hacerle frente y resolver cualquier problema que se le presente y esto hace que el estrés no llegue a materializarse (Melgosa, 2006).

- b) **Fase de resistencia:** es cuando el estrés extiende su presencia más allá de la fase de alarma, en esta fase la persona comienza a frustrarse y sufre a causa de la situación que no puede resolver, comienza a perder energía y el rendimiento de sus actividades es menor que la habitual (Melgosa, 2006).
- c) **Fase de agotamiento:** esta etapa es considerada como la etapa final del estrés, en la cual se presenta fatiga, ansiedad y depresión en las personas que lo padecen, estas se pueden presentar de una manera separada o simultánea (Melgosa, 2006).



*Figura 5.* Fases del estrés (Melgosa, 2006)

#### 2.1.4 Síntomas y causas del estrés

A continuación se detallan los síntomas clásicos que la mayoría de personas han experimentado en un episodio de estrés:

- ✓ Por lo general cuando las personas padecen de estrés se tornan nerviosas y se convierten en seres crónicamente preocupados, este síntoma hace que las personas estén constantemente intranquilas y no puedan realizar sus actividades.
- ✓ Estas personas son propensas a la ira con gran frecuencia y no se relajan fácilmente, al contrario tienen mucha dificultad para ello.
- ✓ Además, muestran escasa cooperatividad y es por ello que adquieren vicios con más facilidad que en situaciones normales, entre los vicios más frecuentes tenemos: tabaquismo, alcoholismo, consumo de drogas, etc.
- ✓ Padecen desórdenes físicos, en este caso las personas no comen adecuadamente, no logran conciliar el sueño, se despiertan a las tres o cuatro de la mañana y es muy complicado volver a quedarse dormido, etc. (Guizar, 2013).

### 2.1.5 Factores estresantes

Dentro de los factores estresantes que sufren las personas encontramos:

- a) **Factores químicos:** este tipo de factores se los relaciona con la alimentación deficiente de las personas, dietas incorrectas que suelen realizar, alcohol, condimentos fuertes que suelen aplicar en sus alimentos, estimulantes, insuficiencia vitamínica, el azúcar en exceso que ingieren a diario, cafeína en exceso, carne en exceso.
- b) **Factores físicos:** este factor está relacionado con la salud, hospitalización de algún familiar, accidentes que pueden sufrir, los malos hábitos que se adquiere durante toda la vida, el ambiente en el lugar donde se encuentra la vivienda, clima, ruido de los automóviles en la ciudad, exceso de trabajo en el cual no se toma un tiempo para relajarse.
- c) **Factores emocionales:** este factor lo experimenta la persona y está relacionado con la ansiedad, miedo a la muerte, culpa de alguna acción que cometió, odio hacia ciertas personas, celos, muerte de algún familiar, estímulos conflictivos, frustración, aburrimiento, separación familiar (Yepez, 1999).

### 2.1.6 Eustres y Distres

El estrés es algo bueno y malo, esto va a depender de la intensidad y duración que éste prevalezca en cada persona. Si existe un nivel bajo de estrés, las personas experimentan aburrimiento y esto dificulta realizar tareas, ya que se carece de estímulos y es posible que sea perjudicial para la salud de los individuos. Por otra parte, el estrés cuando es muy intenso y prolongado afecta física y psicológicamente a las personas que lo padecen.

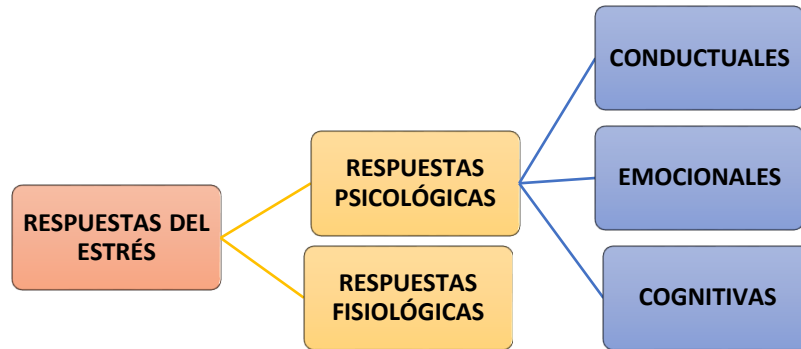
Conociendo estos antecedentes encontramos un estrés positivo y negativo:

- **Eustrés** (estrés positivo): se lo relaciona directamente con la hormona de la felicidad (dopamina), hace alusión principalmente a la capacidad de afrontamiento de un individuo, es decir, todo el conjunto de acciones que permiten una mejora en el rendimiento para realizar determinada tarea, además ayuda a la supervivencia de las personas y de esta manera puedan enfrentar con éxito situaciones que se les presente en la vida (Vecerova, 2008).
- **Distrés** (estrés negativo): a nivel fisiológico se asocia con la producción de cortisol, afecta directamente a la salud de las personas tanto física como psicológicamente alterando su equilibrio interno u homeostático, ante ciertos casos extremos puede desencadenar sintomatología de un trastorno de ansiedad o depresión. Es importante dar a conocer que cuando se habla de estrés se refiere únicamente al estrés negativo (Vecerova, 2008).

### 2.1.7 Respuestas del estrés

Cuando un individuo presenta un desequilibrio, el organismo muestra diferentes acciones para poder controlar situaciones de la vida cotidiana, estas acciones activan la respuesta del estrés en una persona, a estas respuestas se las conoce como psicológica y fisiológica, esto ayuda a que el organismo se prepare para afrontar cualquier situación de estrés.

En la figura 6 se puede apreciar un resumen sobre las respuestas del estrés.



*Figura 6.* Respuestas del estrés (Floria, 2013).

A continuación se define estas respuestas:

- ✓ **Respuestas fisiológicas:** son un conjunto de procesos que se activan como respuesta a los estresores que se presentan en la vida cotidiana de las personas (Peiro, 1993).
- ✓ **Respuestas psicológicas:** una de las principales reacciones es de tipo emocional, el estrés por lo general se presenta como una sensación de malestar en las personas que lo padecen y es por esto que a pesar de las respuestas emocionales que presentan los individuos también podemos encontrar respuestas de tipo cognitivo y conductual (Peiro, 1993).

Dentro de las respuestas psicológicas encontramos:

- **Respuestas conductuales:** en esta respuesta se presenta descenso de fluidez verbal, desinterés por sus pasatiempos favoritos, absentismo laboral, exceso del consumo de cafeína, alcohol, tabaco u otras drogas, alimentación inadecuada, la energía es baja y se nota en las actividades que realiza, se presentan alteraciones considerables del sueño y se manifiestan ideas suicidas (Melgosa, 2006).
- **Respuestas emocionales:** la persona tiene problemas para mantenerse relajado, se vuelve impaciente, intolerante, presenta miedo, ansiedad, depresión, descenso de las ganas de vivir y por último presenta pensamientos de incapacidad y de inferioridad (Peiro, 1993).
- **Respuestas cognitivas:** las personas presentan pérdida de atención en las actividades que realizan, tienen problemas con la memoria a corto y largo plazo, la mente es incapaz de evaluar una situación del presente y es por esto que no puede resolver problemas sencillos;

la manera de pensar no sigue patrones lógicos y la persona se presenta de una manera desorganizada en cuanto a sus pensamientos (Melgosa, 2006).

### 2.1.8 Personalidades que afrontan el estrés

Friedman y Roseman (1959) describieron dos tipos de personalidad de acuerdo a la respuesta que tienen las personas ante una misma situación de estrés:

- ✓ **Personalidad tipo A:** Los individuos con este tipo de personalidad son impetuosos, competentes, se fijan normas de desempeño elevadas y se someten constantemente a presiones de tiempo, debido a estas presiones intensas provocan desórdenes físicos como pérdida de sueño, pérdida de apetito, etc.
- ✓ **Personalidad tipo B:** este tipo de personalidad se enmarca como la más saludable y la más común, es un patrón que se caracteriza por su flexibilidad y docilidad, las personas son tranquilas, relajadas en cualquier contexto que experimenten, son abiertas a las relaciones sociales y con tendencia al bienestar emocional, es por esto que estas personas son propensas a padecer problemas relacionados con el estrés (Guizar, 2013).

El autor Floria (2013) considera que aparte de la personalidad A y B existe una personalidad más, la de tipo C.

- ✓ **Personalidad tipo C:** los individuos con este tipo de personalidad son excesivamente serviciales y sumisos, son muy pacientes y evitan involucrarse en conflictos, además reprimen mucho sus emociones y es por esto que no aparentan tener estrés.

Una vez que se ha descrito el tema del estrés en general, a continuación se dará a conocer el tema del estrés laboral.

## 2.2 Estrés laboral

El estrés laboral se desencadena por situaciones de sobrecarga de demandas o de presión que afecta a una persona dentro de una organización (Melgosa, 2006).

### **2.2.1 Definición del estrés laboral**

El estrés es considerado como un trastorno bio-psicosocial que puede afectar a cualquier persona. Es muy común ya que las preocupaciones laborales hacen que un empleado no cumpla con sus actividades de una manera satisfactoria y se desempeñe con tranquilidad, esto puede traer problemas de salud y grandes consecuencias tanto para los empleados como para la empresa.

El científico que estudió el estrés fue Hans Selye, el cual definió al término estrés laboral como una experiencia de presión y demandas excesivas que un empleado ha de afrontar sin tener los recursos adecuados ni saber muy bien cómo hacerlo (Boada, 2012).

El autor Meliá consideró al estrés como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos, como psicológicos en los trabajadores dentro de una organización, este produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento. Esto hace que las personas comiencen a presentar síntomas como agotamiento, ansiedad, frustración, etc. (Meliá, 1989).

Las definiciones más recientes sobre el estrés dentro de las organizaciones la realizó el autor Floria que señala que es un acumulado de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, éste se caracteriza por los niveles de excitación y de angustia que presentan los trabajadores dentro de la organización; además, sucede cuando las personas que lo padecen tienen la sensación de que no podrán hacer frente a la situación que se les está presentando (Floria, 2013).

### **2.2.2 Tipos de estrés laboral**

Se puede decir que cada empleado es diferente dentro de la organización y es por esto que las respuestas a situaciones de estrés también serán diferentes; algunas personas se sienten frustradas cuando sufren de estrés y otras no tienen ningún inconveniente y lo toman con calma. A continuación se detalla los dos tipos de estrés laboral que pueden experimentar las personas dentro de la organización.

- **Episódico:** se presenta momentáneamente en las personas, no tiene un largo tiempo de duración, y cuando se resuelven las situaciones que provocan el estrés, los síntomas desaparecen, este tipo de estrés es considerado como beneficioso ya que ayuda como método de defensa para posibles problemas que se presenten (Bedoya, 2012).
  
- **Crónico:** los efectos de este tipo de estrés laboral no desaparecen, al contrario, se vuelven más fuertes y mientras que la persona no resuelva las situaciones de estrés, los efectos de la situación estresora aumentará de una manera considerable. Las siguientes situaciones son las que podrían desencadenar el estrés crónico:
  - Ambiente laboral inadecuado.
  - Sobrecarga de trabajo.
  - Alteración de ritmos biológicos.
  - Responsabilidades y decisiones muy importantes (Bedoya, 2012).

### 2.2.3 Estresores laborales

Un estresor dentro de las organizaciones se puede dar por diferentes factores que pueden contribuir a la creación de una situación de estrés.

Dentro de una organización podemos encontrar estresores tanto físicos como psicológicos, a continuación se detalla cada uno:

- **Estresores físicos:** dentro de este grupo tenemos: el ruido, iluminación, ambiente térmico, contaminación, vibración, diseño del puesto, etc. (Peiro, 1993).
  
- **Estresores psicológicos:**
  - **Carga de trabajo:** se refiere al nivel de demanda de trabajo a la que un empleado hace frente dentro de su área laboral.
  
  - **Autonomía:** se refiere a la capacidad y posibilidad individual de un trabajador para gestionar y tomar decisiones sobre aspectos de estructuración temporal y sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.

- **Tiempo de trabajo:** tienen que ver con la manera en la que una persona ordena y estructura el tiempo para realizar sus actividades laborales.
- **Desempeño de rol:** se refiere a los problemas que pueden derivarse sobre la definición de tareas de cada puesto de trabajo.
- **Relaciones interpersonales:** son asociaciones que se dan entre dos o más personas, en las cuales puede suscitarse problemas de comunicación, conflictos no resueltos que generan resentimiento, sentimientos no expresados o manifestados inadecuadamente, etc. (Bilbao & Cuixart, 2016).

#### 2.2.4 Tecnoestrés

En los últimos años se han venido implementando nuevas tecnologías dentro de las organizaciones, ofreciendo una variedad de servicios como: internet, telefonía móvil, robots industriales, aplicaciones o servicios específicos (teletexto, telefax), videoconferencia, correo electrónico, etc., estos servicios son de gran importancia ya que prestan apoyo a determinadas actividades que se realizan dentro de una empresa; sin embargo, estas tecnologías también crean problemas de salud en los empleados como: problemas musculares, problemas de sueño, problemas gastrointestinales, dolores de cabeza, fatiga mental y física, ansiedad, temor, aburrimiento, estrés, etc., a esto se le denomina tecnoestrés (Salanova, 2003).

El tecnoestrés es básicamente el estrés que sufren los empleados de una compañía por la introducción de nuevas tecnologías dentro del trabajo, ya que no existe una capacitación adecuada cuando se implementan nuevas herramientas es por ello que también existe el mal uso de las mismas.

También existen los tecno estresores, los cuales se los puede agrupar en tecno demandas y ausencia de tecno recursos laborales.

- **Tecno demandas:** es cuando los trabajadores de una compañía que utilizan estas nuevas tecnologías tienen sobrecarga de trabajo, exceso de información por lo cual tienen dificultad para su tratamiento, el trabajo se vuelve excesivamente monótono, etc. (Salanova, 2003).

- **Tecno recursos:** son los recursos laborales que los trabajadores no tienen y esto puede desencadenar estrés dentro del puesto de trabajo, no existe apoyo entre compañeros ni de parte del jefe a cargo; además, para la implementación de estas nuevas tecnologías se debería capacitar a los empleados para que tengan una idea de su funcionamiento (Salanova, 2003).

### **2.2.5 Efectos del estrés laboral en la salud**

Cuando el estrés es muy intenso, hace que los trabajadores se sientan agotados y no puedan rendir de una manera satisfactoria dentro de su área de trabajo. Además, el estrés tiene una influencia negativa sobre la salud, así como el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir de una manera negativa en la salud de las personas de varias maneras:

- El estrés modifica algunos hábitos relacionados con la salud, las personas comienzan a consumir alcohol, tabaco, comen en exceso sin cuidar su salud, etc. Estas personas dejan a un lado hábitos sanos como: realizar ejercicio, comer sano, dormir lo suficiente para poder cumplir con sus actividades (Cano, 2012).
- El trastorno del estrés puede ocasionar problemas tanto psicofisiológicos como psicosomáticos que se pueden ver reflejados en dolores de cabeza, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, etc., el estrés también puede hacer que las personas produzcan inmunodepresión y puedan contraer enfermedades (Cano, 2012).
- Además, el estrés puede desencadenar una serie de temores relacionados con miedos, fobias, a los cuales se los conoce como trastorno de ansiedad. Cuando el estrés es prolongado los individuos pueden sufrir ataques de pánico dentro de la organización, los cuales no podrán ser controlados, tienen pensamientos negativos de muerte por un ataque al corazón, sienten que les falta el aire y tienen sensaciones de desmayo constantes, etc. (Cano, 2012).

### **2.2.6 Estados de salud relacionados con el estrés laboral**

El estrés laboral puede desencadenar algunos estados de salud en las personas, entre los más comunes encontramos:

- Enfermedades cardiovasculares: este trastorno es la principal causa de mortalidad en la sociedad actual, los trastornos cardiovasculares pueden ocasionar enfermedades como: cardiopatía coronaria, hipertensión y enfermedad cerebrovascular; además, las actividades estresantes pueden desencadenar un infarto al miocardio (Trogia, 2003).
- Enfermedades gastrointestinales: con el pasar del tiempo, se ha relacionado el estrés con los trastornos gastrointestinales que sufren las personas, estos pueden desencadenar enfermedades como: úlcera péptica, dispepsia no ulcerosa, síndrome de colon irritable (Zabla, 2015).
- Enfermedades músculo-esqueléticos: la influencia de factores psicosociales que enfrenta una persona dentro de su área de trabajo puede desencadenar este tipo de trastornos, los cuales afectan de manera considerable a las extremidades superiores; además, presenta constante dolor de espalda (Ortiz, 2013).

### **2.2.7 Identificación del estrés laboral**

Para poder identificar las señales del estrés laboral es necesario aprender a observar a los empleados que se encuentran en la compañía y también aprender a realizar las preguntas adecuadas de lo que se necesita saber, observarlos por unos minutos ayudará a darnos cuenta que tienen un problema, estos problemas pueden darse por la sobrecarga del trabajo que tienen a diario y no pueden sobrellevarlo con eficiencia, es por esto que después de terminar sus tareas el empleado termina exhausto y con sobrecarga mental (Bedoya, 2012).

Las personas que padecen de estrés se caracterizan por ocultar sus emociones, sus alegrías o las inconformidades que sienten dentro de su área de trabajo. En ocasiones sus horarios no son los acordados, sus tareas asignadas tienen sobrecarga, y los problemas con su jefe se vuelven más frecuentes ya que no tienen una buena relación, etc. También existe una gran dificultad con los empleados que no pueden desahogarse con la persona con la que tienen el problema sino que buscan a una tercera para hacerlo, esto no ayudará en nada ya que la otra persona no conoce del tema y esto puede desencadenar estrés y no logrará solucionar los inconvenientes que se le están presentando (Bedoya, 2012).

## 2.2.8 Causas y consecuencias del estrés laboral en la organización

El estrés laboral perjudica a todos los trabajadores haciendo que su desempeño descienda de una manera considerable, esto afecta a la empresa ya que los trabajadores son el principal pilar para que ésta funcione, el bajo rendimiento podría desencadenar problemas económicos y traería consecuencias desastrosas para la misma.

Entre las principales causas del estrés laboral encontramos:

- Salario insuficiente
- Funciones contradictorias del trabajador
- Motivaciones deficientes
- Conflictos entre empleados o empresarios
- Cargas excesivas de trabajo
- Jornadas de trabajo excesivas
- Ritmo de trabajo acelerado (Boada, 2012).

Entre las consecuencias del estrés laboral encontramos:

- **Absentismo laboral:** el absentismo dentro de las organizaciones se da por el incumplimiento de las obligaciones laborales de los empleados, faltando al trabajo de un modo imprevisto y de una manera justificada o injustificada; el absentismo también se puede dar cuando una persona se encuentra físicamente dentro del puesto de trabajo, a éste se lo denomina absentismo presencial. En ocasiones, los trabajadores recurren a la enfermedad para justificar su ausencia y simulan pequeñas patologías, este absentismo es una forma de defensa para huir de las condiciones de estrés que se presentan dentro del puesto de trabajo (Vallejo, 2005).
- **Rotación de personal:** al igual que el absentismo, la rotación del personal es un factor importante que desencadena estrés en los trabajadores de una organización, como respuesta a esta problemática se plantea el cambio de puesto de trabajo en la misma empresa o el cambio de empresa.

Tanto en la rotación interna como en la rotación externa existen gastos para la empresa, esto se da ya que se debe realizar la búsqueda del sustituto, la capacitación, el período de acoplamiento del

nuevo miembro al estilo y ritmo de trabajo de su área. Esta rotación se debe a que las personas solicitan un cambio de puesto por tener mejores condiciones de trabajo y muestran su descontento con el puesto en el que se encuentran actualmente, si esto no funciona, buscan el cambio de empresa en la que pueden encontrar condiciones que están buscando, si existe abandono por parte de los trabajadores a sus puestos de trabajo, esto nos indica que pueden existir riesgos psicosociales dentro de las áreas de trabajo (Bedoya, 2012).

- **Problemas disciplinarios:** en este caso la frustración y el estrés por parte de los empleados llegan a liberar una serie de problemas disciplinarios dentro de la organización, estos pueden desencadenar todo tipo de agresiones entre los empleados de una compañía, estos problemas una vez que llegan al extremo pueden terminar en paros y sabotajes (Peiro, 1993).

### **2.2.9 Respuestas al estrés laboral en los empleados**

A continuación se detallan las respuestas más comunes que las personas presentan cuando se enfrentan a estados de estrés.

#### **a) Depresión**

Cuando una persona tiene depresión se siente triste, melancólica, sin fuerzas, siente una intensa angustia, desconsuelo y tiene una mentalidad negativa, esto básicamente se presenta por períodos cortos cuando las personas se encuentran en situaciones de estrés (Sanchez, 2006).

#### **b) Aburrimiento**

El aburrimiento es un estado emocional de insatisfacción que presentan las personas cuando sufren de estrés, en ocasiones se sienten de mal humor y sin ánimos de realizar ninguna actividad, este aburrimiento hace que los individuos se aíslen ya que el contacto físico también les irrita. Esto por lo general sucede por períodos cortos (Lugo, 2017).

#### **c) Agitación**

La agitación es un estado de inquietud o de actividad continua que presentan las personas que padecen de estrés, esta agitación hace que se sienta cansancio y haya problemas para respirar, también se presenta taquicardia, y sudoración en manos y pies (Bruno, 1997).

#### **d) Alteraciones del sueño**

Es muy común que las personas sometidas a niveles de estrés experimenten dificultades para conciliar el sueño a pesar del cansancio físico que presentan, las alteraciones de sueño se dan por lo general en la madrugada en donde se puede apreciar el insomnio de las personas (Floria, 2013).

#### **e) Ansiedad**

La ansiedad es una reacción normal cuando las personas se encuentran frente a una situación de estrés, este síntoma ayuda a canalizar las energías para poder resolver problemas que se presentan en la vida cotidiana, una vez que se hayan resuelto los problemas, la ansiedad y el estrés desaparecerán (Sanchez, 2006).

## **2.3 Modelos teóricos del estrés**

### **2.3.1 Modelo Procesual de Sandín (1999)**

El concepto de estrés ha sido tratado bajo diferentes puntos de vista por la mayoría de autores que lo han investigado, es así como Sandin (1999) propone un modelo en el cual el estrés es considerado como un proceso que contempla todas las variables implicadas; este modelo consta de siete etapas:

1. **Demandas psicosociales:** son los agentes externos que causan estrés en las personas dentro de una organización, estas demandas psicosociales se clasifican en tres clases: Sucesos vitales (cambio significativo de adaptación), estrés diario (sucesos cotidianos dentro y fuera de su área de trabajo), estrés crónico (situaciones de tensión crónica que se relacionan con el área laboral, familiar y sociocultural) (Tabón, 2004).
2. **Evaluación cognitiva:** se trata cuando el individuo hace frente a las situaciones de estrés que se le presentan, de una manera en la cual se centra en el problema para poder resolverlo de una manera adecuada sin afectar su salud (Floria, 2013).

3. **Respuesta de estrés:** en esta etapa encontramos las respuestas psicológicas y fisiológicas. Dentro de las psicológicas están las respuestas conductuales, emocionales y cognitivas y; las fisiológicas están asociadas al sistema nervioso autónomo (Tabón, 2004).
4. **Estrategias de afrontamiento:** son estrategias que pueden ser conductuales y cognitivas que las personas aplican para hacer frente a situaciones de estrés que se les presente, estas estrategias pueden reducir los estados emocionales negativos de las personas y la activaciones fisiológicas, cuando estas estrategias no logran disminuir el proceso de estrés, existe una gran posibilidad de que se produzca alteraciones en la salud de las personas que lo padecen (Tabón, 2004).
5. **Características personales:** son aquellas que están relacionadas con la edad, sexo, religión, personalidad, etc., estas ayudan con las fases antes mencionadas (Tabón, 2004).
6. **Apoyo social:** esta etapa se refiere a la ayuda que pueden otorgar otras personas como amigos, familia, terapeuta, etc., para hacer frente a las situaciones de estrés que no puedan resolverse de una manera sencilla (Floria, 2013).
7. **Estado de salud:** es importante ya que este ayudará a las personas a que realicen sus actividades de una manera satisfactoria y cuando se expongan a situaciones de estrés puedan afrontarlas y buscar la mejor solución que crean posible. Si las personas no tienen una buena calidad de vida y tampoco una buena salud, los problemas de estrés no podrán ser resueltos y esto puede desencadenar enfermedades que perjudicarían a la vida de los individuos (Tabón, 2004).

En la figura 7 se puede apreciar un resumen del modelo procesual de Sandin (1999).



*Figura 7.* Esquema basado en el modelo Procesual de Sandin (Floria, 2013).

### 2.3.2 Modelo demanda- control-apoyo social - Karasek (1986)

Vega (2001) menciona que este modelo ha sido el más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedades; es muy famoso desde principios de la década de los ochentas, ya que presenta una gran evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud de los trabajadores de una compañía.

Según Vega (2001, pág. 02) “Se trata de un modelo desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo”.

Robert Karasek (1986) realizó una observación de los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento de las personas y concluyó que estos efectos parecían ser el resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales. A comienzo de los años setenta se realizaron diversos estudios en los cuales se demostró que se producía, a causa del trabajo, efectos en el estado de salud de las personas (depresión y síntomas de tensión psicológica), en cuanto al comportamiento (actitud activa en el trabajo, conducta en el tiempo de ocio, experiencia activa), relacionados ambos, aunque de distinta manera, con dos dimensiones: las intensas demandas psicológicas por un lado, y la capacidad de control por otro. Por otra parte, se había investigado la función modificadora de la relación entre estrés y enfermedad la cual desarrolló una tercera variable: el apoyo social (Vega, 2001).

A continuación se detalla cada dimensión del modelo:

- **Demandas psicológicas:** hace referencia a cuánto una persona trabaja: cantidad o volumen del trabajo, presión al tiempo de trabajo, nivel de atención cuando se realiza una tarea, interrupciones imprevistas a la hora de ejecutar su trabajo, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea (Vega, 2001).
- **Control:** Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo, esto quiere decir que el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas. Esta dimensión hace referencia a cómo las personas trabajan y presenta dos componentes:
  - **Autonomía:** es la posibilidad que tiene la persona de influenciar sobre las decisiones relacionadas con el trabajo que realiza a diario y de controlar sus propias actividades.
  - **Desarrollo de habilidades:** es el grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado (Vega, 2001).
- **Apoyo social:** hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental (Vega, 2001).

En la figura 8 se puede observar un ejemplo sobre las demandas laborales del modelo de demanda-control- apoyo social de Karasek.



*Figura 8. Demandas laborales (Vega, 2001).*

Tal como se puede observar en la figura 8, el trabajo puede ser de dos tipos: activos y pasivos; en el caso de los pasivos se caracterizan por poseer demandas o exigencias reducidas y poco control por parte del trabajador por lo que generalmente son trabajos monótonos y poco interesantes. Los trabajos activos en cambio corresponden a trabajos con altos niveles de demandas y altas competencias de control (Vega, 2001).

En conclusión, este modelo indica que cuando las demandas del trabajo aumentan y el control disminuye se puede predecir un aumento considerable de los niveles de estrés laboral, por el contrario, si las exigencias disminuyen y el nivel de control y el apoyo social recibido aumentan, se esperaría que el estrés se reduzca o incluso desaparezca.

### 2.3.3 Modelo demandas-recursos laborales (DRL) - Bakker y Demerouti (2013)

Este modelo manifiesta cómo “las demandas y recursos laborales tienen efectos directos e indirectos sobre el estrés laboral y la motivación; además, plantea la existencia de relaciones recíprocas entre estas variables” (Bakker & Demerouti, 2013, pág. 04).

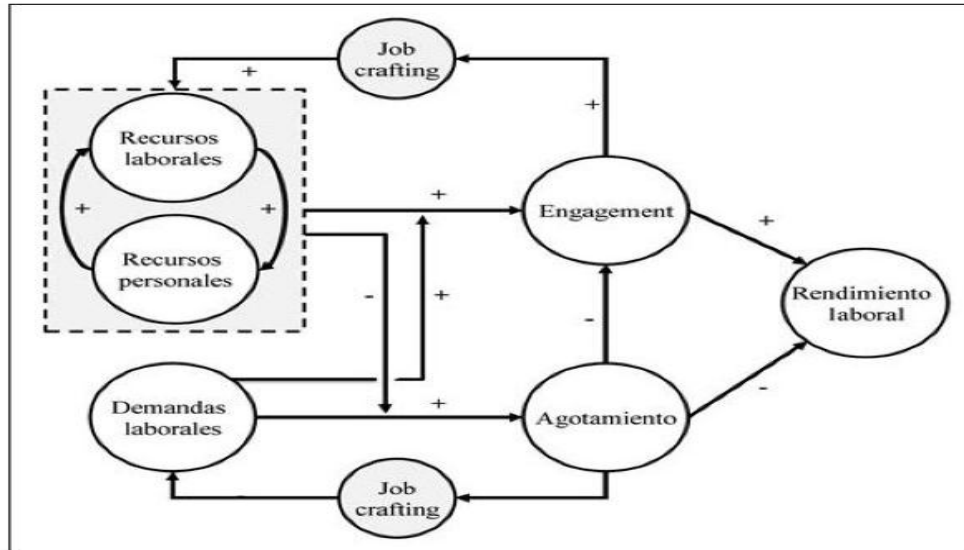
El modelo propone que los distintos entornos de trabajo o características laborales puedan dividirse en 2 categorías diferentes: demandas y recursos laborales, las cuales se explican a continuación:

- **Las demandas:** son aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales del trabajo que requiere del trabajador un esfuerzo sostenido y que se asocian a costes fisiológicos y psíquicos. Algunos ejemplos de esta categoría son la presión laboral o la relación emocionalmente exigente con clientes (Bakker & Demerouti, 2013).
- **Recursos laborales:** hacen referencia a aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que pueden:
  - Reducir las exigencias del trabajo y los costes fisiológicos y psicológicos.
  - Permitir el logro de metas laborales.
  - Estimular el crecimiento y desarrollo personal (Bakker & Demerouti, 2013).

La segunda propuesta del modelo original, es que las demandas y los recursos laborales presentan dos procesos psicológicos diferenciales que son:

- a) **Proceso de deterioro de la salud:** comienza con la presencia de las demandas laborales que son las responsables de que se reduzcan los recursos de energía de los empleados, como consecuencia puede generarse fatiga crónica y burnout, lo que podría generar la aparición de malestar psicosocial, absentismo y falta de compromiso organizacional (Bakker & Demerouti, 2013).
- b) **Proceso de la motivación:** la presencia de recursos laborales estimula la motivación en los empleados de una organización en forma de compromiso, este es, altas dosis de vigor o energía, dedicación y absorción en el trabajo. Esto podría generar resultados positivos para la salud de las personas y ayudaría a fomentar el compromiso organizacional (Bakker & Demerouti, 2013).

En la figura 9 se puede observar cómo funciona el modelo de demandas y recursos laborales de Bakker y Demerouti.



**Figura 9.** Modelo de demandas y recursos laborales (Bakker & Demerouti, 2013).

Es evidente que los recursos laborales no solo ejercen ese papel secundario en el escenario de la vida laboral, sino que también son actores principales, ya que son motivadores en sí mismos.

Bakker y Demerouti (2013), reformularon el modelo, proponiendo los recursos personales como: optimismo, autoeficacia, resiliencia y autoestima, siendo capaces de movilizar los recursos laborales y generar más engagement y mejor desempeño dentro de la compañía

Una vez descritos estos tres modelos, la presente investigación se basó en el modelo demanda-control-apoyo social de Karasek (1986), porque este modelo permite describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores pueden ser crónicos; además, se puede conocer las características del entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedades.

## 2.4 Estrategias de afrontamiento (Copping)

El afrontamiento es considerado como un conjunto de estrategias cognitivas y conductuales que las personas utilizan para gestionar demandas internas o externas que sean percibidas como excesivas para los recursos del individuo; este afrontamiento se le puede considerar como una respuesta de cada persona para reducir el estrés cuando se presentan situaciones, las cuales se ven difíciles de afrontar. Las estrategias de afrontamiento se las puede identificar en tres clases: estrategias centradas en el problema, centradas en las emociones y basadas en la evitación (INSHT, 2010).

Las estrategias de afrontamiento para gestionar el estrés son útiles ya que pueden ayudar a las personas a combatir de alguna manera este problema, a continuación se presentan estrategias para afrontar el estrés dentro de la organización.

#### **2.4.1 Estrategias de afrontamiento: Intervención sobre el individuo**

El individuo, en los distintos ámbitos de su vida está sometido a múltiples condiciones que generan estrés, una de ellas está relacionada con el área laboral, ya que existen factores físicos y psicológicos que pueden afectar a la persona dentro de la organización. Para poder realizar una intervención sobre el personal de una organización, los directivos deben estar conscientes de la gravedad de los problemas de estrés que pueden sufrir los trabajadores y la importancia que tiene poner en práctica un plan de intervención (INSHT, 2010).

Existen diferentes técnicas para la prevención del estrés que se clasifican en:

- **Generales:** ayudan a una persona a incrementar sus recursos personales para hacer frente al estrés, a través de un buen estado físico, dieta adecuada, apoyo social y el buen humor (INSHT, 2010).
- **Cognitivas:** intentan cambiar la percepción, la interpretación y evaluación de los problemas que se puedan presentar, mediante:
  - **Reorganización cognitiva:** es un procedimiento que permite al individuo reorganizar la forma en que se percibe una situación, la cual se puede presentar en diferentes ámbitos.
  - **Modificación de pensamientos automáticos:** esta técnica ayuda a desarrollar pensamientos positivos y eliminar pensamientos irracionales y modifica actitudes frente a cualquier tipo de situación que se pueda presentar.
  - **Desensibilización sistemática:** controla diferentes reacciones como el miedo y la ansiedad ante posibles amenazas en las cuales se pueda ver involucrado el individuo.

- **Detención del pensamiento:** modifica los pensamientos negativos de una persona mediante la vocalización de palabras o mediante una distracción; esta última consigue parar los pensamientos negativos que presenta la persona (INSHT, 2010).
- **Conductuales:** promueven conductas adaptativas que ayudan al individuo a afrontar sus problemas, los cuales se pueden presentar en cualquier ámbito de su vida (Melgosa, 2006).
- **Fisiológicas:** reducen el malestar emocional y físico de una persona mediante técnicas de relajación que se presentan a continuación:

### 2.4.1.1 Mindfulness

Es la capacidad de prestar atención de manera consciente a la experiencia del momento presente con interés, curiosidad y aceptación, se basa en la afirmación de que todas las cosas están precedidas por la mente; este método es una práctica de meditación el cual ha tenido un gran reconocimiento en el área de la psicología porque puede incrementar y mejorar algunas tareas cognitivas. Esta técnica se ha vuelto tan efectiva que se le ha puesto en práctica en empresas de renombre a nivel internacional como General Mills, Google, Banco de América, L’Oreal, en las cuales se les han explicado el concepto y se les ha ayudado a buscar la consciencia plena dentro de cada uno de los puestos de trabajo. En el Ecuador aún no se encuentran registros de que las organizaciones implementen este método, sin embargo, cada vez se lo va conociendo más a fondo por los beneficios que éste tiene para que los colaboradores puedan afrontar el estrés y otro tipo de problemas que presentan dentro de su vida laboral (Siegel, 2009).

Beneficios dentro de las organizaciones:

- Reducción de los estados de estrés
- Reduce la ansiedad de las personas
- Reducción de Burnout
- Mejorar relaciones interpersonales
- Incremento de la empatía
- Aumento de la creatividad (Siegel, 2009)

### **2.4.1.2 Yoga**

El Yoga ayuda a crear un ambiente positivo donde los trabajadores podrán destacarse de una mejor manera dentro de su área de trabajo. Este estilo de vida sana, cuida y fortalece el cuerpo, la mente y el espíritu mediante la práctica de la respiración y la meditación, busca la relajación y el movimiento suave del cuerpo (Korman, 2007).

A continuación se presentan los beneficios del Yoga dentro de las organizaciones:

- Incremento de la productividad de los empleados.
- Mejora el compromiso del equipo.
- Menor rotación de personal.
- Reducción del absentismo laboral.
- Incremento de niveles de desempeño (Korman, 2007).

### **2.4.1.3 Tai chi**

Se han realizado estudios acerca de la implementación del método Tai chi dentro de las organizaciones y éste ha servido para mejorar la calidad de vida de las personas, al realizar este tipo de gimnasia suave los músculos de la espalda se relajan, los ligamentos aumentan su flexibilidad y esto ayuda a que no exista dolores de columna, y el estrés que presentan las personas en su puesto de trabajo sea más llevadero. A este método se lo considera como un arte marcial no violento de autodefensa cuyos principios se encuentran en perfecta armonía con las leyes de la naturaleza, ayuda a que el cuerpo se estimule y potencie la energía vital del mismo, también beneficia a la relajación, es por esto que en algunas empresas se está implementando ya que ayuda a tener un mejor control de las emociones (Lopez, 2015).

Este método presenta los siguientes beneficios:

- Incrementa la vitalidad de las personas para que puedan realizar sus actividades con normalidad.
- Mejora la actitud de las personas.
- Ayuda a que la persona sea más disciplinada en cuanto a sus actividades diarias.
- Ayuda en la memoria y concentración de las personas (Lopez, 2015).

#### **2.4.1.4 Ejercicio físico**

El ejercicio físico es cualquier movimiento voluntario realizado por los músculos, que gasta energía extra, además de la energía que nuestro cuerpo consume y necesita para mantener la vida o actividad basal; también es una manera de que el cuerpo se relaje y los niveles de estrés que experimentan las personas disminuyan de una manera considerable. El realizar una actividad física planificada, estructurada y repetitiva, favorece al mantenimiento de la forma física, esta forma física se refiere al nivel de energía y vitalidad que nos permite llevar a cabo las tareas cotidianas habituales incrementando la capacidad funcional del organismo (Olmedilla, 2010).

En la Cámara de Comercio de Santiago de Chile se realizó un estudio sobre la importancia de la actividad física dentro de las organizaciones, en la cual después de realizar un breve experimento en donde todos los empleados de la empresa participaron realizando actividad física, la cual se la ejecutaba en dos turnos, el primer turno lo realizaban en la mañana media hora antes de ingresar a su jornada laboral, el segundo grupo lo realizaba después de salir del trabajo, este estudio se lo realizó por un mes. Transcurrido este tiempo y con los resultados ya listos, se llegó a la conclusión de que esta actividad es importante ya que ayuda a mejorar el estado de salud y calidad de vida de los trabajadores de una compañía (Abellan, 2010).

Un ejemplo de ejercicio físico que se puede realizar dentro de las empresas es la bailo terapia o biodanza, la cual tiene muchos beneficios que se detallan a continuación:

- Disminuye el riesgo de mortalidad por enfermedades cardiovasculares.
- Ayuda a reducir los niveles de estrés.
- Mejora la digestión y el ritmo intestinal.
- Mejora la imagen personal.
- Mantiene y mejora la fuerza.
- Mantiene la estructura y función de las articulaciones.
- Mejora la calidad del sueño (Abellan, 2010).

#### **2.4.1.5 Música de relajación**

En situaciones de estrés la música de relajación puede ayudar a aliviar este problema, ya que esta ejerce una fuerte influencia en el cuerpo y en la mente y ayuda a levantar el ánimo de las personas; este método se ha venido poniendo en práctica en las organizaciones ya que han tenido respuestas positivas en sus trabajadores (Abellan, 2010).

Beneficios:

- Reduce el estrés.
- Aumenta el bienestar e incluso modifica el estado de ánimo.
- Reduce el dolor.
- Contribuye a aumentar el rendimiento de sus actividades.

#### **2.4.2 Estrategias de afrontamiento: Intervención en la organización**

Según el INSHT (2010), el estrés es causado por las condiciones que se dan en el ámbito de una organización, este problema presenta consecuencias sobre el personal, en el cual comienza a existir enfermedad e incapacidad y también sobre el funcionamiento de la empresa donde se presenta absentismo y bajo rendimiento de las actividades.

Por lo general las empresas no prestan atención ni dedicación a este tipo de problemas, ya que no existe un conocimiento adecuado sobre las consecuencias que puede acarrear el estrés.

Es importante recolectar información para poder realizar un diagnóstico sobre los niveles de estrés a los cuales están sometidos los empleados de una organización, para de esta manera diseñar un plan de intervención, en el cual se expongan todas las actividades en función de los resultados obtenidos de la herramienta utilizada; y por último, se debe realizar un seguimiento y control continuo sobre la importancia de la implementación de una intervención en la organización.

La Organización Internacional del Trabajo en conjunto con la Organización Mundial de la Salud proponen a las organizaciones en general las siguientes estrategias de intervención encaminadas a mermar los factores causantes del estrés (Llaneza, 2009):

- Reordenamiento de tareas con la finalidad de evitar la monotonía en el trabajo.
- Dar un mayor contenido a los trabajos.
- Modificar la organización del trabajo para conseguir una mayor autonomía y responsabilidad.
- Mejorar las condiciones ergonómicas y ambientales de los puestos de trabajo.

- Redistribuir el espacio de trabajo con vistas a evitar el hacinamiento o el aislamiento
- Modificar el tiempo de descanso de manera que haya periodos pactados con las personas interesadas.
- Informar con antelación sobre los cambios tecnológicos que se vayan a dar en la organización.
- Formación y educación en todos los aspectos relacionados con la salud.
- Facilitar la participación de los trabajadores
- Mejorar la capacidad de ayuda ante las situaciones estresantes (Llaneza, 2009).

## **2.5 Instrumentos para medir el estrés laboral**

Para cumplir con el primer objetivo de la presente investigación se han analizado algunos instrumentos para medir el estrés laboral, de los cuales se determinó la herramienta a implementar dentro de la organización.

### **a) Método ISTAS - 21**

Ha sido desarrollado por un grupo de trabajo formado por especialistas de distintas instituciones como: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), Instituto Nacional de Salud de Dinamarca, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Universidad Autónoma de Barcelona, Mutua Fraternidad Muprespa, Gabinete de Seguridad e Higiene en el trabajo, con la colaboración del Departamento de Salud Laboral de Comisiones Obreras de Cataluña y del Gabinete de Estudios CC.OO. de Navarra.

Se enfoca en 20 dimensiones las cuales fueron agrupadas en 5 grandes factores:

- Exigencias psicológicas del trabajo.
- Trabajo atractivo y desarrollo de actividades.
- Apoyo social en la empresa.
- Calidad de liderazgo.
- Compensaciones del trabajo y doble presencia.

Este método se lo puede aplicar dentro de las organizaciones ya que es totalmente gratuito y de dominio público, y presenta 3 versiones: media, corta y larga para poder adaptarse a cualquier tipo de organización (Malaga, 2003).

Se han realizado varios estudios para validar esta herramienta y con ello se obtuvo un 0.66 de validez relevante, y un 0.90 de confiabilidad Alfa de cronbach, estos antecedentes permiten concluir que este método es confiable y válido para medir los niveles de estrés laboral dentro de una organización (Floria, 2013).

#### **b) Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS**

Ésta herramienta fue creada por la Organización internacional del Trabajo (OIT) con la colaboración de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Consta de 25 ítems relacionados con el estrés laboral, agrupados en las siguientes áreas:

- Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- Estilos de dirección y liderazgo.
- Gestión de recursos humanos.
- Nuevas tecnologías.
- Estructura organizacional.
- Clima organizacional (Suárez, 2013).

En la ciudad de México se realizaron estudios para validar esta herramienta en trabajadores de una compañía financiera, y se obtuvo un 0.90 de confiabilidad Alfa de cronbach, y un 0.70 de validez relevante, estos resultados permiten concluir que el cuestionario de la OIT-OMS es un cuestionario confiable y válido para medir los niveles de estrés laboral (Medina, 2002).

### **c) Perfil de estrés de NOWAK**

Está diseñado para identificar aquellas áreas que ayudan a una persona a tolerar las consecuencias del estrés que presentan día a día. Esta herramienta consta de 123 preguntas que permiten abordar las siguientes áreas:

- Hábitos de salud
- Conducta tipo A
- Estilo de afrontamiento
- Bienestar psicológico
- Red de apoyo social.

Esta herramienta ha sido concebida para ser aplicada a personas a partir de los 20 años de edad en adelante, se la puede realizar en formato individual o grupal, toma alrededor de 30 minutos su aplicación (Floria, 2013).

Los usos del Perfil de Estrés son múltiples: para los clínicos, proporciona información sobre estilos de vida y conductas relacionadas con la salud que pueden estar contribuyendo a la presencia de enfermedades y trastornos físicos o psicológicos vinculados con el estrés; por tanto, facilita al personal de salud tomar decisiones sobre el tratamiento a estos pacientes. Puede aplicarse también en programas de promoción para la salud, compañías de seguros y cualquier investigación con fines clínicos, experimentales, etc. (Pozo & Aguilera, 2012).

En Canadá se realizó un estudio en personas migrantes de la ciudad de México para conocer la fiabilidad de este instrumento y el resultado que se obtuvo fue: de 0.92 Alpha de Cronbach y un 0.66 de validez relevante, con estos antecedentes se concluye que el perfil de Nowak es una herramienta confiable para medir los niveles de estrés laboral (Pozo & Aguilera, 2012).

### **d) Método F-PSICO**

Elaborado por el Instituto de Seguridad e Higiene de Trabajo (INSHT), consta de 44 preguntas, las cuales son de opción múltiple y evalúan 9 factores:

- (Tiempo de trabajo (TT),
- Autonomía (AU),
- Carga de trabajo (CT),
- Demandas psicológicas (DP),
- Variedad/contenido (VC),
- Participación/Supervisión (PS),
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC),
- Desempeño de rol (DR),
- Relaciones y apoyo social (RAS).

Esta técnica permite la aplicación colectiva con un coste de tiempo reducido, facilita el anonimato y posibilita el tratamiento estadístico de los datos para la comparación de diversos colectivos (Bilbao & Cuixart, 2016).

De acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT) esta herramienta contiene el 0.90 de coeficiente alfa de Cronbach y el 0.69 de validez relevante, con estos antecedentes se puede concluir que esta herramienta es confiable para medir los niveles de estrés dentro de una compañía (INSHT, 2010).

**Tabla 1.** Instrumentos para medir el estrés laboral

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>
ISTAS-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias psicológicas</li> <li>• Influencia y desarrollo de habilidades</li> <li>• Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</li> <li>• Compensaciones</li> <li>• Doble presencia</li> </ul>	73	0.90
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima organizacional</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Territorio organizacional</li> </ul>	25	0.90

Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología, Influencia del líder</li> <li>• Falta de cohesión</li> <li>• Respaldo del grupo</li> </ul>		
Perfil de estrés de NOWAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hábitos de salud</li> <li>• Conducta Tipo A</li> <li>• Estilo de afrontamiento</li> <li>• Bienestar psicológico</li> <li>• Red de apoyo social</li> </ul>	123	0.92
F-PSICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Tiempo de trabajo (TT),</li> <li>• Autonomía (AU),</li> <li>• Carga de trabajo (CT),</li> <li>• Demandas psicológicas (DP),</li> <li>• Variedad/contenido (VC),</li> <li>• Participación/Supervisión (PS),</li> <li>• Interés por el trabajador/Compensación (ITC),</li> <li>• Desempeño de rol (DR),</li> <li>• Relaciones y apoyo social (RAS).</li> </ul>	86	0.90

Realizado por: (Erika Tafur)

La herramienta elegida para la presente investigación fue el F-PSICO, ya que los Responsables del área de Recursos Humanos y del área de Seguridad Ocupacional así como, el médico ocupacional, decidieron que esta herramienta era la adecuada ya que tiene todos los factores que necesitan medir dentro de la organización.

Una vez concluida la parte teórica de la presente investigación, continuamos con el marco metodológico.

## **CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Alcance**

El alcance de la presente investigación es de tipo descriptivo, ya que permite diagnosticar y posteriormente, diseñar una propuesta de intervención sobre el estrés laboral dentro de una compañía farmacéutica en el año 2018.

El tipo de investigación es de tipo Proyecto-Producto-Campo ya que el propósito de esta investigación fue realizar una propuesta de intervención para la compañía farmacéutica.

### **3.2 Población y muestra**

La compañía farmacéutica cuenta con una población de 92 trabajadores, de tal manera que esta investigación se llevó a cabo con la totalidad de la misma. La población se ha dividido por áreas, las cuales son: área administrativa con 41 empleados que representa el 44% y el área comercial con 51 empleados que representa el 56%; en cuanto al género: mujeres con 53 empleados que representa el 58% y hombres con 39 trabajadores que representa el 42%; en relación a la edad: el 20% son trabajadores menores de 30 años, el 44% oscilan entre 31 y 40 años y el 36% son mayores de 41 años.

### **3.3 Fuentes de información**

La información ha sido obtenida directamente de la organización a través de la herramienta implementada, la cual fue la primera fuente de la presente investigación. Las fuentes secundarias que se usaron para sustentar la investigación, así como para realizar la propuesta de intervención han sido libros, tesis, bibliotecas virtuales, artículos de investigación, etc.

### **3.4 Instrumento**

El instrumento que se aplicó en la empresa farmacéutica es el **F-PSICO 3.1**, elaborado por el Instituto de Seguridad e Higiene de trabajo (INSHT), que se lo puede encontrar en el Anexo 1.

Este instrumento permitió la aplicación colectiva con un coste de tiempo reducido, facilitó el anonimato y posibilitó el tratamiento estadístico de los datos para la comparación de diversos colectivos. La herramienta de evaluación F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas con respuestas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 86 (Bilbao & Cuixart, 2016).

Este instrumento ofrece información sobre 9 factores que se detallan a continuación en la Tabla 1:

**Tabla 2.** Descripción de factores psicosociales

<b>Factores psicosociales</b>	<b>Descripción</b>
<b>Tiempo de trabajo (TT)</b>	Hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral.
<b>Autonomía (AU)</b>	Aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.
<b>Carga de trabajo (CT)</b>	Nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador hace frente.
<b>Demandas psicológicas (DP)</b>	Se refiere a la naturaleza de las distintas exigencias a las que ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.
<b>Variedad/contenido (VC)</b>	Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.
<b>Participación/Supervisión (PS)</b>	Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.
<b>Interés por el trabajador/Compensación (ITC)</b>	Grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.
<b>Desempeño de rol (DR)</b>	Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.

<b>Relaciones y apoyo social (RAS)</b>	Se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo.
--	--

Fuente: (Perez & Nogareda, 2006)

**Tabla 3.** Criterios de Interpretación

<b>ESCALA</b>	<b>PUNTAJE</b>
Inadecuada	$r < 0,60$
Adecuada pero con déficits	$0,60 \leq r < 0,70$
Adecuada	$0,70 \leq r < 0,80$
Buena	$0,80 \leq r < 0,85$
Excelente	$r \geq 0,85$

Fuente: (Bilbao & Cuixart, 2016)

**Tabla 4.** Coeficientes de fiabilidad alfa de Cronbach para cada uno de los factores de riesgo

<b>FACTORES DE RIESGO</b>	<b>n</b>	<b>Coeficiente alfa de Cronbach</b>
Tiempo de Trabajo	1660	0,697
Autonomía	1455	0,865
Carga de Trabajo	1593	0,733
Exigencias Psicológicas	1465	0,737
Variedad/Contenido	1539	0,705
Participación/Supervisión	1549	0,732
Interés por el trabajador/compensación	1556	0,844
Desempeño de rol	1582	0,842
Relaciones y apoyo social	1520	0,716

Fuente: (Bilbao & Cuixart, 2016)

Como se pudo apreciar en la descripción del F-Psico, esta herramienta tiene el 0.90 de coeficiente alfa de Cronbach y el 0.69 de validez relevante, con estos antecedentes se puede concluir que esta herramienta es confiable para medir los niveles de estrés dentro de una compañía (INSHT, 2010).

La calificación de riesgo permite agrupar en cuatro rangos: Adecuado/ Moderado/ Elevado y muy Elevado; y presenta el porcentaje de personas que están afectados por cada factor; esto a la vez permite generar diferentes acciones para correlacionar resultados y generar planes de acción.

### **3.5 Levantamiento de la información**

Para realizar el levantamiento de la información dentro de la organización se procedió de la siguiente manera:

- Se requirió autorización para proceder con la aplicación del cuestionario F-PSICO 3.1 tanto para el área administrativa como para el área comercial de la compañía. Mediante una reunión que se realizó con la Gerente General de Ecuador, Gerente de Recursos Humanos de Ecuador y Coordinadora de Seguridad de la compañía en Ecuador, se solicitó el permiso correspondiente para realizar la aplicación de la herramienta.
- Mediante un correo electrónico se informó a todo el personal acerca de la investigación que se realizó dentro de la compañía, en el cual se enfatizó la libre participación y la absoluta confidencialidad. El mail se encuentra adjunto en los anexos.
- Durante la segunda semana del mes de Julio del 2018 se comenzó con la aplicación de la encuesta a todo el personal de la compañía, la cual duró alrededor de quince días.
- El tiempo de aplicación de la encuesta duró alrededor de 20 minutos por cada grupo de 10 personas, las cuales acudieron a la sala principal de la compañía; en el instrumento aplicado como se puede observar en el anexo 1, solo se pidió a cada empleado el área a la cual pertenecía, para de esta manera mantener la confidencialidad de la información.

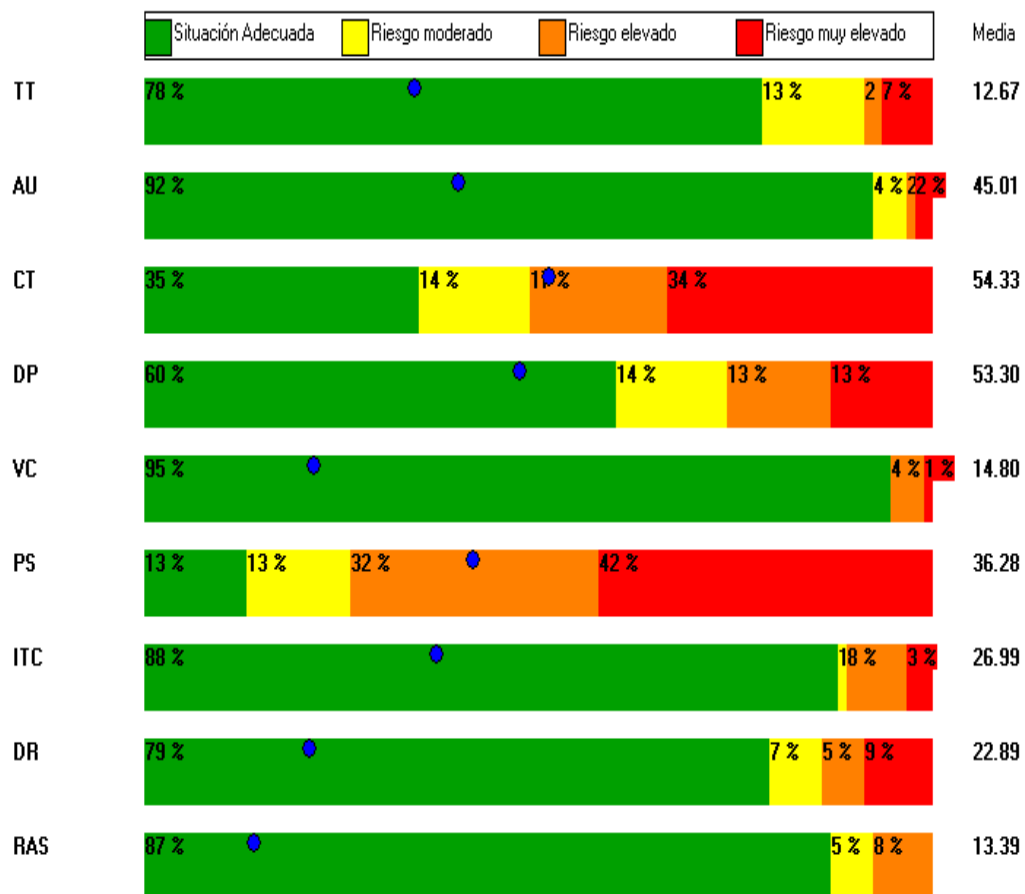
### 3.6 Procesamiento de datos

Una vez concluida la implementación de la herramienta F-psico, se procedió a ingresar al sistema cada uno de los cuestionarios entregados por los colaboradores, al finalizar este procedimiento se pudo conocer y determinar cuáles fueron los factores que tenían niveles de riesgo muy elevados para poder realizar la propuesta de intervención.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la implementación del método F-Psico 3.1 a los empleados tanto del área administrativa como del área comercial.

#### 3.6.1 Perfil global de la empresa

*Tabla 5.* Resultados globales F-PSICO 3.1



Fuente: (Perez & Nogareda, 2006)

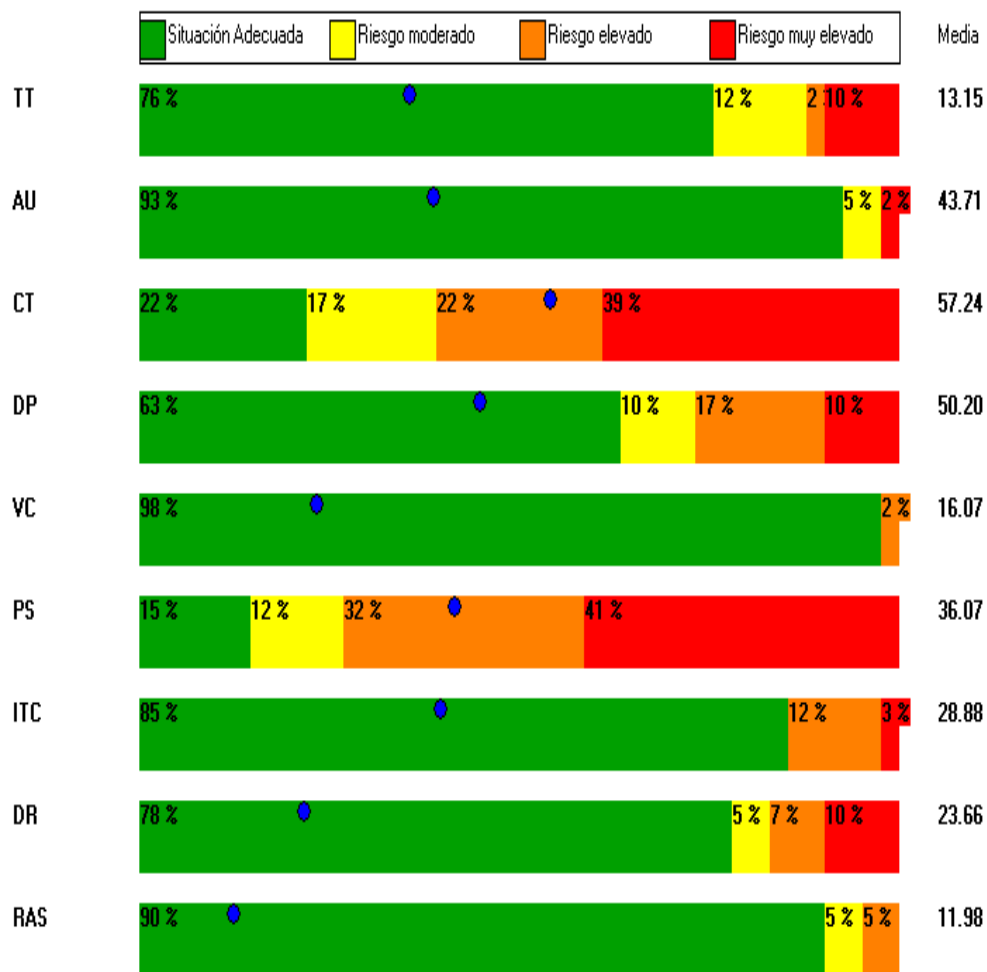
En el perfil global se puede apreciar los resultados obtenidos del personal de la empresa farmacéutica, en donde se puede evidenciar que los factores: Tiempo de trabajo (TT), Autonomía (AU), variedad/contenido (VC), interés por el trabajo/ compensación (ITC), desempeño de rol (DR), relación y apoyo social (RAS) se encuentran en niveles adecuados; mientras que los factores carga de trabajo (CT), demandas psicológicas (DP) y participación/supervisión (P/S) se encuentran en niveles de riesgo “elevado” y “muy elevado”, esto quiere decir que parte de los empleados de la compañía presentan estrés crónico, ya que los efectos de este estrés no desaparecen sino que se vuelven más fuertes, entre las situaciones más frecuentes que desencadenan este tipo de estrés se encuentran la carga de trabajo, ambiente inadecuado, demandas psicológicas, entre otros; esto concuerda con los resultados arrojados en la herramienta aplicada dentro de la compañía (Bedoya, 2012).

### 3.6.2 Perfiles por Área

#### ÁREA ADMINISTRATIVA

Seleccionados: 41 cuestionarios Género: Masculino: 15, Femeninos: 26

**Tabla 6.** Resultados área administrativa



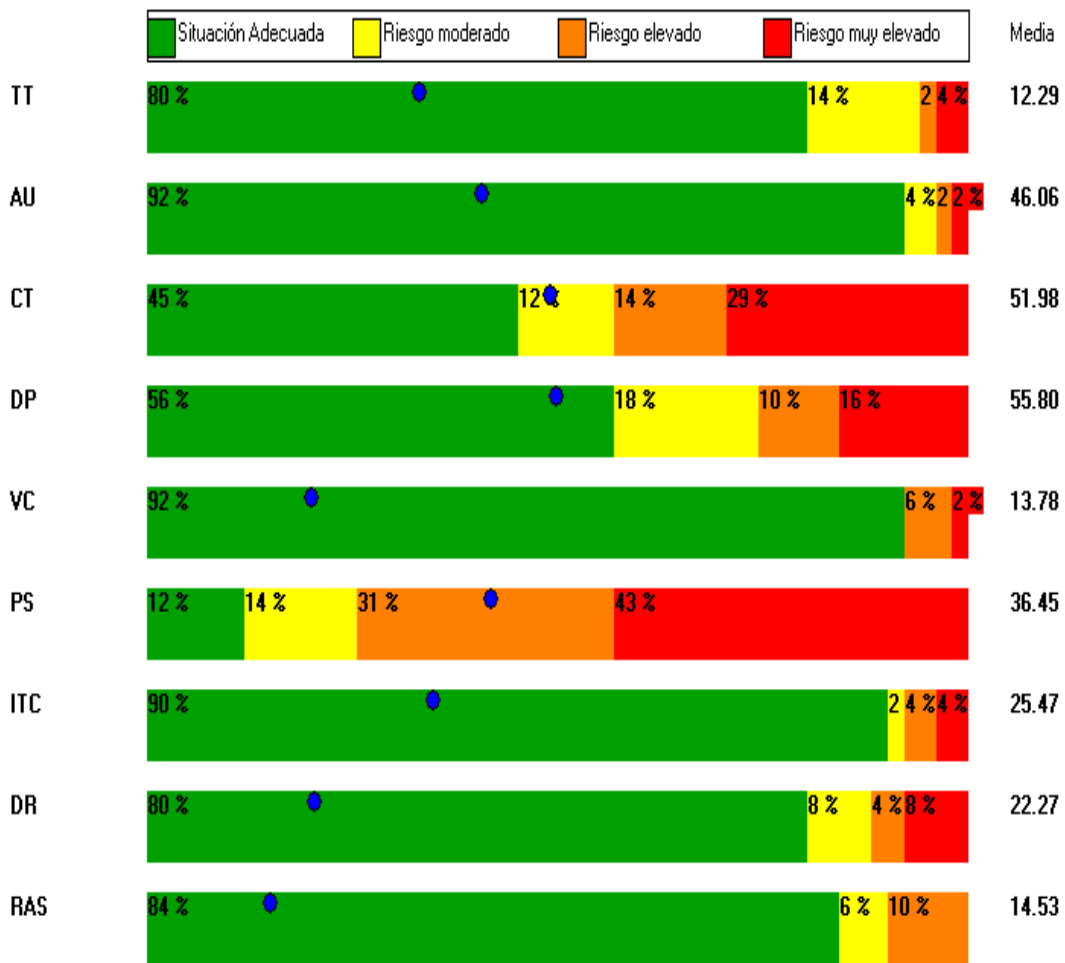
Fuente: (Perez & Nogareda, 2006)

## ÁREA COMERCIAL

Seleccionados 51 cuestionarios

Género: Masculino: 24, Femenino: 27

**Tabla 7.** Resultados área comercial



Fuente: (Perez & Nogareda, 2006)

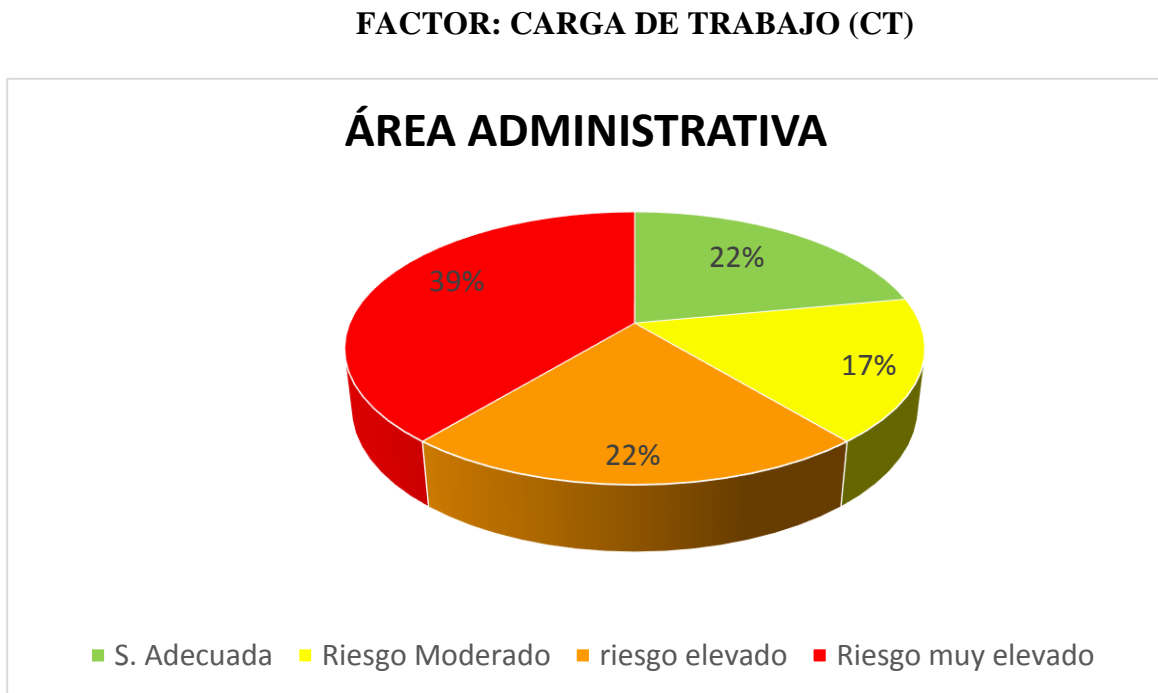
Tomando los resultados de cada área se puede apreciar que los factores: Carga de trabajo (CT), Demandas Psicosociales (DP) y Participación/supervisión (PS), tanto en el área administrativa como comercial presentan niveles elevados y muy elevados de riesgos psicosociales dentro de la compañía farmacéutica.

En las áreas administrativa y comercial se puede apreciar que ciertos empleados que se encuentran en niveles de riesgo muy elevado, esto se da por estresores físicos como el ruido en el área de trabajo, mala iluminación, mal ambiente térmico, contaminación, etc.; también, son ocasionados por estresores psicológicos los cuales son: tiempo y carga de trabajo, autonomía, desempeño de rol, etc. (Peiro, 1993).

Este estrés puede influir de una manera negativa en la salud de las personas de varias maneras: las personas comienzan a modificar su estilo de vida consumiendo alcohol, tabaco y comen en exceso sin cuidar su salud, también desarrollan problemas tanto psicofisiológicos como psicosomáticos que se ven reflejados en dolores de cabeza agudos, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, etc.; también puede desencadenar temores relacionados con miedos, fobias, conocidos como ansiedad (Cano, 2012).

### 3.6.3 Análisis de Resultados

A continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la presente investigación, el cual se lo realizó por factor y área.

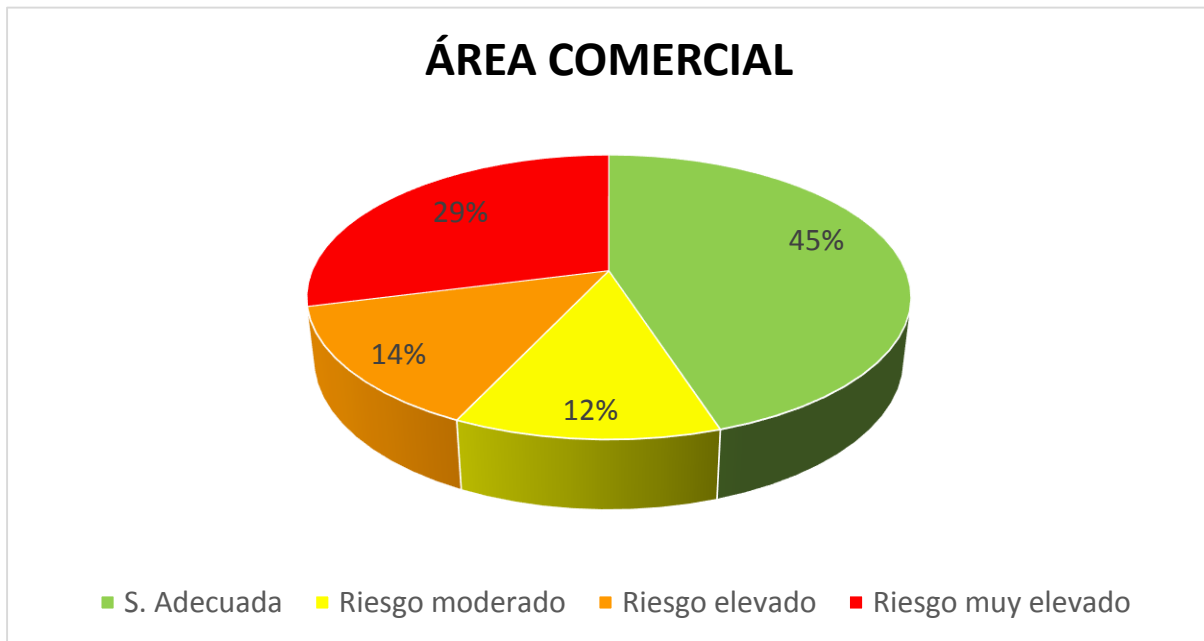


**Figura 10.** Carga de trabajo, área administrativa

De acuerdo a los resultados obtenidos en la figura 10, se puede apreciar que actualmente los trabajadores se encuentran sometidos a una elevada carga física y mental, esto quiere decir que los empleados están sometidos a un estrés crónico, ya que existe una excesiva cantidad de trabajo que deben manejar cada día, este exceso no les permite asignar tiempo para cada tarea que deben realizar y tampoco pueden acelerar su ritmo de trabajo.

Los empleados prestan atención a múltiples tareas a la vez, existen muchas interrupciones a la hora de realizar las mismas y el efecto de estas interrupciones alteran seriamente la ejecución de su trabajo, también se pudo conocer que en ocasiones los empleados deben realizar sus tareas laborales fuera del horario habitual.

Esto llega a desencadenar consecuencias como: el absentismo laboral, en donde los empleados de una organización comienzan a ausentarse de un modo imprevisto y de una manera justificada, también recurren a la enfermedad para justificar su ausencia ya que la carga de trabajo es excesiva y prefieren huir de las condiciones de estrés que se presentan dentro de su puesto de trabajo (Vallejo, 2005).

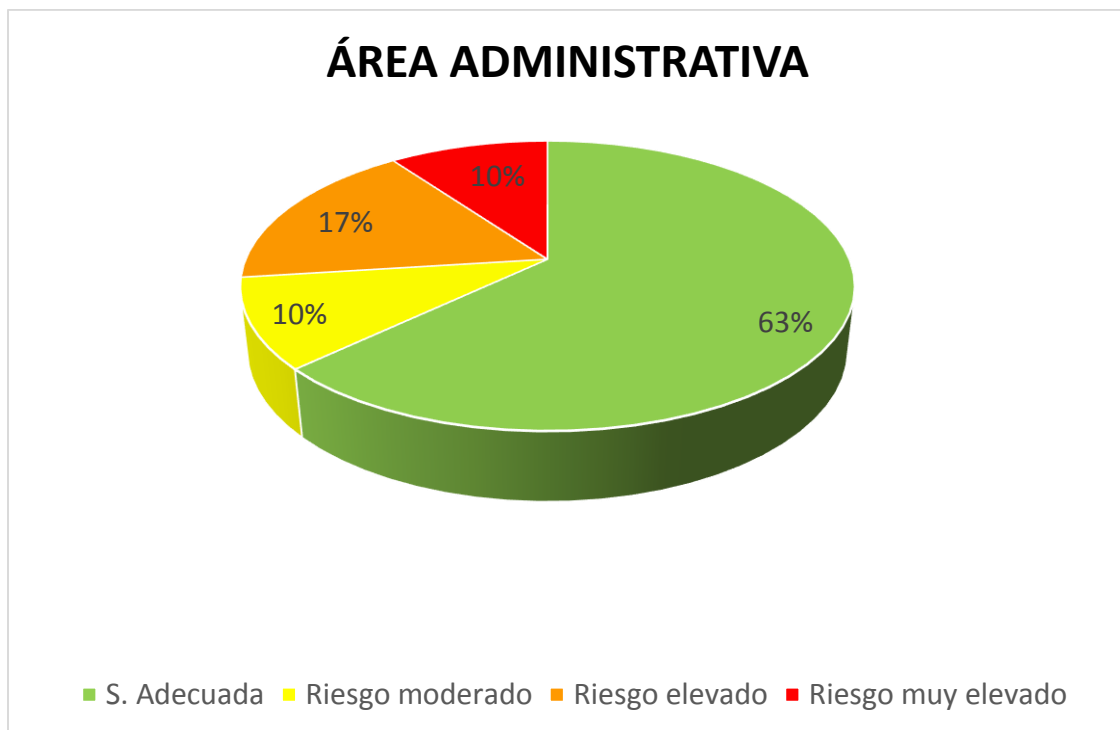


**Figura 11.** Carga de trabajo, área comercial

En esta área se puede evidenciar que se presentan valores inferiores a los del área administrativa, ya que las personas de esta área no se encuentran dentro de las oficinas de la compañía; esto puede ayudar a que los empleados a pesar de que exista una elevada carga de trabajo puedan mantener un mejor control sobre el tiempo que destinan a cada una de sus actividades, se pudo apreciar que no existen tantas interrupciones a la hora de visitar a sus clientes ya que se manejan mediante una agenda, son más organizados a la hora de realizar sus actividades y no es necesario llevar sus tareas laborales fuera de sus horas de trabajo ya que de lunes a viernes no cuentan con un horario establecido.

En esta área los empleados podrían presentar estrés episódico el cual se presenta por poco tiempo, y cuando se resuelven los problemas de estrés por los cuales están pasando, los síntomas desaparecen; además, este tipo de estrés se le considera como beneficioso ya que ayuda como método de defensa ante situaciones de estrés que se puedan presentar en la vida cotidiana (Bedoya, 2012).

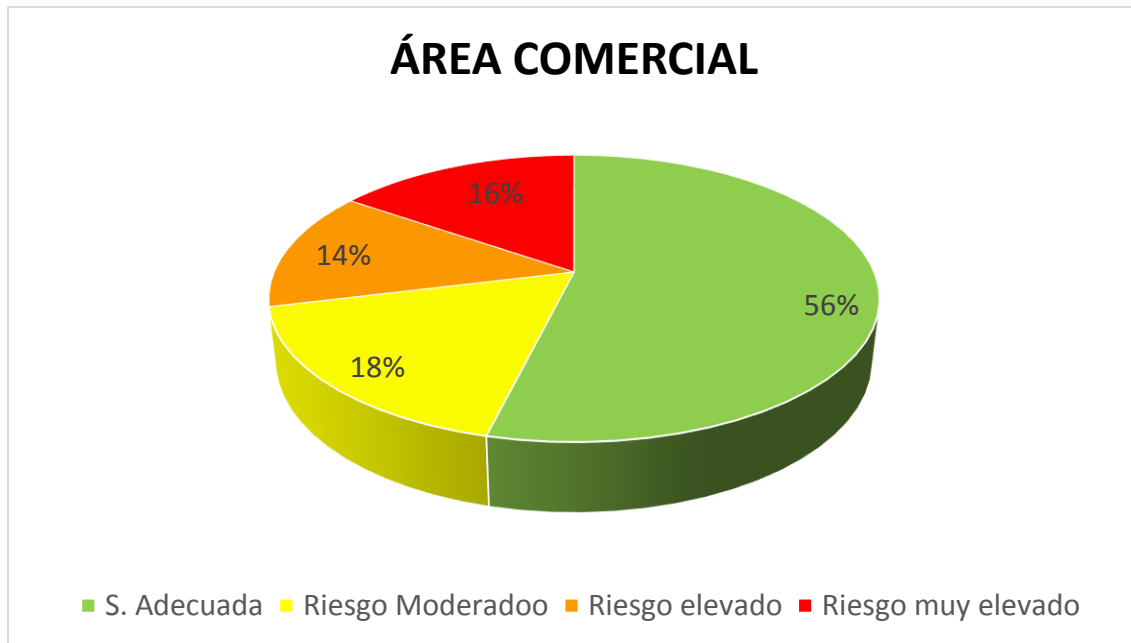
### FACTOR: DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)



*Figura 12.* Demandas psicológicas, área administrativa

En el caso de este factor, como se puede observar en la figura 12, los empleados presentan demandas de naturaleza cognitiva ya que deben realizar actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, razonamiento y búsqueda de soluciones; por otro lado, deben estar constantemente adaptándose a nuevos requerimientos de cada puesto de trabajo, es por esto que el personal manifestó que se siente estresado a la hora de realizar sus actividades laborales (Perez & Nogareda, 2006).

Además las personas presentan pérdida de atención en las actividades que realizan, sus problemas con la memoria a corto y largo plazo, la mente es incapaz de evaluar una situación, es por esto que no pueden resolver problemas sencillos, también la persona se presenta de una manera desorganizada en cuanto a sus pensamientos (Melgosa, 2006).

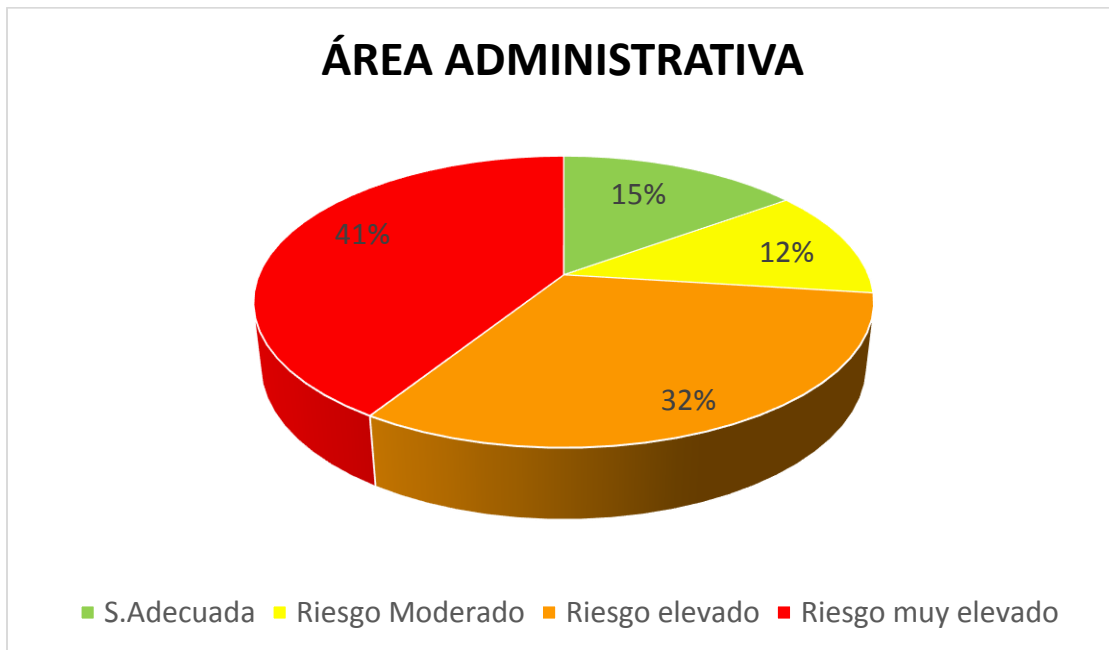


**Figura 13.** Demandas psicológicas, área comercial

En ésta área, los empleados presentan demandas de naturaleza emocional ya que deben estar en constante trato con personas, lo que puede desencadenar situaciones de impacto emocional; también se pudo conocer que los empleados tienden a reprimir sus sentimientos y emociones hacia sus superiores, subordinados, compañeros y sobre todo hacia sus clientes, ya que, en su opinión, mezclar su vida laboral con lo personal no ayuda a la hora de realizar sus actividades laborales (Perez & Nogareda, 2006).

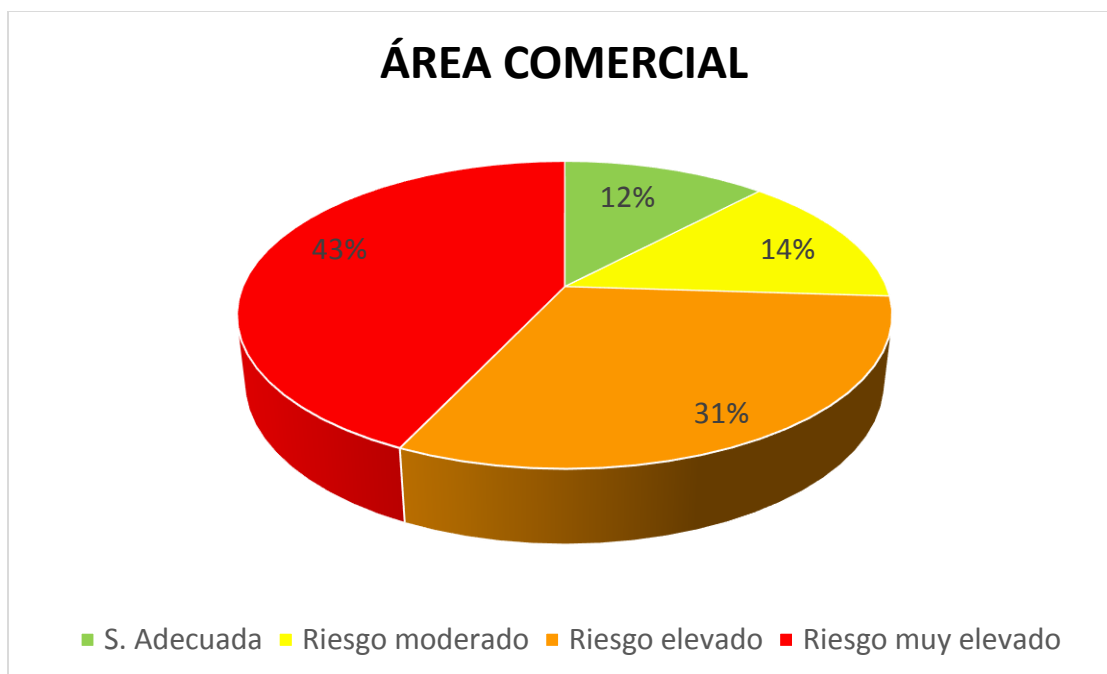
Además las personas tienen problemas para mantenerse relajados, se vuelven impacientes e intolerantes, comienzan a presentar episodios de miedo, ansiedad y depresión al realizar sus actividades; sus pensamientos de incapacidad e inferioridad van creciendo constantemente y para finalizar, en muy pocas ocasiones cuando el estrés es realmente elevado se presenta un descenso de las ganas de vivir (Peiro, 1993)

### FACTOR: PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)



**Figura 14.** Participación/supervisión, área administrativa

En este factor, los empleados sienten que no tienen la suficiente participación en las decisiones que toma la empresa, no se les pide su opinión, colaboración e intervención en temas en los cuales pueden estar relacionados, solo reciben información por medio de un mail para informarles sobre las actividades que se van a realizar; esto desencadena estrés en los trabajadores ya que sienten que no son tomados en cuenta; además, la información que reciben no es muy clara y tienden a confundir y malentender el contenido de la misma.



**Figura 15.** Participación/supervisión, área comercial

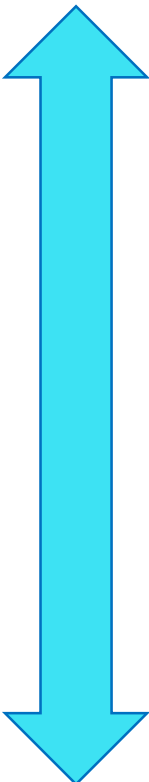
Se puede evidenciar en el área comercial que los colaboradores también consideran que existe deficiencia en cuanto al factor participación/supervisión, ya que no les hacen partícipes de las decisiones que se toman dentro de la organización. Para esta área es más complicado enterarse de todos los cambios, actividades o decisiones que realizan dentro de la compañía, ya que por encontrarse fuera de las oficinas les resulta más complicado. En ocasiones no tienen acceso para conectarse a sus dispositivos móviles ya que se encuentran viajando por diferentes provincias del país, visitando a sus clientes.

En cuanto a la supervisión, tanto los colaboradores del área comercial como del área administrativa consideran que la supervisión por parte de sus superiores es totalmente adecuada. La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo. La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización (INSHT, 2010). Por otro lado, analizando los ítems del factor Supervisión por separado (Anexo 2), se evidencia que los resultados obtenidos están en el rango considerado adecuado.

En los últimos años se han venido implementando nuevas tecnologías dentro de las organizaciones, estas tecnologías ofrecen diferentes servicios como: internet, telefonía móvil, robots industriales,

aplicaciones o servicios específicos (telefax, teletexto), video conferencia etc., a la implementación de nuevas tecnologías se las conoce como Tecnoestrés; existen dos tipos de tecno estresores los cuales son: tecno demandas y tecno recursos (Salanova, 2003). Dentro de la compañía existe falencia de tecno recursos en los colaboradores ya que las nuevas tecnologías que se han implementado están causando problemas de comunicación dentro de la misma, existe una nueva plataforma colaborativa de comunicación interna dentro de la compañía farmacéutica (nombre confidencial), en la cual se publican todas las novedades de la organización, los empleados no pueden acceder a esta plataforma ya que no han recibido una capacitación adecuada de la misma, en algunos casos los empleados no tienen conocimiento de las novedades que se publican, este es un elemento para que el factor participación se encuentre en riesgo muy elevado de estrés.

### **3.7 Matriz de factores por prevalencia**

	<b>FACTOR</b>	<b>Porcentajes obtenidos del resultado global de F-PSICO 3.1</b>	<b>ESTATUS</b>
<p style="text-align: center;"><b>MÁS PROBLEMÁTICAS</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>MENOS PROBLEMÁTICAS / FAVORABLES</b></p>	<b>PARTICIPACIÓN/ SUPERVISIÓN (P/S)</b>	42%	PROPUESTA DE INTERVENCIÓN
	<b>CARGA DE TRABAJO (CT)</b>	34%	
	<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</b>	13%	
	<b>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</b>	9%	REALIZAR SEGUIMIENTO
	<b>RELACIÓN Y APOYO SOCIAL (RAS)</b>	8%	
	<b>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</b>	7%	
	<b>INTERÉS POR EL TRABAJADOR/ COMPENSACIÓN</b>	3%	MANTENER
	<b>AUTONOMÍA</b>	2%	
	<b>VARIEDAD/CONTENIDO</b>	1%	

De acuerdo a los resultados arrojados, se puede apreciar que los factores participación/supervisión (P/S), carga de trabajo (CT), demandas psicológicas (DP), se encuentran en riesgo muy elevado por lo que se requiere una propuesta de intervención de inmediato; en el caso de los factores: desempeño de rol (DR), relación y apoyo social (RAS), tiempo de trabajo (TT), se encuentran en nivel de riesgo moderado y se requiere realizar un seguimiento a estos factores y para finalizar tenemos los factores interés por el

trabajador/compensación, autonomía, variedad/contenido, presentan situación adecuada y se necesita mantener los porcentajes.

Una vez conocidos los resultados de la herramienta implementada, damos paso a la propuesta de intervención.

## **CAPITULO 4: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

### **4.1 Objetivo del proyecto**

Diseñar una propuesta de intervención para disminuir los niveles de riesgo psicosocial evidenciados en los tres factores: carga de trabajo (CT), demandas psicológicas (DP) y participación/supervisión (P/S), y permitir que los empleados conozcan nuevos métodos de afrontamiento para ponerlos en práctica en su vida laboral, durante el año 2019.

### **4.2 Destinatarios**

La propuesta de intervención está orientada para todos los trabajadores de la compañía farmacéutica, tanto del área administrativa como del área comercial.

### **4.3 Sostenibilidad**

Para que la propuesta de intervención sea sostenible, es importante tener la colaboración, el apoyo y el compromiso de los altos mandos de la compañía, con el fin de que ésta llegue a efectuarse de una manera satisfactoria. Las actividades planteadas están planificadas para seis meses con el objetivo de ver mejoras dentro de la organización. Por otro lado, la propuesta de intervención será socializada con todos los empleados, para que de esta manera exista un compromiso por parte de cada colaborador.

### **4.4 Monitoreo**

Una vez que se ha propuesto el plan de intervención, el monitoreo de las actividades debe ser mensual para evaluar el cumplimiento del mismo, y de esta manera conocer si los empleados de la compañía están poniendo en práctica lo aprendido; también se deberá realizar una vez al año mediciones del estrés para conocer el nivel de riesgo en el que se encuentran los trabajadores, y por último, se deberá evaluar las dimensiones de los riesgos intervenidos cada 6 meses.

## 4.5 Evaluación

Para medir el impacto de la propuesta de intervención se deberá realizar cada año una nueva aplicación del cuestionario F-PSICO 3.1 utilizado en esta investigación, para poder comparar los resultados y conocer el grado de estrés en los que en ese momento se encuentran los colaboradores. Es importante realizar evaluaciones después de haber aplicado la propuesta ya que permitirá conocer si el impacto de la misma fue positivo o negativo para cada colaborador; se deberá llevar un registro de las personas que participan en todas las actividades ya que recibirán un certificado por la participación y compromiso con el plan de intervención.

A continuación, se detallan las propuestas que se realizarán por cada factor y problema:

### **Factor: CARGA DE TRABAJO (CT)**

**Problema:** Riesgo elevado y muy elevado de carga laboral en el área administrativa y área comercial de la compañía farmacéutica.

**Actividad 1: Reunión de sensibilización para 10 directivos de la compañía farmacéutica:** se realizará una reunión de dos horas para el equipo de líderes de la compañía (gerentes, jefes, coordinadores y supervisores), en el cual se expondrán los resultados del estudio para que tomen consciencia y a la vez, se comprometan con la implementación del plan de intervención. Además, se dará a conocer la importancia que se le debe dar a la prevención de los riesgos psicosociales.

Presupuesto: \$70

Refrigerios: \$ 60

Cuadernillos de trabajo: \$10

**Actividad 2: Análisis de cargas laborales (22 cargos):** dado que el factor “Carga de laboral” puntúa en niveles de riesgo muy elevado tanto en el área comercial como en el área administrativa, el objetivo de esta actividad será evaluar y reestructurar las funciones que desempeñan los trabajadores de la empresa farmacéutica, tanto del área administrativa como del área comercial. Este análisis incluirá la revisión de descriptivos de cargo, con el fin de conocer las funciones específicas de cada puesto de trabajo,

determinar duplicidad de funciones y eliminación de actividades que no agreguen valor a los diferentes procesos de la compañía; también se indagará mediante entrevistas cómo los empleados priorizan sus actividades.

Presupuesto: \$ 500

**Actividad 3: Taller Delegación efectiva para líderes:** este taller se realizará con el objeto de desarrollar en los líderes de la compañía, la habilidad para delegar eficientemente las tareas a sus equipos de trabajo; así como, aclarar los roles y responsabilidades de cada uno de sus colaboradores.

Presupuesto: \$260

Taller de 4 horas: \$200

Refrigerios: \$ 60

**Actividad 4: Fijación de objetivos personales:** esta actividad tiene por objetivo el que cada líder mantenga conversaciones individuales con cada uno de sus colaboradores para definir objetivos personales alineados a los objetivos estratégicos de la compañía, hacer seguimiento periódicamente y, brindar feedback de desempeño para el desarrollo de conductas asociadas a las competencias.

Esta actividad no tendrá un costo adicional, dado que será responsabilidad de cada líder de área.

**Actividad 5: Programa de desarrollo de habilidades directivas:** estará dirigido a los gerentes de la compañía farmacéutica, en donde podrán desarrollar habilidades de negociación dentro y fuera de la misma, habilidades de liderazgo, mejorarán la forma de tomar decisiones y resolverán conflictos de una manera eficaz. En este programa también se trabajará estilos de liderazgo que facilitará un ambiente para el desarrollo de competencias y aprendizajes nuevos; permitirá mantener motivado al equipo de trabajo y por último fortalecerá la comunicación dentro de la compañía (Galicía, 2006).

El programa iniciará con la aplicación de una evaluación 360° a los líderes de la compañía, para evaluar las *soft skills* asociadas al rol. Sobre la base de los resultados obtenidos, cada gerente tendrá retroalimentación por parte de un coach externo e iniciará el programa. Al final del programa (6 meses), se volverá a aplicar la evaluación 360°, con el fin de verificar si las brechas se acortaron.

<b>TEMA</b>	<b>HORAS</b>
Liderazgo	8 horas
Coaching para el desarrollo de equipos	8 horas
Comunicación efectiva	8 horas
Trabajo en equipo	8 horas
Negociación y gestión de conflictos	8 horas
Después de cada módulo se realizarán sesiones de coaching individual y de equipo, con el fin de asegurar el cambio de comportamientos y la aplicación de los conocimientos y experiencias en cada una de las áreas.	

Presupuesto: \$ 4.500

Taller y materiales: \$ 4.000

Refrigerios \$ 200

Almuerzos: \$ 300

### **Factor: DEMANDAS PSICOLÓGICAS**

**Problema:** Riesgo elevado de demandas psicológicas en el personal de la compañía farmacéutica.

**Actividad 1: Sesiones teórico-prácticas de Yoga:** se planificará un taller para los Guardianes de la salud, grupo de 8 colaboradores conscientes de la importancia de este tema en el entorno laboral. Por otro lado, se realizará un taller para el área comercial, aprovechando una reunión de ciclo mensual, y otro taller para el área administrativa. Posterior a estos talleres dictados por un experto, los Guardianes de la salud motivarán al personal a participar en las sesiones semanales en horario matutino y vespertino con el fin de que la mayor parte de empleados puedan participar en ellas. Esta actividad aportará a bajar los niveles de estrés a través del aprendizaje de técnicas para tener un mayor control físico y mental. Esta técnica incrementará la productividad de los empleados, mejorará el compromiso dentro de los equipos de trabajo y finalmente, reducirá de una manera considerable el absentismo laboral. Dentro de esta, los empleados

aprenderán cómo realizar: la panayama (tipo de respiración), asanas (formas de posturas), meditación y relajación. La participación de los jefes de cada área de trabajo será importante porque favorecerá a la actividad laboral, ya que podrán ponerla en práctica con su equipo de trabajo a la hora de realizar sus respectivas pausas activas.

Presupuesto: \$ 1.350

Taller área administrativa: \$ 150

Clase área comercial: \$ 150

Taller para equipo de Guardianes de la salud: \$ 150

Mats: \$ 900

**Actividad 2: Minuto Mindfulness:** Se invitará a un maestro practicante de la técnica *mindfulness* o técnica de la atención plena. Esta actividad aporta a la reducción de los niveles de estrés, incrementa las relaciones interpersonales, reduce los niveles altos de ansiedad y reduce el Burnout; además permitirá que los empleados se sientan mejor en su área de trabajo al realizar sus tareas de una manera relajada. Dentro de esta actividad, los empleados de la compañía aprenderán a realizar: Un minuto de atención plena o *mindfulness*, observación consciente, limpieza de su puesto de trabajo, cómo observar los pensamientos. El compromiso, apoyo y participación de los directivos de la compañía farmacéutica es fundamental ya que la implementación de esta nueva técnica beneficiará a todo el personal y tendrá un impacto positivo en la misma, y también podrán pactarla en el espacio de las pausas activas que se realizan dentro de la organización.

Presupuesto: \$ 150,00

Taller: \$150

**Actividad 3: Taller *Life Coaching*:** este taller será destinado para el personal administrativo de la compañía; este permitirá que los colaboradores tengan un trabajo empático y a la vez firme, que ayude a que las personas y equipos se responsabilicen de sus acciones y resultados; en esta actividad se trabajará: reconocimiento de las diferencias personales, el compromiso con la Misión de la organización, desarrollo y formulación de propuestas de mejora aplicables a la empresa, identificación de las barreras que dificultan

el trabajo en equipo, autoconocimiento, cómo manejar las emociones propias y de los demás, etc. Este taller tendrá una duración de 16 horas, y se contratará a una persona experta en el tema.

Presupuesto: \$2.200

Taller: \$1.600

Refrigerios: \$ 240

Almuerzos: \$ 360

### **Factor: PARTICIPACIÓN/ SUPERVISIÓN**

**Problema:** Riego muy elevado en el factor Participación tanto en el área comercial como el área administrativa.

#### **Actividad 1: Creación del equipo de Voceros de la Comunicación Interna de la Compañía:**

En una reunión gerencial se redactará el perfil de los voceros de comunicación, luego de lo cual, se enviará una invitación a toda la compañía, para que quienes cumplan con el perfil, se postulen. Posteriormente, se validarán los perfiles, se tendrá una entrevista con cada uno y se elegirán 4 voceros por el área administrativa y 4 voceros por el área comercial.

El equipo de voceros asistirá a una capacitación de 3 horas con el representante del Comité de Comunicación Interna, con el fin de conocer aspectos relevantes respecto de la política de comunicación, canales de comunicación, y responsabilidades de los Voceros de comunicación.

El objetivo de este grupo será asegurar que las herramientas de comunicación interna sean renovadas para que la información publicada este actualizada, así como comunicar información que sus gerentes de área requieran compartir (actualización de procedimientos y políticas internas, eventos varios, etc.), para que los empleados sean partícipes de las decisiones y actividades que se realizarán dentro de la organización, y de ser el caso, aportar con ideas para la realización de las mismas.

Presupuesto: \$ 50

Materiales y refrigerio: \$ 50

**Actividad 2: Campaña de autocuidado:** cuyo objetivo es sensibilizar a todo el personal sobre la importancia de adoptar hábitos seguros para cuidar de sí mismos, para mantener un estado de alerta prudente y razonable, que reduzca los riesgos que afectan la salud de cada uno de los empleados de la organización.

Para esta actividad se pegarán afiches en las carteleras de toda la organización, se entregarán trípticos con las técnicas de autocuidado a cada uno de los empleados, se realizarán charlas y dentro de estas se abordarán temas como: la toma de conciencia de tus propios actos, tu salud es tu responsabilidad, aprende a pedir ayuda, comunica y expresa tus sentimientos, etc. También se realizará una charla de nutrición para que los empleados puedan conocer cómo alimentarse de una manera adecuada; además, se sensibilizará de la importancia de hacer actividades físicas para mantener una buena salud, se tomarán temas como el yoga y el mindfulness. Durante la campaña los empleados podrán observar en su computadoras a la hora de encenderlas consejos sobre el autocuidado, y para finalizar, todo el personal de la compañía será invitado a una obra teatral sobre el tema “El autocuidado, mi responsabilidad”, al término de la misma recibirán un kit de autocuidado. Estos talleres serán dictados por el Médico Ocupacional de la compañía.

Presupuesto: \$ 600

Afiches: \$ 200

Trípticos: \$ 100

Kit Autocuidado: \$ 300

**Actividad 3: Desayunos de integración:** el objetivo es fomentar la participación de los empleados y exponer sus puntos de vista en un ambiente relajado fuera de sus puestos de trabajo. Esta actividad se la realizará con todos los empleados tanto del área administrativa como del área comercial una vez al mes, tendrá una duración de 45 minutos. A este desayuno asistirá el Gerente General y/o su delegado para compartir con el personal y un vocero de comunicación interna, el cual será responsable de tomar nota de todo lo que se hable en la actividad y comunicar lo más relevante de la misma, tomará fotos para luego colocar en la cartelera y demás canales internos de comunicación y que todos los empleados puedan estar al tanto de todo lo que sucede en esta integración.

Presupuesto: \$ 280

Desayunos: \$ 180

Materiales para la actividad: \$ 100

**Actividad 4: Capacitación en el uso de herramienta de comunicación interna:** la compañía adoptó una plataforma de comunicación interna, utilizada a nivel global; sin embargo, los empleados no han recibido entrenamiento para su uso, lo cual está provocando frustración y aislamiento tecnológico.

Como menciona Salanova (2003), el tecnoestrés es el estrés que sufren los empleados de una compañía por la introducción de nuevas tecnologías dentro del trabajo, ya que no existe una capacitación adecuada cuando se implementan nuevas herramientas es por ello que también existe el mal uso de las mismas. Por esta razón, esta actividad busca incrementar el nivel de conocimiento y desarrollar la habilidad para navegar en esta plataforma, así como integrarla en el día a día. Este taller será dictado por el área de Sistemas de la compañía, en grupos de 10 personas.

Presupuesto: \$120

Materiales y refrigerios: \$ 120

**Actividad 5: Reunión anual:** En esta reunión, la gerencia general de Ecuador y los gerentes de área, presentarán los resultados de negocio, así como novedades relacionadas con el lanzamiento de nuevos productos. En esta actividad, también se premiará y felicitará a los guardianes de la salud y voceros internos de la comunicación, mediante cenas para dos personas por un valor de \$100 dólares, se entregarán reconocimientos por parte de la gerencia general a los voceros de la comunicación y a los guardianes de la salud, con la estrella del bienestar. Esto se realizará con el fin de que todo el personal se sienta motivado a pertenecer a estos grupos que están colaborando dentro de la organización.

Presupuesto: \$2.800

Cenas para dos personas: \$1.600

Reconocimientos: \$ 320

Sala del hotel Sheraton para la reunión: \$ 740

Café, té, agua: \$ 100

#### 4.6 Matriz Marco lógico

**Tabla 8. Propuesta de intervención.** Factores: carga de trabajo (CT), demandas psicológicas (DP), participación/supervisión (P/S)

<b>Objetivo:</b> Diseñar una propuesta de intervención para disminuir los niveles de riesgo psicosocial evidenciados en los tres factores: carga de trabajo (CT), demandas psicológicas (DP) y participación/supervisión (P/S), y permitir que los empleados conozcan nuevos métodos de afrontamiento para ponerlos en práctica en su vida laboral.							
FACTOR	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	MATERIALES/ INSUMOS	COSTOS	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
Carga de trabajo (CT)	Reunión de sensibilización para directivos de la compañía farmacéutica	Se convocará a los gerentes, coordinadores y supervisores de todas las áreas de la compañía farmacéutica, para dar a conocer los resultados obtenidos y presentar la propuesta de intervención que se realizará dentro de la misma.	*Resultados obtenidos del estudio. *Equipos de oficina (laptop, proyector) *Sala de reuniones. *Propuesta de intervención	\$ 70 Dólares	Número de asistentes a la reunión vs. Número de personas convocadas	*Listado de asistencia del personal. *Matriz de actividades del plan de intervención	Gerencia General y Gerencia de RRHH.

	Análisis de cargas laborales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Revisión de descriptivos de cargo.</li> <li>* Determinar duplicidad de funciones.</li> <li>*Entrevistas con el personal de la compañía.</li> <li>*Taller de Priorización de actividades y gestión del tiempo para administrativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Acceso a la Información sobre los descriptivos de cargo de cada puesto de trabajo.</li> <li>* Programación de entrevistas.</li> <li>*Programa del taller</li> <li>*Suministros de oficina.</li> <li>*Sala de reuniones</li> </ul>	\$500 Dólares	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Tiempo empleado en la actividad</li> <li>*Número de participantes en las entrevistas.</li> <li>Número de asistentes al taller vs. Número de personas convocadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cronograma de actividades.</li> <li>*Listado de asistencia a las entrevistas.</li> <li>*Listado de asistencia a las reuniones.</li> <li>*Listado de asistencia al taller</li> </ul>	Área de RRHH
	Taller Delegación efectiva para líderes	Se realizará un taller de delegación efectiva para los líderes de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Sala de reuniones</li> <li>*laptop</li> <li>*proyector</li> <li>*break</li> </ul>	\$260	*Número de participantes en la actividad	*Listado de asistencia	Área de RRHH
	Fijación de objetivos personales	Se realizarán reuniones semanales de área de trabajo	*Sala de reuniones.	N/A	*Número de Reuniones realizadas vs.	*Asistencia firmada de cada colaborador	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>*Laptop</li> <li>*hoja de asistencia</li> </ul>		Número de reuniones planificadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cronograma de reuniones</li> <li>*Actas de reuniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Gerentes de área</li> <li>*Mandos medios</li> </ul>
	Programa de desarrollo de habilidades directivas	Se desarrollará un programa de desarrollo de habilidades directivas para los altos mandos de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Sala de reuniones</li> <li>*laptop</li> <li>*Proyector</li> <li>*break</li> </ul>	\$4.500,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Número de participantes en la actividad.</li> <li>*Desarrollo de actividades directivas (resultados evaluación 360°)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Listado de asistencia</li> </ul>	Consultor externo / Área RRHH
Demandas Psicológicas (DP)	Sesiones teórico - prácticas de Yoga	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Panayama (tipo de respiración)</li> <li>*Asanas (formas de posturas)</li> <li>*meditación y relajación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Instructor</li> <li>*Salón para las sesiones.</li> <li>*Colchonetas para los participantes.</li> <li>*Botella de agua</li> </ul>	\$ 1.350,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Actividades realizadas vs actividades planificadas</li> <li>*Número de participantes que asistieron a la clase</li> <li>*Nivel de satisfacción al realizar esta actividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cronograma de la actividad</li> <li>*listado de asistencia de los empleados</li> </ul>	Área de Seguridad Ocupacional / Guardianes de la salud
	Minuto Mindfulness	*Un minuto de atención plena.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Instructor</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cronograma de actividades realizadas vs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cronograma de actividades.</li> </ul>	

		<p>*Observación consciente.</p> <p>*Limpieza de tu puesto de trabajo</p> <p>*Cómo observar los pensamientos</p>	<p>*Salón para dictar la clase.</p> <p>*Colchonetas para los participantes.</p> <p>*Botella de agua</p>	\$ 150,00	<p>Actividades planificadas</p> <p>*Número de participantes que asistieron a las sesiones</p> <p>*Grado de satisfacción al realizar esta actividad</p>	*Número de personas que asistieron a la sesión	Área de Seguridad Ocupacional / Guardianes de la salud
	Taller <i>Life Coaching</i>	Se convocará al personal administrativo de la compañía para realizar esta actividad	<p>*Programa del taller</p> <p>*Laptop</p> <p>*Proyector</p> <p>*hojas de papel bond.</p> <p>*esferos</p> <p>*sala de reuniones</p> <p>*break</p>	\$ 2.200,00	<p>*Cantidad de estrategias de coaching, implementadas por cada grupo</p> <p>*Número de asistentes a la reunión vs. Número de personas convocadas</p>	Cronograma del taller dirigido al personal de la compañía	Área de RRHH / Líderes de la organización
Participación/ supervisión (P/S)	Creación del equipo de voceros de comunicación interna	Reunión para creación de voceros de comunicación interna	<p>*Sala de reuniones</p> <p>*Laptop</p> <p>*hojas</p> <p>*esferos</p>	\$50	*Número de asistentes a la reunión vs. Número de	*Cronograma de la reunión	*Acta de reuniones

					personas convocadas		Líderes de la organización / Área de RRHH
	Campaña de autocuidado	Sensibilizar a todo el personal sobre adoptar hábitos seguros para cuidar de sí mismos	*Sala de reuniones *Afiches *laptop *Proyector *break	\$600	*Número de personas que participaron en la campaña de autocuidado	*Listado de asistencia a la actividad	Área de Seguridad Ocupacional / Guardianes de la salud
	Desayuno de integración	Fomentar la participación de los empleados y exponer sus puntos de vista en un ambiente relajado fuera de sus puestos de trabajo	*Salón de reuniones  *breakfast	\$ 280	*Número de personas que participaron en el desayuno.  *Nivel de percepción de los asistentes	*Listado de asistencia a la actividad	Gerencia General / Área de RRHH / Voceros de la comunicación
	Capacitación en el uso de herramienta de comunicación interna	Se convocará a todo el personal de la compañía a participar en esta actividad	*Salón de reuniones. *Infocus *laptop *Botella de agua	\$ 120	*Número de personas que participaron en la capacitación.	*Listado de asistencia a la actividad	Área de Sistemas de la compañía
			*Infocus				

	Reunión Anual	Se convocara a todo el personal de la compañía a la reunión anual	*laptop *Salón *break	\$2.800,00	*Número de personas que participaron en la reunión anual de la compañía	*Listado de personas que asistieron a esta actividad	Gerencia General/ Área de RRHH/ Comité de comunicación.
--	---------------	---	-----------------------------	------------	---	--	---

#### 4.7 Cronograma

ACTIVIDAD	MES 1			MES 2			MES 3			MES 4			MES 5			MES 6		
Reunión de sensibilización para directivos de la compañía.																		
Análisis de cargas laborales.																		
Taller delegación efectiva para líderes.																		
Evaluación 360																		
Programa desarrollo de habilidades directivas																		
Sesiones teórico-prácticas de Yoga																		
Minuto Mindfulness																		
Taller <i>Life Coaching</i>																		
Creación del equipo de voceros de comunicación interna																		



## CAPITULO 5: MARCO CONCLUSIVO

### 5.1 Conclusiones

- Al finalizar la presente investigación se pudo concluir que el estrés laboral que presentan los colaboradores es bajo; sin embargo, en los factores: carga de trabajo, demandas psicológicas y supervisión/participación, existen niveles de riesgo “elevado” y “muy elevado”, los cuales pueden afectar el rendimiento de los trabajadores en su área laboral.
- Existen varias herramientas con las que se puede medir el estrés laboral dentro de una organización como: ISTAS-21, cuestionario de la OIT-OMS entre otros. Para la presente investigación se utilizó el F-PSICO 3.1 ya que permite la aplicación colectiva con un coste de tiempo reducido, facilita el anonimato y posibilita el tratamiento estadístico de los datos para la comparación de diversos colectivos. Se pudo evidenciar que el factor “participación/supervisión”, el cual puntúa con valores de riesgo psicosocial muy elevado en las áreas tanto administrativa como comercial, presenta datos individuales por ítem; siendo así que en el anexo 2, página 24 se puede hacer la distinción entre los dos aspectos: la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo. La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización (INSHT, 2010).
- Con los resultados obtenidos se pudo elaborar una propuesta de intervención dentro de la compañía farmacéutica ya que se logró evidenciar que en tres factores como son: carga de trabajo, demandas psicológicas y supervisión/participación existen niveles altos de estrés y necesitan una intervención inmediata.
- Se pudo investigar la base teórica relacionada con las técnicas de afrontamiento frente al estrés laboral, para de esta manera realizar la propuesta de intervención para la compañía farmacéutica ya que se pudo concluir que un grupo de colaboradores presentan signos de estrés laboral dentro de la misma.

## 5.2 Recomendaciones

- Una vez conocidos los factores que inciden en el estrés de la compañía farmacéutica, se recomienda dar seguimiento a estos, para de esta manera proporcionar apoyo a las personas que lo están presentando.
- Para la implementación del plan de intervención, se deberá contar con el apoyo de la gerencia general y líderes de la compañía, para que el personal conozca estrategias que les ayude a afrontar el estrés dentro de sus puestos de trabajo.
- Para evitar niveles de estrés relacionados con el uso de la tecnología, se recomienda realizar capacitaciones sobre el uso de la misma, antes de la implementación.
- Se recomienda realizar una nueva medición en el siguiente año, utilizando la misma herramienta F-PSICO 3.1, con el objetivo de comparar los resultados obtenidos en la aplicación. Para ello se deberá socializar con los empleados sobre la importancia de la prevención del estrés laboral.

## BIBLIOGRAFIA

- Abellan, J. (2010). *Guía para la prescripción de ejercicio físico en pacientes con riesgo cardiovascular*. España: S.G. FORMATO.
- Alvarez, E. (2014). *Diagnóstico e intervención sobre Estrés Laboral de los colaboradores que desempeñan puestos de alto riesgo de una empresa de la ciudad de Quito*. (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista psicológica del trabajo y las organizaciones*.
- Bedoya, F. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador*. Quito.
- Bilbao, J. P., & Cuixart, C. (2016). *instituto nacional de higiene y seguridad en el trabajo*. Obtenido de Factores psicosociales:.
- Boada, J. (2012). *Salud y trabajo*. Barcelona: Universidad Oberta de Catalunya.
- Bruno, F. (1997). Diccionario de términos psicológicos fundamentales. En F. Bruno, *Diccionario de términos psicológicos fundamentales* (pág. 450). Barcelona: Paidós Studio.
- Cano, A.(2012). *Consecuencias del estrés laboral*. España: S.G. Formato.
- Floria, P. (2013). *Control del estrés laboral*. Madrid: FC Editorial.
- Friedman, M. Roseman, H. (1959). *Estrés y Estrés Laboral*. España: Paidós Editorial.
- Guizar, R. (2013). *Desarrollo organizacional principios y organizaciones*. Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Hernández, J. R. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Cuba salud publica*, 12-38.
- INSHT. (2010). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de Trabajo. España: S.G. FORMATO.
- Jiménez, B. (2000). La evaluación del estrés y el burnout de un grupo de trabajadores: el CBP-R. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24-58.
- Karasek, R. (1986). *Modelo Demanda-Control-Apoyo Social*. Mexico: Antilope Ediciones

- Korman, G. (2007). *Terapia cognitiva y Yoga*. Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación* (pág. 320). Valladolid:: Lex Nova.
- Loachamin, T. (2017). *Plan de prevención de riesgos psicosociales para el personal del Instituto Psiquiátrico Sagrado Corazón de Jesús de la ciudad de Quito* (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Lopez, M. (2015). Tai Chi Chuan y la salud. *Cuida tu salud*, 2 (3), 17-20. Recuperado de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/44621/6/fplanasmaPracticum0615memoria.pdf>
- Lugo, M. (2017). Cuando el trabajo aburre. *Cinzel*, 1 (3), 4-9. Recuperado de <http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/view/201>
- Malaga, C. (2003). Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. En C. d. Malaga, *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo* (pág. 196). España: Ma.
- Medina, S. (2002). *Estrés Laboral*. Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Melgosa, J. (2006). *Sin Estrés*. Madrid: Safeliz.
- Melia, J. L. (1989). *Definición de Estrés Laboral*. Valencia: Pallidos.
- Moreno, M. P. (2013). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de Ministerio del Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Moriana Elvira, J. A. (2004). Estrés y burnout en profesores. *redalyc.org*, 597-621.
- Olmedilla, A. (2010). Fundamentos de psicología del deporte y del ejercicio físico. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 207-208.
- Ortiz, L. (2013). *Factores de riesgo de trastornos músculo-esqueléticos crónicos laborales*. Problemas laborales, 10 (3), 34-39. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2013/mim134f.pdf>
- Parra, C. (2016). *Diagnóstico y diseño de un programa de Prevención de Riesgos Psicosociales de la empresa Deskansa en la ciudad de Quito*. (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito, Ecuador.

- Peiro, J. (1993). *Estres Laboral*. Madrid: Pallidos
- Perez, J., & Nogareda, C. (2006). *Riesgos Psicosociales*. España: Paellos. Obtenido de Factores Psicosociales.
- Pozo, B., & Aguilera, M. (2012). Perfil de estrés y estrés crónico en migrantes mexicanos en Canadá. *Revista de Salud Publica*, 23.
- Rivas, A. (2003). Análisis de cargas laborales en entidad pública. *Psicología Laboral*, 39-45. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/47068454.pdf>
- Roman, C. (2011). El estrés y como combatirl, *Revista electronica de psicología Iztacala*. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2011/epi112a.pdf>
- Salanova, M. (2003). Estrés Laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2347007>
- Sanchez, P. (2006). *Ansiedad, autoestima y satisfacción autopercebida como predictores de la salud*. Recuperado de <https://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/8476/8340>
- Sandin, M. (1999). *Modelo Procesual de Sandín*. Mexico: Interamericanaeditores S.A.
- Sapolsky, R. (2008). *Porque las cebras no tienen ulceras*. España: Sierra.
- Siegel, D. (2009). *Cerebro y Mindfulness*. España: Paidos Iberica.
- Silla, J. M. (2011). El Estrés Laboral una perspectiva individual y colectiva. *Estres Laboral*, 45-50. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Jose\\_Peiro5/publication/39174637\\_El\\_estres\\_laboral\\_Una\\_perspectiva\\_individual\\_y\\_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf)
- Suárez, Á. (2013). Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS. 22-38. Recuperado de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/8/8>
- Tabón, S. (2004). Fases del Estrés. *Psicopatología y Psicología Clínica*. 64-68. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/3977/3831>
- Trogliá, M. (2003). *La hostilidad y su relación con los trastornos cardiovasculares*. *Problemas de Salud*, 05-10. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pusf/v8n1/v8n1a08>
- Vallejo, D. (2005). *El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales*. *El Absentismo en la organización*, 53-59. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/727/72717205/>

Vecerova, A. (2008). *Stress, Eustress and Distress*. Health, 15-19 Recuperado de <http://www.internimedica.cz/pdfs/int/2008/04/09.pdf>

Vega, S. (2001). *Modelo demanda control apoyo social*. España: Ministerio del trabajo.

Yepez, H. (1999). *Como prevenir y manejar el estres syndrome del siglo XXI*. Bogota: Paulinas.

Zabla, R. (2015). la Gastritis y sus consecuencias. *Revista de Gastroenterologia Mexico*, 28-38 Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0375090615000750#!>

# **ANEXOS**

## ANEXOS

### ANEXO 1: Encuesta F-PSICO 3.1



### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

Complete la siguiente información:	
Género:	
Edad:	
Área:	

1. ¿Trabajas los sábados?  
 siempre o casi siempre  
 a menudo  
 a veces  
 nunca o casi nunca
 

	1
	2
	3
	4
  
2. ¿Trabajas los domingos y festivos?  
 siempre o casi siempre  
 a menudo  
 a veces  
 nunca o casi nunca
 

	1
	2
	3
	4
  
3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?  
 siempre o casi siempre  
 a menudo  
 a veces  
 nunca o casi nunca
 

	1
	2
	3
	4
  
4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?  
 siempre o casi siempre  
 a menudo  
 a veces  
 nunca o casi nunca
 

	1
	2
	3
	4
  
5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?  
 siempre o casi siempre  
 a menudo  
 a veces  
 nunca o casi nunca
 

	1
	2
	3
	4
  
6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?  
 siempre o casi siempre  
 a menudo  
 a veces  
 nunca o casi nunca
 

	1
	2
	3
	4
  
7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?  
 siempre o casi siempre  
 a menudo  
 a veces  
 nunca o casi nunca
 

	1
	2
	3
	4
  
8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?  
 siempre o casi siempre  
 a menudo  
 a veces  
 nunca o casi nunca
 

	1
	2
	3
	4

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> No trabajo en turnos rotativos				

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constantemente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- |  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema                          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación                           | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé   | <input type="checkbox"/> | 4 |

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca                  | <input type="checkbox"/> | 4 |

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta     | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- |            |                          |   |
|------------|--------------------------|---|
| excesiva   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| elevada    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| adecuada   | <input type="checkbox"/> | 3 |
| escasa     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces bastante	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- mucho  1
- bastante  2
- poco  3
- nada  4

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- no es muy importante  1
- es importante  2
- es muy importante  3
- no lo sé  4

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

- adecuadamente  1
- regular  2
- insuficientemente  3
- no existe posibilidad de desarrollo profesional  4

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- muy adecuada  1
- suficiente  2
- insuficiente en algunos casos  3
- totalmente insuficiente  4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- muy adecuada  1
- suficiente  2
- insuficiente en algunos casos  3
- totalmente insuficiente  4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- muy satisfecho  1
- satisfecho  2
- insatisfecho  3
- muy insatisfecho  4



## ANEXO 2: Perfiles de la evaluación por factor

### **TIEMPO DE TRABAJO**

*Tabla 9.* Tiempo de trabajo

<b>Rango</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>Mediana</b>
0-37	12.67	8.81	12.00

<b>Situación adecuada</b>	<b>Riesgo moderado</b>	<b>Riesgo elevado</b>	<b>Riesgo muy elevado</b>
72		2	6

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

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

#### Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	10 %
a veces	39 %
nunca o casi nunca	48 %

#### Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	4 %
a veces	29 %
nunca o casi nunca	64 %

#### Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	38 %
------------------------	------

a menudo	25 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	9 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	34 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	8 %

## AUTONOMÍA

*Tabla 10. Autonomía*

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	45.01	18.98	45.50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
85	4	1	2

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

### **- Autonomía temporal.**

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

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	5 %
a veces	59 %
nunca o casi nunca	25 %

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	41 %
a menudo	33 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	7 %

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	25 %
a menudo	20 %
a veces	42 %
nunca o casi nunca	11 %

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	44 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	5 %

**- Autonomía decisional.**

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	34 %
a menudo	43 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	0 %

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	57 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	1 %

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	23 %
a menudo	39 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	11 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	44 %
a veces	18 %
nunca o casi nunca	3 %

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	33 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	13 %

- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	51 %
------------------------	------

a menudo	23 %
a veces	18 %
nunca o casi nunca	6 %

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	36 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	6 %

- Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	4 %
a veces	6 %
nunca o casi nunca	80 %
No trabajo a turnos	0 %

### **CARGA DE TRABAJO**

*Tabla 11.* Carga de trabajo

<b>Rango</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>Mediana</b>
0-106	54.33	19.22	54.50

<b>Situación adecuada</b>	<b>Riesgo moderado</b>	<b>Riesgo elevado</b>	<b>Riesgo muy elevado</b>
32	13	16	31

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

**- Presiones de tiempos.**

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	41 %
a menudo	29 %
a veces	15 %
nunca o casi nunca	14 %

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	34 %
a menudo	35 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	6 %

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	40 %
a menudo	42 %
a veces	15 %
nunca o casi nunca	2 %

**- Esfuerzo de atención.**

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

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

siempre o casi siempre	19 %
------------------------	------

a menudo	27 %
a veces	29 %
nunca o casi nunca	23 %

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

muy alta	59 %
alta	38 %
media	2 %
baja	0 %
muy baja	0 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	48 %
a veces	14 %
nunca o casi nunca	3 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	13 %
a menudo	32 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	14 %

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	7 %
a menudo	14 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	30 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	13 %

a veces	35 %
nunca o casi nunca	41 %

**- Cantidad y dificultad de la tarea.**

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	11 %
elevada	55 %
adecuada	31 %
escasa	1 %
muy escasa	0 %

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	3 %
a menudo	9 %
a veces	54 %
nunca o casi nunca	32 %

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	3 %
a menudo	7 %
a veces	71 %
nunca o casi nunca	17 %

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	22 %
a menudo	31 %
a veces	40 %

nunca o casi nunca	5 %
--------------------	-----

## DEMANDAS PSICOLÓGICAS

*Tabla 12.* Demandas Psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	53.30	19.34	54.50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
55	13	12	12

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	34 %
a menudo	42 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	1 %

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	46 %
a menudo	34 %

a veces	6 %
nunca o casi nunca	2 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	46 %
a menudo	43 %
a veces	8 %
nunca o casi nunca	1 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	59 %
a menudo	34 %
a veces	4 %
nunca o casi nunca	1 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	48 %
a menudo	40 %
a veces	9 %
nunca o casi nunca	1 %

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir.

Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinado, etc.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.).

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	27 %
a veces	10 %
nunca o casi nunca	11 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	10 %
a menudo	14 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	48 %
No tengo, no trato	1 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	9 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	34 %
No tengo, no trato	38 %

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	17 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	53 %
No tengo, no trato	0 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	18 %
a menudo	9 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	41 %
No tengo, no trato	8 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	6 %
a menudo	18 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	47 %

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	11 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	50 %

### **VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO**

*Tabla 13.* Variedad/ Contenido del trabajo

<b>Rango</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>Mediana</b>
0-69	14.80	10.79	13.50

<b>Situación adecuada</b>	<b>Riesgo moderado</b>	<b>Riesgo elevado</b>	<b>Riesgo muy elevado</b>
87	0	4	1

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo; además, reconocido, apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

No	59 %
a veces	33 %
Bastante	4 %
Mucho	2 %

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

Mucho	71 %
Bastante	27 %
Poco	1 %
Nada	0 %

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	2 %
es importante	20 %
es muy importante	71 %
no lo sé	5 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	41 %
a menudo	31 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	30 %
a menudo	39 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	27 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no trato	15 %

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	52 %
a menudo	30 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no trato	2 %

## **PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN**

*Tabla 14.* Participación/supervisión

<b>Rango</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>		<b>Mediana</b>
4-87	36.28	11.19		34.00

<b>Situación adecuada</b>	<b>Riesgo moderado</b>	<b>Riesgo elevado</b>	<b>Riesgo muy elevado</b>
12	12	29	39

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

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

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems que comprende este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	6 %
Se me consulta	21 %
Sólo recibo información	47 %
Ninguna participación	23 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	13 %
Se me consulta	34 %
Sólo recibo información	42 %
Ninguna participación	9 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	5 %
Se me consulta	19 %
Sólo recibo información	50 %
Ninguna participación	25 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	1 %
Se me consulta	15 %
Sólo recibo información	50 %
Ninguna participación	33 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	2 %
Se me consulta	3 %
Sólo recibo información	57 %
Ninguna participación	36 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	6 %
Se me consulta	11 %
Sólo recibo información	40 %
Ninguna participación	41 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	2 %
Se me consulta	10 %
Sólo recibo información	44 %
Ninguna participación	42 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	7 %
insuficiente	0 %
adecuada	89 %
excesiva	3 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	8 %
insuficiente	5 %
adecuada	85 %
excesiva	0 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	11 %
---------------	------

insuficiente	3 %
adecuada	82 %
excesiva	2 %

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	3 %
insuficiente	5 %
adecuada	89 %
excesiva	2 %

### **INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN**

*Tabla 15.* Interés por el trabajador/compensación

<b>Rango</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>Mediana</b>
0-73	26.99	19.35	26.00

<b>Situación adecuada</b>	<b>Riesgo moderado</b>	<b>Riesgo elevado</b>	<b>Riesgo muy elevado</b>
81	1	7	3

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprende este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	11 %
insuficiente	23 %

es adecuada	64 %
-------------	------

- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	13 %
insuficiente	34 %
es adecuada	52 %

- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	9 %
insuficiente	33 %
es adecuada	56 %

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	6 %
insuficiente	21 %
es adecuada	71 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

adecuadamente	39 %
regular	35 %
insuficientemente	17 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	7 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	32 %
suficiente	35 %
insuficiente en algunos casos	27 %
totalmente insuficiente	4 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	20 %
suficiente	30 %

insuficiente en algunos casos	43 %
totalmente insuficiente	5 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	10 %
satisfecho	41 %
insatisfecho	36 %
muy insatisfecho	10 %

### **DESEMPEÑO DE ROL**

*Tabla 16.* Desempeño de rol

<b>Rango</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>Mediana</b>
1-109	22.89	19.22	18.00

<b>Situación adecuada</b>	<b>Riesgo moderado</b>	<b>Riesgo elevado</b>	<b>Riesgo muy elevado</b>
73	6	5	8

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- la claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- el conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	41 %
-----------	------

clara	48 %
poco clara	7 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	39 %
clara	46 %
poco clara	11 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	31 %
clara	50 %
poco clara	13 %
nada clara	5 %

- Especificaciones de la calidad de trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	47 %
clara	42 %
poco clara	7 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	30 %
clara	51 %
poco clara	16 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	39 %
clara	45 %
poco clara	10 %

nada clara	4 %
------------	-----

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	6 %
a veces	29 %
nunca o casi nunca	61 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	0 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	81 %

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	0 %
a veces	6 %
nunca o casi nunca	92 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	3 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	58 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	4 %
a veces	28 %

nunca o casi nunca	63 %
--------------------	------

## **RELACIONES Y APOYO SOCIAL**

*Tabla 17.* Relaciones y apoyo social

<b>Rango</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>Mediana</b>
0-97	13.39	10.79	10.50

<b>Situación adecuada</b>	<b>Riesgo moderado</b>	<b>Riesgo elevado</b>	<b>Riesgo muy elevado</b>
80	5	7	0

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	63 %
a menudo	26 %
a veces	8 %
nunca o casi nunca	1 %
No tengo, no hay otras personas	1 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	29 %

a veces	16 %
nunca o casi nunca	4 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	31 %
a menudo	11 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no hay otras personas	42 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	21 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	15 %
No tengo, no hay otras personas	9 %

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	85 %
regulares	13 %
malas	0 %
no tengo compañeros	1 %

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	64 %
con frecuencia	2 %
constantemente	2 %
no existen	31 %

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	9 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	90 %

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	21 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	78 %

- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	8 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	91 %

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	17 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	20 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	19 %
no lo sé	42 %

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	1 %
a veces	10 %
nunca o casi nunca	88 %

**ANEXO 3:** Formulario de consentimiento

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PERSONAL**

He sido invitado a participar en la investigación titulada: **“PROPUESTA DE INTERVENCIÓN SOBRE EL ESTRÉS LABORAL EN UNA EMPRESA FARMACÉUTICA DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2018.**” He sido informado (a) de las características de la investigación y de mi participación en ella, sé que no existen beneficios pecuniarios para ningún participante. Se me ha proporcionado el nombre de la tesista que puede ser contactada para los fines pertinentes.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre la investigación y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Por tanto, **CONSIENTO VOLUNTARIAMENTE** participar en esta investigación y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la misma en cualquier momento sin que se vea afectada de ninguna manera mi actividad laboral.

Nombre del participante: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ años

Número de cédula: \_\_\_\_\_ Mail: \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

#### **Mail enviado al personal de la compañía Farmacéutica (Confidencial)**

Estimados Colaboradores,

El motivo de la presente es para informarles que en el transcurso de los siguientes días, se aplicará una encuesta para evaluar los riesgos Psicosociales dentro de la compañía. La persona responsable de este tema será Erika Tafur, asistente de RRHH, la cual les comunicará los días que deben acercarse a la sala general de la compañía, con el fin de completar la encuesta; es importante dar a conocer que se guardará absoluta confidencialidad de la misma.

Agradeciendo su colaboración, les reitero mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente

Gerencia de Recursos Humanos

**ANEXO 4:** Fotos

