



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

TESIS DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL

TÍTULO: Estudio de los efectos del estrés laboral en los trabajadores de la Empresa
Proyecta s.a. de la Ciudad de Guayaquil

Autora: Tatiana Medina De La Cruz

GUAYAQUIL-ECUADOR

2013

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Declaro que soy autora de este trabajo de titulación: ESTUDIO DE LOS EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PROYECTA S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, y que autorizo a la Universidad de Guayaquil, a hacer uso del mismo, con la finalidad que estime conveniente.

Firma: Tatiana Dolores Medina de la Cruz

DEDICATORIA

A Dios, por su constante fidelidad y profundo amor. A mis padres y hermanas por su apoyo incondicional, amor, fe y acompañamiento. A mi abuelo a pesar de que no esté presente conmigo, sus palabras fueron indispensables para culminar este proceso de mi vida.

AGRADECIMIENTO

- A mis padres, mi familia y amigos por su constante apoyo y consejos.
- A los profesores por su acompañamiento, disposición para enseñar y orientar, a través de su experiencia y conocimiento profesional.
- A la Promotora Inmobiliaria Proyecta S.A., por abrirme las puertas para poder realizar el desarrollo de mi investigación.
- A los colaboradores de la empresa Proyecta por su aporte y disponibilidad para colaborar en el levantamiento de información.

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	viii
1. MARCO TEÓRICO	3
2. CAPÍTULO METODOLÓGICO.....	19
2.1 Planteamiento y formulación del Problema	19
2.2 Justificación.....	19
2.3 Objetivos.....	20
2.3.1 Objetivo general.....	20
2.3.2. Objetivos específicos	21
2.4 Idea a defender	21
2.5 Métodos de investigación	21
2.6 Indicadores para su estudio	22
2.7 Procedimientos y técnicas utilizadas	23
2.7.1 El Cuestionario de Karasek	23
2.7.2 Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS.....	24
2.7.3 Cuestionario de ISTAS	27
2.8 Población y caracterización de la muestra	29
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	31
4.1. Análisis por técnicas.....	31
4.1.1. Cuestionario de Karasek.....	31
3.1.1.1 Control	31
3.1.1.2 Demandas, exigencias psicológicas y laborales	32
3.1.1.3 Apoyo social	32
4.1.2. Cuestionario del OIT	33
4.1.3. Cuestionario de ISTAS	36
3.1.3.1 Exigencias psicológicas.....	37
3.1.3.2 Trabajo activo y posibilidades de Desarrollo.....	37
3.1.3.3 Inseguridad	38
3.1.3.4 Apoyo social y calidad de Liderazgo	38
3.1.3.5 Doble presencia	39
3.1.3.6 Estima.....	39

4.2. Análisis de resultados global de las técnicas utilizadas	40
RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
BIBLIOGRAFÍA	47
ANEXO	48
ANEXO 1.....	48
ANEXO 2. Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS	53
ANEXO 3. Cuestionario de ISTAS.....	54
ANEXO 4. Resultados estadísticos del cuestionario y encuesta de Karasek	59
ANEXO 5. Resultados estadísticos de las dimensiones del Cuestionario de Istas.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Factores Psicosociales en el trabajo (Cuenca, 1996)	7
Gráfico 2: Exigencias Psicológicas de Karasek, 1979	14
Gráfico 3: Calificación General del Cuestionario OIT	34
Gráfico 4: Resultados del Cuestionario del OIT	36
Gráfico 5: Cuestionario de Istas	37
Gráfico 6: Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas	59
Gráfico 7 Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación.....	59
Gráfico 8 En mi trabajo debo ser creativo	60
Gráfico 9 Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo	60
Gráfico 10 El trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes	61
Gráfico 11 Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma.....	61
Gráfico 12 Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo.....	62
Gráfico 13 Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo.....	62
Gráfico 14 Mi trabajo exige hacerlo rápidamente	63
Gráfico 15 Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental	63
Gráfico 16 Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo	64
Gráfico 17 La tarea es interrumpida a menudo y debe finalizarla más tarde ...	64
Gráfico 18 Frecuencia genera de las exigencias laborales	65
Gráfico 18 MI jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están en su supervisión.....	65
Gráfico 19 Jefe Facilita la realización del trabajo	66
Gráfico 20 Mi jefe consigue que la gente trabaje unida	66
Gráfico 21 Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan	67
Gráfico 22 Las personas con las que trabajo son amistosas	67
Gráfico 23 Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas	68
Gráfico 24 Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo.....	68
Gráfico 25: Exigencias Psicológicas.....	69
Gráfico 26: Trabajo activo y posibilidades de Desarrollo	69
Gráfico 27 : Inseguridad	70
Gráfico 28: Apoyo social y calidad de liderazgo	70
Gráfico 29: Doble presencia.....	71
Gráfico 30: Estima	71

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Indicadores de estudio	22
Tabla 2 Detalle de la muestra.....	30

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo describir los factores psicosociales presente en los en los trabajadores de la empresa Proyecta S.A. de la Ciudad de Guayaquil. Al mismo tiempo ayuda determinar porcentualmente el nivel de estrés en los trabajadores, considerando al estrés laboral como la problemática actual de la empresa Proyecta S.A.

Para lograr el objetivo de la investigación, se utilizó una metodología cualitativa y cuantitativa, con un enfoque descriptivo – exploratorio. La investigación consistió en tomar elementos teóricos y datos estadísticos proporcionados por la aplicación de instrumentos de medición: Cuestionario de Karasek, Cuestionario del OIT y el Cuestionario de ISTAS. Se establece una metodología descriptiva y explorativo para observar, profundizar y detallar las variables de estudio (control, demandas laborales y psicológicas, apoyo social y clima laboral); demandas necesarias para identificar la influencia del estrés hacia al trabajador.

Se tomó como muestra a 18 personas cuyo promedio de edad es entre 29 a 45 años, las personas encuestadas trabajan directamente con el servicio al cliente. Por medio de la aplicación de los instrumentos, da como resultados un nivel elevado de estrés laboral con el 61%, además se determinó que existe nivel elevado de demandas laborales, psicológicas y apoyo social, y un escaso control ante la presencia del estrés laboral por parte del individuo. También se encontró que las condiciones laborales no son muy buenas, poco espacio físico, falta de tecnología, el trabajo es rutinario y monótono; a su vez se obtiene un nivel adecuado de relaciones sociales que ayudan favorablemente al trabajador.

Por medio de diferentes conceptualizaciones del término de estrés y la ayuda del aporte teórico de Karasek, se determina el estrés como un agente negativo causando enfermedades físicas, biológicas y psicológicas afectando la salud de la persona. A pesar de ser un agente negativo también trabaja como un agente positivo, ya que ayuda al individuo a transformar su trabajo rutinario y pasivo a un trabajo completamente activo.

INTRODUCCIÓN

El estrés es una realidad actual que afecta notablemente a la salud y el desarrollo personal y profesional del trabajador; es por eso que a nivel mundial las instituciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y estudios teóricos, abordan el tema de los riesgos psicosociales preocupándose en sí por la salud y el desarrollo humano dentro de la organización. Por otra parte el ser humano ha dado pasos trascendentales en la historia, donde se entendió poco a poco la interacción dinámica del hombre-trabajo, la interacción se da a medida del ser humano lucha por la sobrevivencia desde la época del trabajo mecanizado hasta la introducción del trabajo más humano. Se comprende que a medida de esa interacción del ser humano al trabajo se vuelve más dependiente del trabajo que a su vida personal, afectando en el desarrollo personal y bienestar. Ante esta circunstancia el estrés es uno de los factores más presente en la actualidad causando por varios riesgos psicosociales.

Según Hans Selye 1936, primer teórico que se interesó por la investigación del “síndrome de estar enfermo”, elaboró un modelo de estrés múltiple. Este autor indica que el término estrés se considera una respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores, amenazando la salud y el rendimiento; su respuesta es el resultado de nuestro organismo cumpliendo tres fases consecutivas: reacción de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento.

Por su parte Lazarus y Folkman apela que las demandas del medio son agentes amenazantes y causantes del estrés, además avanzan un poco más de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe dichas amenazas. Es decir, en el medio laboral los trabajadores están expuestos a condiciones que provocan el estrés, como las condiciones físicas, psicológicas, exigencias, motivación, demanda laboral, etc.; esto afecta a corto o largo plazo la capacidad de rendimiento del individuo como también a cambios de comportamiento, afectando a tener una bajo rendimiento.

Otro teórico importante que aportó en dicha investigación fue Robert Karasek 1979 con su modelo demanda y control; menciona que el estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y baja libertad de toma de decisiones, es decir, el modelo según el teórico indica que los trabajadores con mucha exigencia pero poco control sobre la tarea llevan a tener mucha tensión y estrés con riesgos a la salud. Luego este modelo fue completado por un tercer componente que es el apoyo social, lo social ayuda amortizar el nivel de estrés y el poco control sobre lo amenazante, también ayuda al individuo a tener una buena perspectiva ante la toma de decisiones e interacción con su entorno laboral.

La presente tesis tiene como objetivo describir los factores psicosociales generados por estrés, presente en los trabajadores de la empresa Proyecto S.A. de la ciudad de Guayaquil; dentro del capítulo teórico se explicará la breve historia

de la organización, surgimiento de la Psicología Laboral, factores psicosociales y las principales definiciones y consecuencias del estrés laboral.

A su vez el capítulo metodológico y el análisis de resultados se desarrollarán el cumplimiento de los objetivos de la investigación: a) Identificar la presencia y niveles de demanda psicológica, apoyo social y control sobre la tarea en los trabajadores de la empresa Proyecta S.A. por la presencia del estrés laboral. b) Analizar los niveles de estrés laboral. c) Determinar los factores de riesgos psicosociales presente en la empresa Proyecta. S.A.

1. MARCO TEÓRICO

1. ASPECTOS RELEVANTES DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

En su larga historia hasta inicios del siglo XX, la administración de la organización se desarrolló a partir de este siglo, atravesó un proceso notable a la innovación de las organizaciones. Su inicio empezó por organizaciones pequeñas transformándose poco después a organizaciones de gran estructura empresarial. Durante el surgimiento de las organizaciones también fue apareciendo la Psicología del Trabajo, el objetivo del estudio de la psicología del trabajo es comprender a la persona en un sistema administrativo velando por el crecimiento y desarrollo profesional.

Para comprender la aparición de las organizaciones en el mundo del trabajo, es importante remontar hasta la Edad Media con el fin de considerar la evolución de la estructura social del trabajo y de los sistemas productivos. En esta evolución Schneider (1996), menciona tres grandes etapas:

Dentro de estas etapas se encuentra el sistema germinal, fue la principal organización económica. Ellos regulaban el nivel de ingresos percibidos por todos los trabajadores, controlaban la tecnología de la producción, la cantidad de la misma, la distribución de materias primas y de los productos; también la fijación del precio y otros asuntos económicos. En este sistema se caracterizaban la división de trabajo en primer lugar en función del producto total y en segundo lugar el uso predominante de maquinaria, el trabajo de los gremios no era especializado ni rutinario y además las relaciones sociales del trabajo se basaban en la estructura y en los valores de la organización gremial como tal.

Del sistema gremial paso progresivamente al sistema domiciliario, aquí la producción se traslada desde el taller del maestro del hogar. Se desarrolló gradualmente un sistema en que el comerciante proporcionaba al trabajador la materia prima y más tarde recogía los productos acabados para vender a los mercados exteriores. La relación del obrero con el empresario era estrictamente monetaria, a diferencia de lo que ocurría en el sistema gremial, y ello le concedió al comerciante una posición de dominio a la economía.

A medida que pasaba el tiempo las relaciones de producción fue adoptando de modo creciente con un carácter capitalista ya que comenzaron aparecer demanda de producción y de competencia, pues la falta de control sobre el proceso de producción impedía reducir los costos de trabajo; la existencia de un transporte excesivo durante las diversas etapas del proceso productivo hacia perder tiempo y dinero.

Después apareció el sistema fabril que ejerció un fuerte impacto en las organizaciones de las fábricas, la comunidad y la sociedad desde la mitad del siglo XVIII hasta finales del XIX. Por su parte Miller y Form señalan que es un sistema

que reuniera a unos trabajadores bajo un mismo tejado, les proporcionará materia prima y herramientas, los supervisará, formará y les pagará unos salarios en dinero, constituía una forma productiva más eficaz.¹ Una característica esencial fue la creciente mentalidad racional y su aplicación a los procesos de producción como un intento de racionalizarlos y hacerlos más eficaces, la mecanización por la aparición de las maquinarias y fábricas.

En este sistema operaban un mercado de consumidores, un mercado de trabajos y un mercado de capitales, y sin ellos hubiera sido imposible la aparición del sistema industrial.

Indudablemente la aparición de las fábricas tuvo una serie de consecuencias a nivel urbano, la concentración de la industria provocó la aparición de ciudades fabriles.

2. SURGIMIENTO Y DESARROLLO DE LA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Es preciso revisar la historia del pensamiento científico y los modelos teóricos que hablan del surgimiento y desarrollo de la psicología industrial, por lo tanto en la presente tesis se recupera las principales contribuciones realizadas desde todas las perspectivas, permitiendo posteriormente una comprensión de los temas para entender el comportamiento del individuo en la organización:

En la última década del siglo XIX, la economía y la industrialización sufren un cambio conocido como “la segunda revolución industrial”, que podría caracterizarse según McNall (1960) por dos tipos de acontecimiento: uno el orden económico estructural y el otro el orden tecnológico. El primero habla del dominio de las instituciones bancarias por las formaciones de grandes acumulaciones de capital, donde existe una separación entre la propiedad y la administración, formando un sistema netamente capitalista. Junto al cambio económico hay otros cambios como el tecnológico donde existe la formación y la unión de procesos tecnológicos para facilitar inversiones y el trabajo, como por ejemplo el emplazamiento de la energía a vapor por la electricidad y los derivados del petróleo o el transporte y comunicaciones.

Precisamente sobre este contexto surge la teoría de la administración científica, los orígenes de esta teoría fueron a finales del siglo XVIII y comienzos del XIX. Por Taylor, uno de los principales teóricos de la historia de la administración. Su aporte ayudó a la administración de las organizaciones a dividir la tarea del trabajo y producción.

Taylor se interesó en estudiar los problemas de la organización en el trabajo con el fin de reducir el margen de la ineficiencia, sugirió algunas modificaciones mecánicas que aceleraban y facilitaban los procesos de producción y las tareas del trabajador. Sin embargo una parte del sistema que mencionaba Taylor abordaba cambios que había que introducir en el sistema de producción a partir de

¹ Miller y Forn, 1969,56

la consideración del obrero como una máquina que podía mejorar su nivel de rendimiento y producción. Mediante esta propuesta de Taylor surge la primera división de trabajo.

Por otra parte Taylor estudia los tiempos y movimientos en la realización del trabajo, consiste en la mediación cronométrica de cada uno de los movimientos que realiza un trabajador en una determinada tarea, junto con la mediación de los tiempos muertos se aprovecha esos tiempos para que el trabajador siga optimizando su trabajo y el tiempo libre. Pero no todo es producción sino también hace referencia a los incentivos y los fundamentos motivacionales del trabajo, del cual él impulsó a motivar al personal a trabajar de forma de eliminar el frenado producido por el grupo de trabajo como la individualización de las recompensas.

Henry Fayol fue también ingeniero como Taylor; Fayol trabajó desde la cima de la jerarquía industrial hacia abajo, poniendo su atención a los problemas organizativos y en la dirección como tal. Lo central que trata de afrontar Fayol según March y Simón es que la organización se identifica con las funciones básicas necesarias para su realización; hecho esto, el problema consiste en reducir estas amplias categorías de actividad a subcategorías específicas, hasta llegar finalmente a las tareas individuales; estas deben ser agrupadas de modo tal que procuren la máxima productividad y eficiencia con el mínimo coste.² Es así que toda empresa sea grande o pequeña deben cumplir funciones técnicas, comerciales, financieras, donde la tarea debe ser especializada de lo general a lo particular, es decir, que las organizaciones se conciben de manera verticalmente como un sistema de relaciones jerárquicas establecido por delegación de autoridad y responsabilidad de arriba hacia abajo para cumplir el objetivo de la organización.

Después de revisar la literatura de estos dos autores que dieron las primeras bases sólidas, se entiende a la organización como un grupo social que lucha por un objetivo específico y el crecimiento de la misma ayuda a tener una correcta distribución de trabajo para alcanzar la productividad y objetivos planteados.

En la medida que pasa el tiempo las industrias sufren cambios tecnológicos ocurre a finales del siglo XIX y las primeras décadas del siglo XX, el hombre es introducido con su totalidad al trabajo y a la economía, este individuo está dispuesto a un deseo de ganancia económico para satisfacer sus necesidades de supervivencia.

El desarrollo de la psicología industrial en Estados Unidos y en Europa fue posible a partir de la constitución de la psicología como ciencia, con los psicólogos de la generación 1871, la psicología científica comienza a ocuparse de las aplicaciones de los conocimientos teóricos a la vida práctica. Los antecedentes encontramos a Wundt como Titchener quienes defendieron el carácter básico de la psicología; la

² March y Simón, 1977, 24-ss

influencia de la obra de Galton y el darwinismo social en los Estados Unidos le dieron una orientación a la conceptualización de las diferencias individuales.

La psicología de Cattell (1860-1944), se orienta a las diferencias individuales, posteriormente hizo hincapié en el enfoque diferencial y utilizó los test mentales. Su psicología estaba motivada a determinar el nivel de ejecución del ser humano en diversas situaciones, los resultados de Cattell llevaron por primera vez a la psicología un aporte de método imparcial en los procesos de selección del personal.

Hugo Münsterberg (1863-1916) propuso la utilización de la psicología para efectos prácticos, para él la psicología económica tiene tres objetivos: el primero son las aquellas características por cuyas cualidades mentales hayan de ser más aptos para la obra que deben ejecutar; el segundo son las condiciones que garanticen la satisfacción del resultado del trabajo de cada individuo; y el tercero las influencias que contribuyen ventajosamente en el estado mental a beneficio del interés económico; en suma, se determina las condiciones en que es dable hallar el hombre, trabajo y rendimiento mejor posible.

Otro autor importante es Scott (1869-1955) quien fue el primero en ofrecer un análisis de los motivos de los trabajadores, poniendo el énfasis sobre el valor de los incentivos no económicos, por lo cual el obrero trabaja a un nivel de eficiencia considerablemente inferior al normal. Era necesario lograr una psicología a la motivación y productividad para que el obrero pueda trabajar con una estimulación específica.

La primera guerra mundial consagrará el desarrollo de la Psicología Industrial por consecuencia del reclutamiento militar, se planteó el problema de cómo utilizar de la manera más eficaz a millones de hombres de quienes no se sabía nada de ellos y se tendría que destinar cuerpos según sus habilidades y las necesidades del ejército en sí. En 1917 se decide entrar en conflicto con Europa, Yerkes reunió a un grupo de especialistas (Scott, Bingham, Terman, Watson, etc.) para la elaboración de test con el fin de tener un instrumento colectivo que permitirán eliminar del servicio a los subnormales o mentalmente insuficientes para clasificar según los niveles de inteligencia a los que se incorporaban.

Los psicólogos norteamericanos se comprometieron a seguir investigando al individuo en sí, donde se formó Comité de Clasificación de Personal presidido por Scott, cuyo interés seguía en la evaluación de candidatos en diversos aspectos como nivel de inteligencia o como especificaciones personales para una adecuada asignación de las tareas militares.

Estas manifestaciones que se han puntualizando en la historia de la psicología de trabajo se resume que el trabajo ha pasado por un sistema de evolución y cambios notables que en la actualidad, las organizaciones se preocupa más por el individuo

que por la producción, esto se dio cuenta a medida que se iba profundizando la importancia del individuo en su entorno laboral.

3. FACTORES PSICOSOCIALES

Por el surgimiento de la organización y aparición de la Psicología del trabajo, da paso transcendental a un estudio constante del individuo en su entorno laboral; a medida que el trabajador esté influenciado por las organizaciones y el contenido del trabajo aparece los factores de riesgos psicosociales que influye significativamente la salud del trabajador.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) 1984, se preocupa por un estudio de la salud y del ser humano, donde define a los factores psicosociales como: aquellas condiciones presente en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.³ Cuenca (1996) representa a los factores psicosociales en el siguiente gráfico:

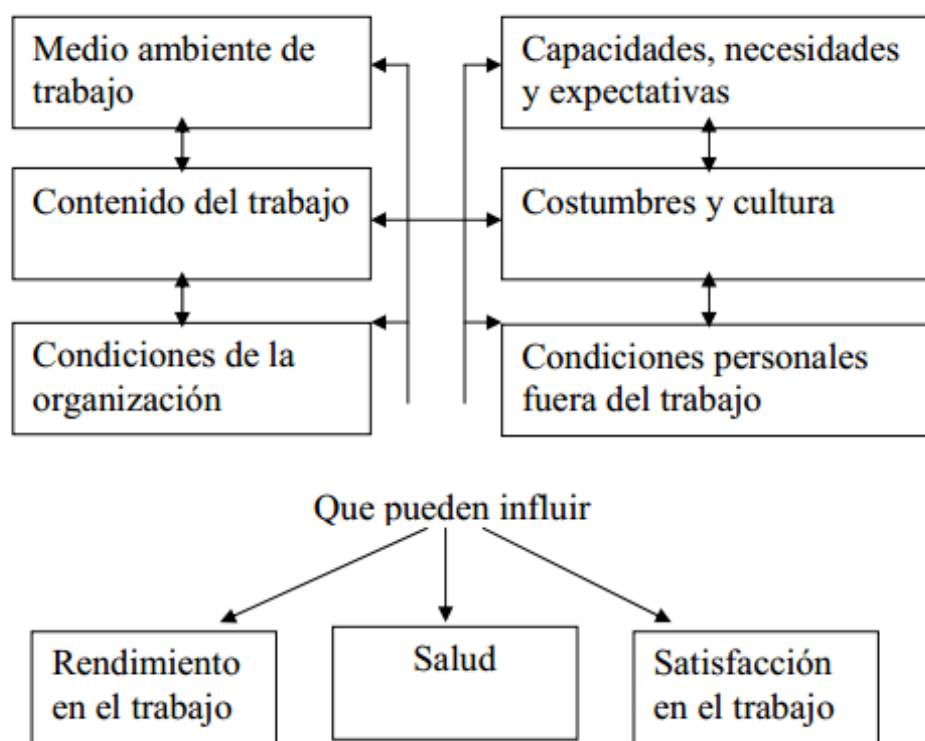


Gráfico 1 Factores Psicosociales en el trabajo (Cuenca, 1996)

En el Gráfico 1 muestra todos los elementos que forma los factores psicosociales como el medio ambiente, contenido de trabajo, condiciones de la organización,

³ Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 1984.

capacidades, costumbres y cultura, y condiciones personales fuera del trabajo (problemas familiares, económicos, etc.); que pueden influir en el trabajador incidiendo en el bajo rendimiento laboral, la salud y satisfacción del trabajo.

Después apareció un segundo documento por la OIT relacionado con el tema “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, editado por la Organización Mundial de la Salud y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988), quienes exponen que los factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y está influenciado por innumerables factores que afectan al trabajador, lo que marca este autor sobre los factores psicosociales es el efecto que debe tener los factores como positivos o negativos.

Sin embargo Cox y Griddiths definen factores psicosociales como “aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico”⁴, es decir, que los define como aspectos de trabajos de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales.

Existe diversas clasificaciones de los factores psicosociales, pero la propuesta del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de Trabajo (1996), realiza una clasificación explicita y relevante los riesgos psicosociales más presente en las organizaciones agrupándose en tres categorías: organización de tiempo de trabajo, de tarea, y de estructura, en que indican:

a) La organización del tiempo de trabajo

Se entiende por organización del tiempo de trabajo al contenido de trabajo y a los horarios, turnos rotativos, turnicidad o trabajo de fin de semana. La mayoría de las empresas tienen un horario de trabajo muy extenso incluso horarios rotativos y poco manejables, por lo cual el individuo está sujeto para poder satisfacer sus necesidades de supervivencia.

El horario de trabajo influye de manera significativa porque el individuo al tener excesiva horas de trabajo y un horario poco definido, ocasiona al sujeto de forma negativa como la fatiga, incluso puede ocasionar accidentes de trabajo. El trabajo por turnos modifica los ritmos biológicos, la temperatura del cuerpo, metabolismos, agilidad mental y motivación en el trabajo durante la vida cotidiana, sus efectos pueden manifestarse particularmente en el sueño, costumbres de alimentación, la vida familiar y actividades sociales. Un estudio sobre los controladores de tráfico de aéreo (Cobb y Rose, 1973) se comprobó que había entre ellos varios casos de hipertensión como diabetes y úlceras gástricas; mediante esta investigación quedó demostrado la causa principal del estrés era por trabajos por turnos.

⁴ En Leka, S. y Cox, T. 2009. The European Framework for Psychosocial Risk Management. <http://prima-ef.org/Documents/PRIMA-EF%20eBOOK.pdf>

b) Tareas

Las tareas hacen referencia al conjunto de actividades que desempeña el trabajador en su labor cotidiano. Influyen en el ritmo de trabajo, carga laboral, conflicto, faltas de toma decisiones, ambigüedad de rol, monotonía y carga mental.

La carga de trabajo afecta cuantitativamente cuando hay demasiadas actividades por hacer o cualitativamente cuando el trabajo es demasiado difícil, el trabajador siente presión para ejecutar las tareas donde aparece los síntomas de estrés o la tendencia a refugiarse en alguna dependencia como por ejemplo las bebidas alcohólicas. El trabajo en sí puede ser muy complejo, las tareas pueden llegar a una tendencia de monotonía o trabajo rutinario efectuando un ambiente poco estimulante para la producción, sin tener ningún incentivo gratificante para poder vencer la monotonía laboral.

c) Estructura de la organización de trabajo

La estructura organizacional se entiende como el diseño organizacional, es decir, la formación de su estructura, de quienes los conforman, cómo son los procesos de trabajo, sus políticas, cuál es su recurso humano y específicamente la cultura interna que tiene un gran impacto en la satisfacción y la salud de los trabajadores. Algunos trabajadores no se desarrollan a la estructura de trabajo por lo que su motivación reduce en la medida que el ser humano no se desarrolla personalmente y profesionalmente.

Estas categorías van afectando significativamente al individuo obteniendo consecuencias severas hacia el trabajador como el estrés laboral, fatiga, Burnout, mobbing, etc.

Además de lo descrito por la Organización Internacional del Trabajo, ISTAS denomina los factores psicosociales como aquellos factores de riesgos que se originan en la organización de trabajo y generan respuestas de tipo fisiológico, cognitivo, que son conocidas como estrés, y pueden causar enfermedades. (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Istas 2002).

Los factores psicosocial presentan su taxonomía de riesgos psicosocial en el trabajo, dentro de la investigación se destaca varias clasificaciones: Tenemos las condiciones laborales que son todos los factores externos o internos que obedece a fines prácticos y didácticos como: la iluminación, temperatura, sitio de trabajo, agentes químicos, agentes biológicos etc. estas condiciones de trabajo afectan directamente al trabajador. Se encuentra también el diseño del puesto, la estructura del puesto de trabajo, es decir, todas las características que lo conforma y además este factor ayuda a la interacción social.

4. NORMAS LEGALES O BASE LEGAL

Tanto el Código de Trabajo y la Constitución de la República del Ecuador, respalda legalmente la prevención de los riesgos y salud del trabajador e incluso han formado el Sistema de Auditoría de Riesgo del Trabajo protegiendo al cuidado, brindando apoyo a los trabajadores, este sistema tiene como objetivo normar los procesos de prevención de riesgos de trabajo por parte los empleadores y trabajadores sujetos al régimen del Seguro Social.

El Reglamento del Seguro General de Riesgos de trabajo en el Art. 1 expone: la Naturaleza, de conformidad con lo previsto en el artículo 155 de la ley de Seguridad Social referente a los lineamientos de política, el Seguro General de Riesgos de Trabajo protege al afiliado y al empleador, mediante programas de prevención de riesgos derivados del trabajo, acciones de reparación de los daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y ocupacionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral.

Por su parte la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 35 menciona que el trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia.

En el Código de trabajo menciona en el Art. 38 dice que los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 432.- Normas de prevención de riesgos dictadas por el IESS.- En las empresas sujetas al régimen del seguro de riesgos del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidas en este capítulo, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Por ello la creación de estos organismos y la preocupación del Ecuador hacia el trabajador ayuda en la prevención de los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones para mejorar condiciones de trabajo, prevenir enfermedades o accidentes que perjudican al empleado.

5) ESTRÉS

El término estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Hans Selye (1926), originalmente se refirió a reacciones inespecíficas del organismo ante estímulos tanto psíquicos como físicos, involucrando procesos normales de adaptación en las demandas diarias (eustrés), así como anormales, y de acumulación de demandas (distrés).

En la década de 1930, Selye observó y consideró que varias enfermedades desconocidas como cardíacas, hipertensión y trastornos emocionales y también mentales no eran la resultante de cambios fisiológicos, sino el resultado de un prolongado estrés en los organismos y que estas alteraciones podrían predeterminar en el comportamiento del ser humano.

En el año 1936, Selye estableció el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A.) como un conjunto de procesos y estados fisiológicos que responden a distintos estímulos o estresores; estableciendo en tres fases:

La primera es la reacción alarma, al momento que el cerebro detecta la amenaza estimula al hipotálamo produciendo glándulas liberadoras que constituyen sustancias que cumplen la función de llevar a zonas corporales, es decir, al momento que el sujeto se enfrente ante una situación estresante nuestro organismo va a funcionar de manera de defensa y de alerta ante la amenazas produciendo sustancias de reacción.

Esta fase se divide dos etapas: choque donde las reacciones psicológicas son las primeras en advertir y produce ponerse en guardia ante el agente nocivo. Y la otra etapa es el contrachoque que se caracteriza por la movilización de las defensas.

La segunda fase es la resistencia, es cuando el individuo es sometido de forma prolongada a amenazas de acuerdo a las exigencias presente, se puede disminuir capacidades de respuestas, incluso el individuo puede resistir mucho tiempo con la presencia del estrés sin que el sujeto se dé cuenta de lo que está ocurriendo.

Y por último está la fase de agotamiento, donde el organismo disminuye la resistencia frente la situación del estrés prolongado conduciendo a deterioro de capacidades psicológicas y fisiológicas del ser humano. Estas fases ayudan la prevención y cuidado ante la presencia del estrés según Selye. Sin embargo al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes nocivos son productos del estrés, sino en el caso del ser humano, las demandas sociales y amenazas del entorno del individuo están influenciadas en la capacidad de adaptación que provoca el estrés.

A partir de este acercamiento, el estrés ha ido involucrando y preocupándose por el estado de salud del personal. Por eso la Organización Mundial de la Salud (1994), define el estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción. Si aplicamos el concepto al ámbito laboral el estrés

es el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo⁵.

a. Definiciones de estrés

En la actualidad existen varias teorías, análisis o personas que se interesan por estudiar a profundidad sobre el estrés laboral; se observa la participación de varios teóricos, que pasar el tiempo va dejando bases teóricas para obtener mejor conceptualización y comprensión sobre el estrés.

A continuación se detalla los principales teóricos que dieron su importante aporte para estudiar el estrés laboral:

Morris Charles, define el estrés como toda exigencia ambiental que genera un estado de tensión o amenaza y que requiera cambio o adaptación.⁶ Al momento que exista una tensión o algo que fuera de lo normal para este autor lo conceptualiza como un estado inusual ante el ritmo de vida del trabajador y espera una adaptación positiva para el sujeto.

El estrés laboral se conceptualiza como un conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes nocivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.⁷

S.P. Robbins (1988)⁸ adaptó de Schuler la idea del estrés como una condición dinámica en el cual la persona se halla ante la oportunidad, limitación o exigencia relacionada con lo que se desea y para los cuales el resultado se considera inseguro e importante a la vez.

Hans Selye 1946, introduce el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en una respuesta ante un estimulante como: reacciones fisiológicas, agentes nocivos de naturaleza física o química presente en el medio ambiente. Considera por lo tanto el estrés como una respuesta fisiológica generalizada y no específica a estímulos ambientales nocivos. Selye ya describe los organismos estimulantes que ayuda tener una mejor visión sobre el causante del estresor.

Wallace y Szelagi (1982) sostiene que a medida que exista gran variedad de condiciones organizacionales y ambientales son capaces de producir estrés y que los individuos respondan a la misma condición de manera diferente. La intensidad y el grado de estrés no suelen percibirse fácilmente en el individuo, cuyas

⁵ Ídem,

⁶ Morris, Charles; Maisto, Albert, Psicología, Prentice Hall, México, 2011, Capítulo 12, Pág. 476

⁷ Hernández: Jorge, Román, Factores Psicosociales, Cuba.

⁸ Generalidades de recurso humano estratégico, 2000. Pág. 12

consecuencias provocan cambios psicológicos conductuales o enfermedades crónicas.

Existe controversias científicas sobre el estrés definido como una respuesta ante un estímulo, Paterson y Neufel (1984)⁹ considera el estrés como un término genérico donde hace referencia a un campo o un área de estudio determinado, concluyendo que el estrés es un trastorno que predisponen a las personas a combatir demandas que sobrepasan sus fuerzas física y psíquicas.

Ivancevich y Matteson (1989)¹⁰ mediante su estudio adoptaron el término de stress, definiéndolos como aquellos que podrían provocar mecanismos homeostáticos. La homeostasis es la capacidad que tiene todo organismo para mantener constante el equilibrio interno, por su parte Cannon observó la respuesta de ataque-huida, respuesta automáticas que emiten los organismos para la defensa de estímulos amenazantes que conlleva a sucesos ante el sistema nervioso simpático y endocrino afectando negativamente la salud del individuo.

Peiró (1992)¹¹ señala que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.

Según Lazarus y Folkman “estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonal y físico. Y pone en peligro su bienestar”. (Lazarus y Folkman, 1986)¹².

La presencia de un fenómeno amenazante causa inestabilidad al individuo incluso tener una interacción causa y efecto, es decir, cómo sería la reacción del individuo ante la presencia del estrés, según Lazarus y Folkman va depender de las diferencias personales. Se entendió que el concepto de estrés se ha investigado porque es una variable determinante y preocupante para el bienestar del individuo, este estrés puede afectar notablemente en la salud y por ende va existir serie de problemas personales que impidan el modo de vida del ser humano. Básicamente este estrés en el estudio de la presente tesis, va detallar cómo afecta el estrés en el personal de la empresa Proyecta S.A.

b. Modelo demanda control- apoyo

El modelo teórico que se utiliza en la presente tesis es el modelo demanda y control con su principal teórico Robert Karasek.

⁹ (1984) Parámetros del Estrés, Pág. 20

¹⁰ Ivancevich y Matteson (1989) Libro Estrés y Trabajo

¹¹ PEIRO, J. M., Salvador, Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.), Editorial UDEMA S. A. , España, 1992

¹² Pág. 54 Lazarus y Folkman, (1986)

Karasek aporta que el estrés es el resultado de una interacción entre las demandas psicológicas elevadas y baja libertad para la toma de decisiones, es decir, la presencia de fuertes demandas de trabajo condiciona el estado físico, intelectual y psicológico, afectando directamente al control del individuo al tomar sus propias decisiones. A su vez los trabajos con mucha exigencia pero que permita poco control sobre la tarea llevan aparejado mucha tensión y estrés negativo con los riesgos para la salud.

Robert Karasek, arquitecto, que a finales de la década de los 70 demuestra que las demandas psicológicas no se refieren al trabajo intelectual sino a la cantidad de trabajo, presión de tiempo o tareas, y las interrupciones que obligan al trabajador a dejar momentáneamente la tarea, afectando negativamente al trabajador.

Por otro lado menciona que la peor situación de estrés es debido a la alta tensión, surge como consecuencia de una organización que combina altas demandas psicológicas y bajo control sobre el trabajo. Los trabajos más saludables son aquellos que tienen baja tensión, es decir, bajas demandas de condiciones de trabajo y alto control para afrontarlos. También existen demandas intermedias que consisten los trabajos activos con altas demandas y alto control, y los pasivos con bajas demandas y poco control. Lo que menciona Karasek se lo explica en la figura 1 con su modelo demanda y control: la diagonal A significa tener un trabajo con altas demandas y muy poca capacidad de control, la diagonal B es el trabajo activo con requerimientos mayores, pero donde se le permite al empleado tomar mayores decisiones.

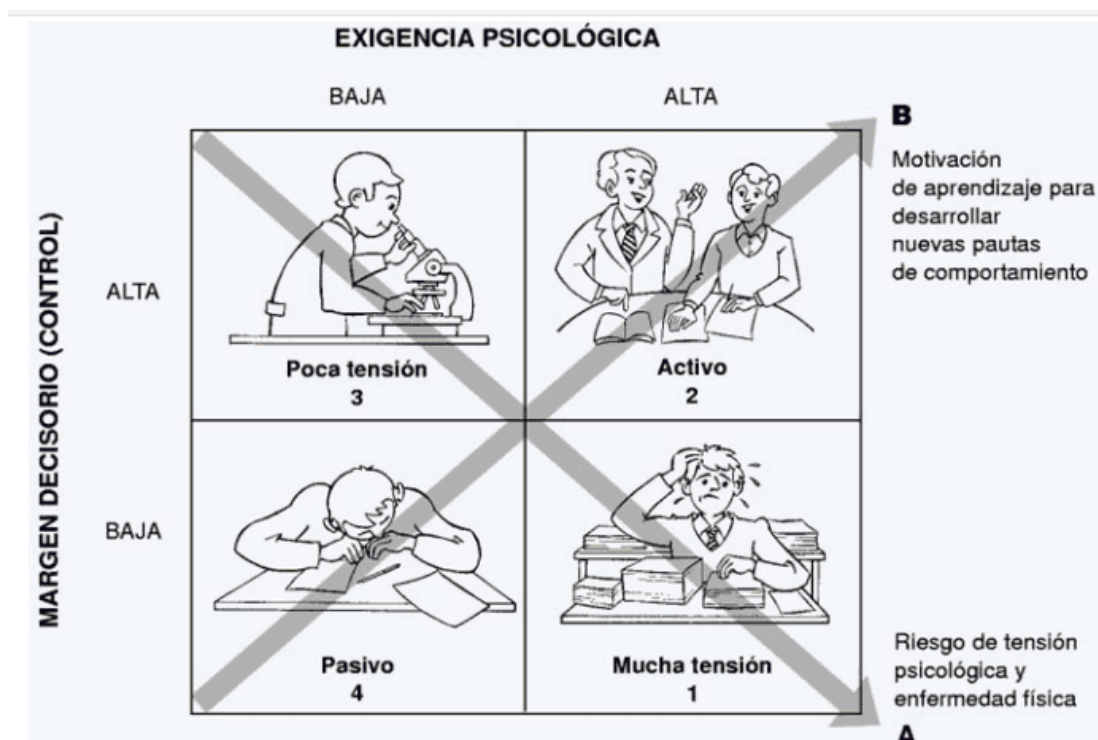


Gráfico 2: Exigencias Psicológicas de Karasek, 1979

Desde 1981 se analizó los efectos de las demandas psicosociales, psicológicas y el control sobre el trabajo en las enfermedades cardiovasculares encontrando asociaciones positivas. Este estudio se ha utilizado gran variedad de diseños y se trabaja en varios países como Suecia, Japón Estados Unidos, Finlandia o Australia.

Según Karasek, desde el punto de vista de la salud no se puede permitir los trabajos de alta tensión y trabajo poco enriquecedor para los trabajadores. A mediados de los años 80, Jeffrey Johnson (antiguo trabajador de imprenta, mediante su accidente laboral estudió sociología, llegando a ser uno de los investigadores más importante en la rama de la sociología) y Ellen Hall, muestran la importancia de estudiar el factor social que implican la relación emocional y el soporte instrumental, es contar con colegas o con superiores que cooperen para sacar el trabajo adelante. La situación negativa para la salud sería la de alta tensión combinada con el apoyo social. En diversos estudios se ha confirmado el mayor riesgo psicosocial de enfermedad cardiovascular en esta situación.¹³

El modelo demanda y control estudia tres dimensiones que encierra la teoría de Karasek:

Las demandas psicológicas hace referencia a todas las exigencias psicológicas que genera el trabajo hacia a la persona, básicamente se presenta por la carga de trabajo, cuantas horas se trabaja, la cantidad y el volumen, presión de tiempo, etc. algo importante en esta dimensión es que no se circunscriben al trabajo intelectual en sí, sino a cualquier tipo de tarea.

La dimensión Control es el recurso de moderar las demandas del trabajo, es decir, el estrés no depende del hecho de tener muchas actividades o tareas sino depende de la capacidad del trabajador, de cómo controlarse y saber cómo se resuelve ante la situación de demandas. En esta dimensión se estudia la autonomía y el desarrollo de las habilidades de las personas. Según Karasek se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

La última categoría, introducida por Jeffrey V. Johnson en el año 1986 es la categoría del apoyo social. Hace referencia al clima social en su lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como los superiores. El apoyo social incrementa la habilidad para hacer que el estrés sea amortiguador del efecto del estrés en la salud, por lo cual relaciona el sujeto con los compañeros de trabajo y al mismo tiempo da un soporte instrumental.

¹³ Johnson JV, Hall EM. Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. Am J Public Health 1988; 78:1336-1342,

Otro componente teórico fueron Lazarus y Folkman (1986), ellos se interesaron por el estrés como un gran problema en la gran medida que el ser humano está sujeto en la sociedad, plantearon la teoría transaccional y procesos cognitivos. Lo fundamental de esta teoría, a pesar de las personas comparten similares exigencias pero diferentes componentes de las características personalológicas hacen que la reacción sea distinta y se transforme en amenazante o no para el propio sujeto.

Lazarus y Folkman puntualizaron su insatisfacción por el estrés que predominó en los modelos conductuales de Estados Unidos a mediados del siglo XX; esta teoría define al estrés como un proceso cognitivo conductual individual en el ambiente, es el individuo quien evalúa el ambiente como un agente estresante o no estresante. Se enfocaron directamente en la relación e interacción individuo y ambiente, es decir, combina elementos psicológicos como: la constitución biológica y social, procesos perceptuales, teoría de la acción y las interacciones basadas en lo cognitivo- conductual que todo engloba a la respuesta del individuo ante un agente estresante.

El ser humano tiene la capacidad de procesar experiencias en su entorno, tiene la capacidad de pensar y actuar en su pensamiento cognitivo, en esta teoría puntualizó la importancia de afrontamiento del individuo que no es suficiente decir que existen asuntos estructurales, culturales y sociales que interviene como amenaza sino depende del comportamiento del sujeto para afrontar ante el problema.

c. Características y efectos rescatables del estrés

Por otro lado es importante estudiar las características resaltantes por la presencia del estrés laboral; se pueden interpretar de la siguiente situación:

Se determina por el cambio de una situación, es decir, cuando existe un cambio inusual de lo habitual, y por consecuencias se aparecen nuevas demandas donde se puede convertir en un hecho amenazante cuando es inesperado. La persona se siente inestable ante el cambio realizado, por lo tanto tiene sensaciones de inseguridades y desconfianza alterando su seguridad.

La falta de información es otra característica, es el hecho de abordar una nueva situación sin tener conocimiento, sin saber cómo afrontarla, es una de las características más importante de la generación del estrés; debido a que la falta de información deriva a estar indefenso ante la situación sin saber cómo actuar.

Por otro lado se encuentra la predictibilidad, es la calidad de predecir lo que puede suceder; si esta característica es de menor grado, mayor será la generación de estrés por lo que el individuo esta tenso ante el cambio de una situación. En muchas ocasiones la predictibilidad hace tenso al sujeto ya que esta persona está siempre adelante o preocupado por lo que vaya a pasar dentro de la organización, es el hecho que afecta su situación actual laboral.

Cuando existe mayor incertidumbre existirá mayor estrés. Aquella incertidumbre es aquella de no saber con certeza lo que pueda ocurrir en un acontecimiento determinado. También aparece la ambigüedad, se entiende que es la carencia o exceso de información del cual resulta complicado interpretarla, en ocasiones la persona piensa de acuerdo a su subjetividad y es por eso que todo lo ve distorsionado sin tener argumentos claros.

Otro aspecto a estudiar son las consecuencias o efectos del estrés que son muy diversas y numerosas, pueden constituir efectos secundarios o terciarios dependiendo de la manifestación del estrés en el ser humano. Pueden agruparse por¹⁴ los siguientes aspectos según Llanaez Álvarez Javier (2009): psicológicos, conductuales, cognitivos, fisiológicos y organizacionales.

Efectos psicológicos: tenemos la ansiedad, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, complejidad, vergüenza, irritabilidad, mal humor, soledad, amenaza y tensión. El sujeto puede perder la autoestima donde la persona no se siente útil, existe una baja motivación; puede estar presente la depresión.

Efectos conductuales: propensión a sufrir ansiedades, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, consumo excesivo de bebidas alcohólicas, conducta agresiva, ansiedad, temblor. Son algunos efectos que tiene el estrés a nivel conductual, principalmente afecta en el medio laboral además va significar al sujeto su bajo rendimiento.

Efectos cognitivos: incapacidad de tomar decisiones y concentrarse, olvido frecuente, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse y dificultades para dirigir la atención.

Efectos fisiológicos: El estrés puede producir una alta activación fisiológica, a medida que pase el tiempo puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas tales como: aumento de las catecolaminas y corticoides en la sangre y orina, elevación de los niveles sanguíneos de glucosa, incremento del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, dificultad para respirar, liberación de glucosa, aumento del colesterol y triglicéridos. Las enfermedades más predominantes es la migraña, dolores de cabeza, enfermedades gastrointestinales y úlceras.

Efectos organizacionales: las consecuencias del estrés no solo afecta al individuo sino también a la organización, pueden producir deterioro en el ámbito laboral, absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, mal clima laboral antagonismo e insatisfacción del trabajo.

¹⁴ Ergonomía y Psicosociología, Llanaez Álvarez Javier, Decima tercera edición (2009).

Los costos evidentes por enfermedad, absentismo laboral, accidentes o suicidios representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos como la ruptura de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida (INSHT, 2001b).

En conclusión los efectos del estrés laboral tienen implicaciones importantes para el comportamiento y la efectividad de la organización.

2. CAPÍTULO METODOLÓGICO

2.1 Planteamiento y formulación del Problema

Los cambios acelerados de la sociedad actual generan factores de riesgos psicosociales en las organizaciones, los directivos deben estar preparados ante esta adversidad dentro su estructura, procedimientos y políticas; deben estar sujetas actualizaciones de una manera continua enfocados a velar por el estado y bienestar del trabajador.

Proyecta S.A., es una promotora inmobiliaria conformada por grupo empresarial encargada de vender casas de diferentes sectores de la ciudad de Guayaquil, las urbanizaciones que se maneja son: Belo Horizonte, Bosque a la Costa, San Felipe y Matices. La demanda de trabajo es elevada, la situación actual de la empresa es cerrar las ventas e ingresos por la Urbanización Belo Horizonte, por eso que el trabajo se ha incrementado para todos los trabajadores de la empresa.

Por las demandas o exigencias de trabajo, se muestra el estrés como un factor psicosocial presente en los trabajadores en la empresa Proyecta S.A., el personal se siente cansado y tenso debido a las elevadas exigencias por lo que se plantea el siguiente problema:

¿Cómo se manifiesta el estrés laboral como factor psicosocial presente en los trabajadores de la empresa Proyecta S.A. de la ciudad de Guayaquil?

2.2 Justificación

El presente trabajo de tesis tiene como finalidad caracterizar, identificar y describir los factores psicosociales generados por el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Proyecta S.A. en la Ciudad de Guayaquil.

La principal influencia que experimentan los trabajadores en la actualidad es el estrés, por tanto se convierte una problemática actual en la organización; lo cual motiva su estudio la influencia en el bienestar y los efectos que tiene en los trabajadores. A través de la aplicación de instrumentos valorativos se busca caracterizar los principales factores positivos y negativos que ocasionan el estrés como tal.

Mediante la presente investigación busca principalmente el bienestar del individuo en la sociedad y en las organizaciones, para afrontar el problema psicosocial obteniendo bases y medidas de prevención para el trabajador, y mejorar así la motivación, rendimiento laboral y clima laboral.

La investigación tiene un alcance metodológico con la combinación de metodología cuantitativa y cualitativa, con un enfoque descriptivo y explorativo

para obtener resultados esperados, del cual me permitirá investigar la situación actual de los trabajadores.

En cuanto a la base legal, la Constitución del Ecuador en el artículo 35 respalda y garantiza el derecho del trabajador por lo tanto es deber social. Se gozará de la protección del Estado, se asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Mediante el Código de Trabajo menciona sobre la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo. En el artículo 410 menciona todas las obligaciones al respecto de la prevención de riesgos: los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo. (Código de Trabajo del Ecuador 1938)¹⁵

En la actualidad el Ecuador está viviendo por cambios notorios, uno es el nivel de vida y sobre todo la preocupación del trabajo de los ecuatorianos; ahora existe leyes que exige a las organizaciones tener cuidado y velar por el bienestar actual de sus trabajadores. Tanto como el Instituto de Seguridad Social y el Ministerio de Trabajo están realizando auditorías para prevenir los riesgos de trabajo obteniendo un control sobre el cuidado del trabajador en la sociedad Ecuatoriana. El objetivo de estas instituciones es velar por el trabajador en las condiciones de trabajo y la parte psicológica, y normar procesos de auditoría del cumplimiento de normas de prevención de riesgos del trabajo. Todo esto beneficia al empleado como tal para realizar un mejor análisis de la situación actual o si la organización se expone a formar aspectos negativos hacia el trabajador.

En la empresa Proyecta se maneja el Reglamento de Seguridad y Salud, que promueve al trabajador un estado completo bienestar físico, mental y social; y no solamente la ausencia de enfermedad o de invalidez para que pueda funcionar en armonía con su medio de trabajo, de descanso y de sus formas de vida en general. Con un continuo respeto del bienestar humano, como el medio de trabajo constituye una parte importante del medio en que vive el trabajador, su salud depende en gran medida de las condiciones de trabajo. (Art. 72 del Reglamento de Seguridad y Salud de la Empresa Proyecta S.A.)

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Describir los factores psicosociales generados de estrés, presente en los trabajadores de la empresa Proyecta S.A. de la Ciudad de Guayaquil.

¹⁵ Código de Trabajo del Ecuador, Art. 410

2.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la presencia y niveles de demanda psicológica, control y apoyo social en los trabajadores de la empresa Proyecta S. A. de la Ciudad de Guayaquil.
- Analizar los niveles de estrés laboral presente en los trabajadores de la empresa Proyecta S.A.
- Determinar los factores de riesgo psicosocial que predominan en los trabajadores de la empresa Proyecta S.A.

2.4 Idea a defender

El estrés laboral como factor psicosocial se encuentra presente en los trabajadores de la empresa Proyecta de la Ciudad de Guayaquil.

2.5 Métodos de investigación

Para abordar el estudio del estrés laboral, en la empresa Proyecta S.A. se utilizó metodología cuantitativa y cualitativa, por lo tanto es una investigación con dos enfoques conocida como investigación mixta.

Mediante el enfoque cuantitativo me permite obtener una descripción de la realidad, representando el fenómeno de estudio de una forma más objetiva, en la cual el sujeto es independiente del objeto de estudio (Hernández y Fernández, 2001).

El enfoque cuantitativo por medio de la recolección de datos se fundamenta la medición de las variables, se lleva a cabo utilizar procedimientos estandarizados y aceptados en la comunidad científica. Se utilizó la recolección de datos por la aplicación de tres cuestionarios: OIT, ISTAS y Karasek, dicha manera se transforma en valores cuantificables que se analiza para probar la idea de defender: el estrés laboral como factor psicosocial se encuentra presente en los trabajadores de la empresa Proyecta S.A.; esto afecta significativamente en los trabajadores con una base en la medición numérica y el análisis estadístico, se establecen patrones de comportamiento comprobando la validez del tema de estudio.

El enfoque cualitativo al ser un proceso inductivo, me permite explorar, describir, observar y luego generar mi análisis sobre el tema de estudio sin manipulación ni estimulación con respecto a la realidad.

Esta investigación es de tipo descriptivo, cuyo objetivo es la especificación de las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986, en Hernández et al, 1991). Permite medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre

las variables a las que se refieren; esta clase de estudios el investigador es capaz de definir las variables y sobre qué se recolecto los datos. (Ibídem, 2006). Busca al mismo tiempo especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; miden de manera independiente los conceptos o variables y se centran en medir con la mayor precisión posible. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

El diseño investigativo es de carácter transversal o transaccional, porque se recolectaron los datos en un solo momento en una medición única (Hernández y Fernández, 2001) y tiempo único para describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Además describe e indaga la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. Su procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o, generalmente, más variables y proporcionar su descripción (Hernández y Fernández, 2001).

Por lo tanto la presente investigación tiene diseño de investigación de tipo, no experimental, transaccional, descriptivo no experimental.

2.6 Indicadores para su estudio

Tabla 1 Indicadores de estudio

Tema de Estudio	Definición	Dimensión	Indicadores	Fuentes
Estrés	Conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal. Enfatizan los factores psicológicos o cognitivos y el proceso de evaluación.	Exigencias Psicológicas	Carga de Trabajo Monotonía del trabajo Grado de concentración en el trabajo Falta de tiempo	Cuestionario de Karasek
			Exigencias cognitivas Exigencias emocionales Exigencias cuantitativas	Cuestionario de Istas
		Control	Dimensión decisional	Cuestionario de Karasek
		Satisfacción de Trabajo	Falta de autonomía Apoyo social	Cuestionario de Karasek
		Desarrollo de trabajo	Control de tiempo de trabajo Sentido de trabajo Integración en la empresa	Cuestionario de Istas
		Apoyo Social	Claridad de rol Calidad de liderazgo Refuerzo Sentimiento de grupo	Cuestionario de Istas
			Estructura Organizacional Respaldo de Grupo Influencia del Líder	Cuestionario OIT
		Compensaciones	Estima Inseguridad	Cuestionario de Istas
		Condiciones Laborales	Condiciones ambientales Clima organizacional Tecnología	Cuestionario OIT

Fuente: Elaboración propia

2.7 Procedimientos y técnicas utilizadas

Las técnicas que se utilizó en la presente tesis fueron: El Cuestionario de Karasek, ISTAS e OIT. Estos instrumentos me permitió obtener información, datos estadísticos, categorías, que me permitirá obtener la información necesaria para estudiar el estrés laboral y cómo se manifiesta en el personal Proyecta.

2.7.1 El Cuestionario de Karasek

El Cuestionario de Karasek, uno de los instrumentos de la presente tesis, ayudó a describir los factores psicosociales presente en la empresa Proyecta S.A.; además ayuda a determinar la influencia del estrés laboral y la existencia de demanda y control en el personal.

El cuestionario de Karasek fue elaborado en los años 70 por Robert Karasek, y se amplió por Jeffrey V. Johnson, quien expuso que no sólo las demandas psicológicas del trabajo impone o definen la experiencia del estrés o enfermedad, sino también es fundamental el grado de control que tiene los trabajadores hacia en su propia tarea, lo que funciona como un mecanismo moderador de tales demandas.

Este instrumento es una versión al idioma español del cuestionario original del autor realizado por J. Román en el 2000 en el Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores en España. El modelo demanda y control de Karasek es uno de los modelos más actuales y representativos del enfoque de la evaluación de los riesgos psicosociales y sus consecuencias sobre el bienestar de los trabajadores. En la ampliación Johnson, se incluyó la variable apoyo social como mediación en las relaciones entre las variables demanda y control. A partir de los aportes de este autor, el modelo de Karasek ha venido a denominarse demanda, control y apoyo social, dada la aceptación de los efectos de esta variable moderadora.¹⁶

En general el modelo de Karasek distingue entre las exigencias que se presenta en el trabajo y el conjunto de recursos con que cuenta éste para enfrentarlas, por lo que es una herramienta adecuada para estudiar la incidencia del estrés laboral. Esta herramienta existe varias versiones del cual este consta de 29 ítems y responden a una escala de Liker con cuatro opciones (Totalmente de acuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, completamente de acuerdo), es un cuestionario auto-administrativo ya que me proporciona información de manera clara y directa.

Dentro del cuestionario se miden las siguientes categorías:

16 Rev Cubana Salud Trabajo 2004; 5(1), “Fatiga y tipo de trabajo según el modelo de Karasek, en condiciones laborales de restricción”, http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol5_01_04/rst06104.html.

Control: Es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto de tener muchas demandas sino de no tener la capacidad de control para resolverlas.

El control hace referencia al cómo se trabaja, y además tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. Según Karasek se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

El control sobre el trabajo trata de desarrollar habilidades propias, y la autonomía en la capacidad de decisión sobre las tareas y sobre las del departamento, es importante tener el control sobre las pausas y sobre el ritmo del trabajo es lo que mide esta dimensión.

Exigencias de trabajo: Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja, cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

Por otra parte para Karasek las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa, se complementa con aspectos cualitativos a estas y especialmente con las exigencias emocionales y de esconder emociones.

Apoyo social: Jeffrey V. Johnson en el 86, amplió el modelo demandas y control introduciendo la dimensión de apoyo social. La función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

El apoyo social tiene dos dimensiones la cantidad y la calidad de la relación social que el trabajo implica, y el grado de apoyo instrumental que recibimos en el trabajo hasta se forme un verdadero equipo laboral para poder sacar el trabajo adelante.

Esta dimensión actuaría como modificador de efecto de la alta tensión, de forma tal que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto de la alta tensión mientras que un nivel bajo lo aumenta.

2.7.2 Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS

La Organización Internacional del Trabajo y la OMS han diseñado y validado un auto-cuestionario de estrés laboral, basado en el modelo de Ivancevich y Matteson. Lo cual califica de forma específica los tipos de respuestas por parte de los trabajadores ante situaciones de estrés.

Esto se mide con una escala de Likert del uno hasta el siete:

1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. Si la condición RARA VEZ es fuente de estrés.
3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

La validez y confiabilidad ha sido tomado en México, realizado por Medina, Preciado y Pando (2007) debido a que se encontró evidencia de la prueba original. La confiabilidad del instrumento se logró con el método de Alpha de Cronbach y obtuvo 0.92, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio.

Este instrumento consta de veinte y cinco preguntas relacionadas con los estresores laborales agrupados en las siguientes áreas:

Condiciones ambientales de trabajo: Son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo.

Dentro de las condiciones ambientales tenemos como: espacio físico, iluminación ruido, color, contaminación e higiene.

El espacio físico abarca todo los aspectos posibles que el trabajador, los aspectos físicos puede ocasionar malestar y frustración. Se encuentra la iluminación, debe atender ciertos factores muy importantes como intensidad, distribución, resplandor y la naturaleza de la fuente luminosa. Por su parte el ruido demasiado intenso ocasiona daños psicológicos, puede aumentar la presión arterial y elevar la tensión muscular. Una característica del ruido es la repetición, el tono y la necesidad de oír ruido en el trabajo, los sonidos raros atrae la atención, los tonos graves molestan.

El color en el puesto laboral crea un ambiente laboral más agradable y mejora la seguridad industrial, evita también la fatiga visual. El color afecta o tiene un papel importante en el estado de ánimo del trabajador.

La contaminación e higiene son partes de las condiciones ambientales, se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolos de los riesgos de la salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y prevención de enfermedades ocupacionales.

Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo: Están bajo el control de las personas debido a que se relaciona con lo que él hace y desempeña.

Se relaciona con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Estos factores encierran con la motivación donde se involucra sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mejor responsabilidad y depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Los principales factores higiénicos son: salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben, condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc.

Estilos de dirección y liderazgo: Al decir liderazgo está presente en cualquier grupo humano, no solo a los grupos formales en organizaciones como empresas, hospitales, etc. sino también a otros grupos no tan estructurales. En esta categoría se mide el estilo del liderazgo y el alcance de la dirección, la influencia del líder que ejerce sobre los seguidores.

Para tener una concepción del liderazgo, se puede decir que es la influencia interpersonal ejercida en una situación, a través del proceso de comunicación humana a la consecución de los objetivos. Es la capacidad que tiene el sujeto de tomar iniciativa, gestionar, convocar, motivar y evaluar a un grupo de equipo.

Gestión de Recursos Humanos: Es la función que ocupa de seleccionar, contratar, formar y administrar correctamente el material humano dentro de la organización. Los objetivos de esta gestión, se intenta cumplir objetivos de largo plazo, la gestión se derivan de las metas impuestas en la respectiva empresa, mantener y desarrollar un grupo de individuos con diferentes habilidades y características personales que sirven de apoyo a la organización en el desarrollo y satisfacción de las personas.

Nuevas Tecnologías: Hace referencia a los últimos desarrollos tecnológicos y sus aplicaciones (programas, procesos y aplicaciones).

Se centran en los procesos de comunicación y las agrupamos en tres áreas: la informática, el vídeo y la telecomunicación, con interrelaciones y desarrollos a más de un área.

Existe una confusión en identificar las nuevas tecnologías con la informática por la presencia de microprocesadores en casi todos los nuevos aparatos y por la función que tiene ésta en la sociedad actual. Hacen referencia también al desarrollo tecnológico en el diseño de procesos, programas y aplicaciones.

A medida que el tiempo pase la tecnología va avanzando notablemente en la sociedad, nuevas propuestas o sistemas se ha desarrollado para la facilidad de las personas, y como no hablar el beneficio para las organizaciones. La nueva tecnología ayuda a desarrollar y crecer la organización, es por eso que esta dimensión evalúa con respecto a los recursos activos del empleado, facilitando su rendimiento diario.

Estructura Organizacional: Es la suma total de las áreas en que ésta divide su trabajo por lo cual las áreas se divide en distintas tareas y los mecanismos a través de los cuales se consigue la coordinación entre ellas. Se trata de un modelo relativamente estable de la organización que no puede identificarse totalmente con ella. Elementos estructurales: división de trabajo, distribución de puestos y la ordenación de los distintos niveles de toma de decisiones.

En la medida en que las organizaciones son más complejas y sus tareas resultan más complicadas, los sistemas de coordinación se transforman de acuerdo con una secuencia que se inicia en el ajuste mutuo, pasa a través de la supervisión directa y alcanza alguno de los sistemas de estandarización considerados (del proceso de trabajo, de los productos o de las habilidades).

Es por tanto la estructura organizacional la que permite la asignación expresa de responsabilidades de las diferentes funciones y procesos a diferentes personas, departamentos o filiales. En esta dimensión se analiza el proceso que siguen las organizaciones para decidir cuál debe ser su estructura organizacional.

Clima Organizacional: El interés suscitado por el campo del clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

El clima organizacional parece afectar positivamente o negativamente a la existencia de cierto tipo de interacciones entre los miembros de una organización. Parece afectar al grado de seguridad o inseguridad para expresar los sentimientos o hablar sobre las preocupaciones, de respeto o falta de respeto en la comunicación entre los miembros de la organización.

2.7.3 Cuestionario de ISTAS

El Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) fue desarrollado en 2000 por un equipo de investigadores del Arbejdsmiljøinstituttet (Instituto Nacional de Salud Laboral) de Dinamarca liderado por los profesores Tage S. Kristensen. Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgos para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo.

El objetivo del instrumento del Método de ISTAS 21 (CoPsoQ) es determinar y evaluar los riesgos laborales de naturaleza psicosocial. Por lo cual se identifica los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas; y aporta al cumplimiento de los objetivos de la presente tesis.

Se evalúa las siguientes dimensiones:

Exigencias psicológicas: Esta categoría abarca las exigencias cuantitativas, cognitiva y emocionales. Las exigencias psicológicas cuantitativas es la relación

entre cantidad o volumen de trabajo y el tiempo que se tome para realizarlo. El tiempo y el volumen influyen notablemente en la actividad diaria del trabajador.

Existe exigencias cognitivas, abarca la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimiento y controlar muchas cosas a la vez. También exigencias emocionales aquellas que afectan a nuestros sentimientos sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos.

Posibilidades de desarrollo en el trabajo: Es la fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. Es la realización de un trabajo que permite la adquisición de las habilidades, cambiar a un trabajo activo, creativo o, por lo contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono.

Apoyo social: Son aquellas que representa el aspecto funcional, trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, y se refiere tanto a los compañeros y compañeras de trabajo como a los superiores. La falta de apoyo social es unas dimensiones fundamentales en relación con los factores estresantes, el modelo de Karasek incluyeron este aspecto como una formulación importante del cual muestra que el apoyo social forma parte de una intercesión y ayuda para los trabajadores.

Calidad de liderazgo: El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirigir, augura el crecimiento personal, motivación y el bienestar son aspectos que se tiende a recomendar el rol de líder más que el del jefe para las tareas.

Doble presencia: Hace hincapié a la doble jornada laboral, en la mayoría de los casos en las mujeres, por el trabajo doméstico y el trabajo laboral productivo. La categoría mide la cantidad de tiempo a disposición y de margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo, puede facilitar o dificultar la compatibilización de ambos. Por su carácter sincrónico, estas exigencias resultan difíciles de medir a través de las habituales medidas de tiempo o cargas de trabajo que siguen la lógica diacrónica propia del trabajo productivo.

Estima: Es otro componente de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo esfuerzo y compensaciones. Influye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el trabajo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado, obteniendo por parte del trabajador seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo.

Inseguridad: Es la inestabilidad de los trabajadores, la temporalidad, y en general la precariedad laboral se relaciona con múltiples indicadores de salud, se ha puesto especialmente su relación con la inestabilidad laboral. La inseguridad

incluye sobre las condiciones de trabajo, la movilidad geográfica y funcional, cambios de jornada de trabajo y horarios, salarios y forma de pago.

Por otro lado, algunos de estos factores son aspectos fundamentales del modelo de estrés laboral de Karasek demanda-control-apoyo social, por lo que ha aportado evidencias de predecir efectos de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores.

2.8 Población y caracterización de la muestra

Promotora Inmobiliaria Proyecta S.A., conocida a nivel comercial como un grupo empresarial que maneja cuatro compañías:

- Venetiancorp S.A.- Urbanización Bosques a la Costa
- Costle S.A. – Urbanización Matices
- Hershcorp S.A. – Urbanización Belo Horizonte
- Caubyn S.A. – Urbanización San Felipe

Cada compañía es un proyecto de urbanización, cuya misión es llevar al cliente un producto de calidad y de excelencia.

La matriz está ubicada en el Centro de Convenciones Simón Bolívar oficina 7, Promotora Inmobiliaria Proyecta S.A. tiene más de once años en el mercado de alquiler y venta de productos inmobiliarios, en la actualidad conformados 145 personas distribuidos en nueve áreas de trabajo.

La muestra de esta investigación es la totalidad del personal que está directamente relacionada con los clientes, como se detalló anteriormente forman parte de esta investigación áreas como el de servicio al cliente, personal de ventas, departamento legal, cobranza y crédito (Tabla 2), en total 18 personas hombres y mujeres de la edad entre 29 a 45 años; todos ellos constituyen la población de estudio para la investigación planteada. Los departamentos mencionados deben tener experiencia en el servicio al cliente, el buen trato con las personas, buena comunicación verbal y escrita, y una buena imagen externa. El tiempo en el cargo como el nivel de formación no determina en obtener el cargo, pero las personas que ejercen dichos cargos son personas más de tres años desempeñando las mismas funciones.

En este caso, la población objeto de estudio está conformada por 18 personas, trabajadores que tienen contacto directamente con los clientes en diferentes departamentos:

Tabla 2 Detalle de la muestra

ÁREA	NÚMERO DE TRABAJADORES
VENTAS	8
CRÉDITO	3
SERVICIO AL CLIENTE	2
COBRANZA	5
LEGAL	2
TOTAL	18

Tabla 1. Elaboración propia

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo analizaré los resultados que se han obtenido una vez aplicados los tres instrumentos de medición: cuestionario de Karasek, cuestionario de ISTAS y el cuestionario del OIT, para luego pasar a realizar análisis global de los datos obtenidos y poder responder los objetivos específicos planteados.

4.1. Análisis por técnicas

4.1.1. Cuestionario de Karasek

Las demandas de estudio por medio del análisis se dividen de tres dimensiones importantes que determina la influencia del estrés presente en los trabajadores:

3.1.1.1 Control

La primera dimensión que se analizó es el control. El control es aquel efecto o actitud que tiene el trabajador ante una situación estresante, es por eso que de acuerdo a las preguntas de este cuestionario, se determina si el trabajador opta por el desarrollo de habilidades o toma decisiones importantes en su propio trabajo a pesar de la presencia del estrés.

La dimensión de control se encontró como resultado 2/4, el mismo que refleja como un nivel bajo de control ante la presencia del estrés. Karasek menciona si el nivel es bajo no hay posibilidad de existir un control, lo cual esta situación adversa se asocia con alta tensión psicológica y desarrollo de enfermedades a futuro. Se observa en el comportamiento de los trabajadores se presenta el grado de control en la ejecución sus propias tareas, tienen un comportamiento tenso e incapaz de tomar sus propias decisiones en su trabajo habitual, preocupando el nivel de desarrollo personal y profesional en el individuo ante una situación desfavorable.

Se determinó que hay un escaso control sobre las tareas, no existe desarrollo de capacidades e incluso bajo control para determinar autonomía en el trabajo; hay poca capacidad de tomar decisiones de cómo hacer el trabajo y el tiempo que amerite ante eso. A medida que se vayan desarrollando capacidades se obtendrá un mejor control sobre la tensión psicológica por la presencia del estrés.

Además mediante los resultados obtenidos, el trabajo es monótono, repetitivo e incluso sin oportunidad de hacer cosas diferentes; la empresa está regida por un sistema burócrata donde la toma de decisiones es determinada por la cúpula y los altos mandos que impiden que el trabajador pueda ejecutar con normalidad y tranquilidad su tarea diaria.

3.1.1.2 Demandas, exigencias psicológicas y laborales

El porcentaje de las respuestas en esta dimensión fue elevado con el promedio de 78%, se obtuvo que el trabajo demande rapidez y esfuerzo mental.

Se observó que usualmente las tareas es interrumpida por factores externos: por los propios compañeros, el teléfono, reuniones o interrupciones frecuentes; por eso que las tareas se debe finalizar más tarde e incluso extender sus propia jornada laboral. Una de las razones por elevado índice de exigencias es por la cantidad de trabajo por el cierre de una empresa, esto demanda al personal trabajen más horas de la jornada laboral quedándose hasta altas horas de la noche para cumplir con su trabajo y cerrar el año con normalidad.

Las respuestas por parte de los 18 encuestados, fue elevada al porcentaje normal, teniendo un promedio de 3/4 (demanda elevada). Según Karasek si existe un poco control y elevadas exigencias psicologías del trabajo, produce al trabajador reacciones negativas como fatiga, ansiedad, depresión y enfermedades físicas. Por lo tanto se confirma al obtener con poco control y elevadas exigencias observando al personal de Proyecta estresado, fatigado e incluso angustiado para terminar su trabajo a tiempo. También se manifiesta la falta de tiempo, ritmo e intensidad de trabajo y conflictividad en su vida personal.

Por otro lado al existir demandas de control y condiciones elevadas su trabajo se vuelve activo, los trabajadores tienen las posibilidades de enfrentarse a retos y usar estrategias de afrontamiento para el estrés. En esta dimensión deja a un lado lo negativo por la carga de tensión en el trabajo sino convierte un agente motivador para que el individuo afronte el problema y mejore su desempeño y crecimiento laboral con la presencia de las demandas psicológicas y laborales.

3.1.1.3 Apoyo social

La función del apoyo social en este cuestionario ayuda a incrementar habilidades para enfrentarse a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud. Esto quiere decir que el simple hecho que exista la presencia del apoyo social se amortigua la tensión psicológica y causa un efecto positivo para el individuo.

El resultado obtenido por las 18 personas encuestadas, se determinó la presencia de buen nivel de apoyo social, por su parte los jefes directos se preocupan por el bienestar de los trabajadores; este jefe facilita la realización del trabajo formando una buena comunicación entre el jefe y equipo de trabajo, obteniendo un excelente clima laboral para que influya positivamente a la organización.

Esta dimensión ayuda al empleado a tener su espacio ante la demanda de trabajo, por lo que facilita tener mejoras a la realización de sus tareas, el trabajo se vuelve un poco más factible porque existe el compañerismo y equipo de trabajo más

unido. Con el 67% se determina que las personas son amistosas, es decir, que tiene un buen compañerismo entre todos. (Ver Anexo 4)

Mediante lo mencionado, los trabajadores están expuestos por demandas psicológicas, contenido de trabajo y poco control. La presencia de las demandas se determina que el trabajador está sujeto a riesgos de morbilidad y mortalidad por enfermedades que se pueden causar daños preocupantes para el individuo.

En el levantamiento de información, el apoyo social es elevado con promedio de 3.5 sobre 4, por lo cual existen interacciones en el trabajo tanto con los compañeros y con los superiores. Por otro lado el apoyo social amortigua al potencial estresor por las elevadas demandas psicológicas y poco control.

En resumen del cuestionario de Karasek se identificó las reacciones del trabajador ante la presencia del estrés, se obtuvo como resultado un bajo control y elevadas demandas psicológicas; y el apoyo social jugando un papel importante para amortiguar el trabajo diario de los trabajadores. Es decir ante la presencia del estrés y el apoyo social, influye positivamente en la actividad creando un buen clima laboral con sus compañeros y los jefes directos a pesar el sistema burocrático.

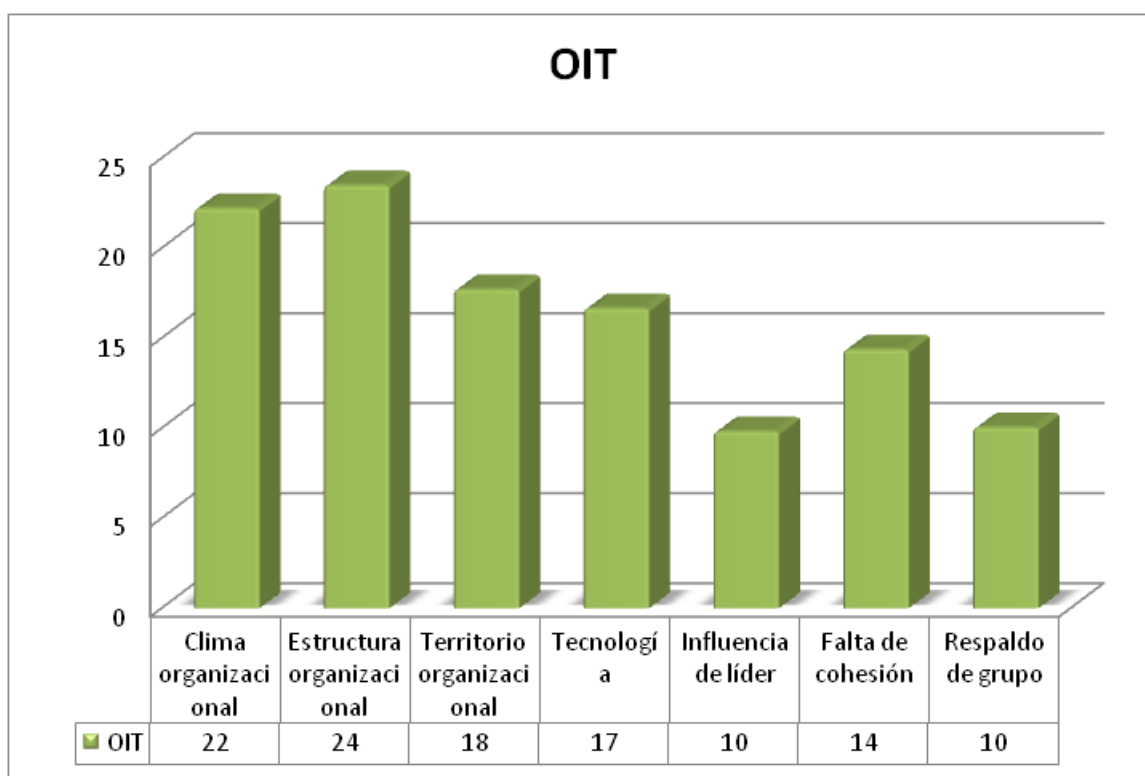
Por otro lado las exigencias de trabajo y psicológica fue elevado, actúa como un agente positivo, ya que permite al trabajador estar en un estado de alerta para actuar con a favor ante la demanda del estrés, esto también puede actuar de manera positivo haciendo que el individuo forme un trabajo activo y no pasivo.

4.1.2. Cuestionario del OIT

El cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo se elaboró para medir porcentualmente el nivel general de estrés en el individuo, ayuda a caracterizar rangos de medición para describir los factores psicosociales presente.

En el gráfico siguiente muestra los resultados generales del Cuestionario, obteniendo datos importantes para el levantamiento de información, mediante esto contribuye el estudio del estrés como factor psicosocial en los trabajadores de la empresa Proyecta:

Gráfico 3: Calificación General del Cuestionario OIT



Fuente: Elaboración propia.

La dimensión del clima organizacional está formada por cuatro preguntas, el rango para la calificación de la encuesta es de 4 a 28, es decir, cuatro es el menor rango y 28 es mayor nivel en esta dimensión. Se puede observar en el gráfico 3 el resultado del clima organizacional es de 22, por lo tanto el clima laboral es buena y ayuda positivamente al personal. Esta dimensión no carece de misión y objetivos claros para los trabajadores, existe estrategias definidas que ayudan a tener objetivos claros para el cumplimiento del mismo donde se puede observar en los trabajadores.

Por su parte la estructura organizacional se forma la configuración y cómo está formada la empresa Proyecta con sus áreas, cargos y funciones. En esta dimensión se comprende por cuatro preguntas con un rango de 4 - 28, el resultado de esta dimensión es de 24 comprende rango elevado, es decir la estructura es lineal cuya comunicación es del subordinado al jefe, el sistema es burocrático que demanda papeleo para toma de decisiones o realizar alguna tarea; esto influye al subordinado negativamente porque demanda un trabajo bajo presión.

La dimensión del territorio organizacional se evalúa por tres preguntas con el rango de 3–21, significa el 3 es el menor y el 21 es de mayor calificación. El resultado es de 18 (como se observa en el gráfico 3), obteniendo la calificación

elevada. Cabe mencionar que el territorio organizacional es un término usado para describir el espacio o escenario del personal, es decir, el lugar donde trabaja se relaciona el individuo en su entorno laboral. Las personas encuestadas mencionan que su lugar de trabajo no está adecuado para poder realizar sus tareas, el trabajador se siente incómodo trabajar con miembros de otras áreas porque no tienen su propio territorio de trabajo incluso se dice que invade lugar de trabajo de otra persona.

La cuarta dimensión se trata de la tecnología formada por tres preguntas con un rango para la calificación de 3–21. La calificación es 17, por lo tanto es elevada, siendo así la tecnología un factor externo que se manifieste mediante del estrés hacia los trabajadores de Proyecta. La tecnología depende de la disponibilidad económica de la compañía para tener equipos necesarios para agilizar el trabajo como: un buen sistema, el internet óptimo, y equipos tecnológicos que ayuden a la facilidad del trabajo. Los directivos están conscientes de la importancia de la tecnología que a un corto plazo se va ir mejorando la dimensión, siendo un agente importante para agilizar el trabajo diario.

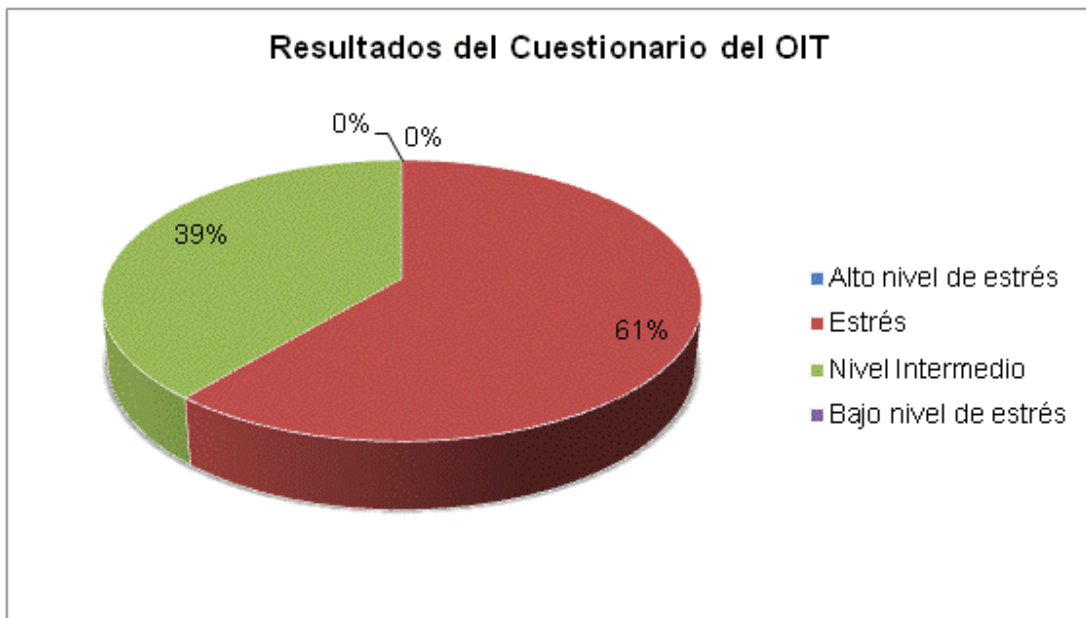
La dimensión de la influencia del líder se mide por cuatro preguntas, con el rango de 4–28 cuyo resultado es de 10 por lo cual existe una influencia positiva en los líderes, respaldando en todo momento al personal, preocupándose por el bienestar profesional para encaminar a un excelente clima laboral. Esta información se confirmó con el cuestionario de Karasek, tiene semejanza con lo que menciona el cuestionario del OIT, ayudando positivamente hacia el trabajador.

La falta de cohesión se califica en las preguntas 7, 9, 18,21 con el rango de 4- 28 cuyo resultado es 14, significa que existe poca presencia de separación del grupo de trabajo para el cumplimiento de un objetivo particular, el grupo se respalda identificándose en la empresa y con la labor que desempeñan en el trabajo. Esta cohesión tiene beneficio personal y colectivo.

La última dimensión del cuestionario del OIT es el respaldo de grupo, se califica por tres preguntas 8, 19, 23 con un rango 3 – 21. El resultado es de 10 existe respaldo del equipo, como se mencionó anteriormente. Existe un respaldo con las metas profesionales, brinda protección en relación con acciones injustas, ayudando lo posible ante las necesidades del trabajador.

Se ha detallado las dimensiones para obtener el factor presente en la organización y la influencia ante la presencia del estrés, en el cuadro siguiente se muestra a nivel general los resultados aplicados a la muestra, el mayor porcentaje es la influencia significativa del estrés en los trabajadores de Proyecta:

Gráfico 4: Resultados del Cuestionario del OIT



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 4 se observa el 61% de la muestra se encuentra estresado, esto significa que el estrés es un factor psicosocial presente en los empleados de Projecta, por otro lado el 39% tienen un nivel intermedio y 0% bajo nivel de estrés.

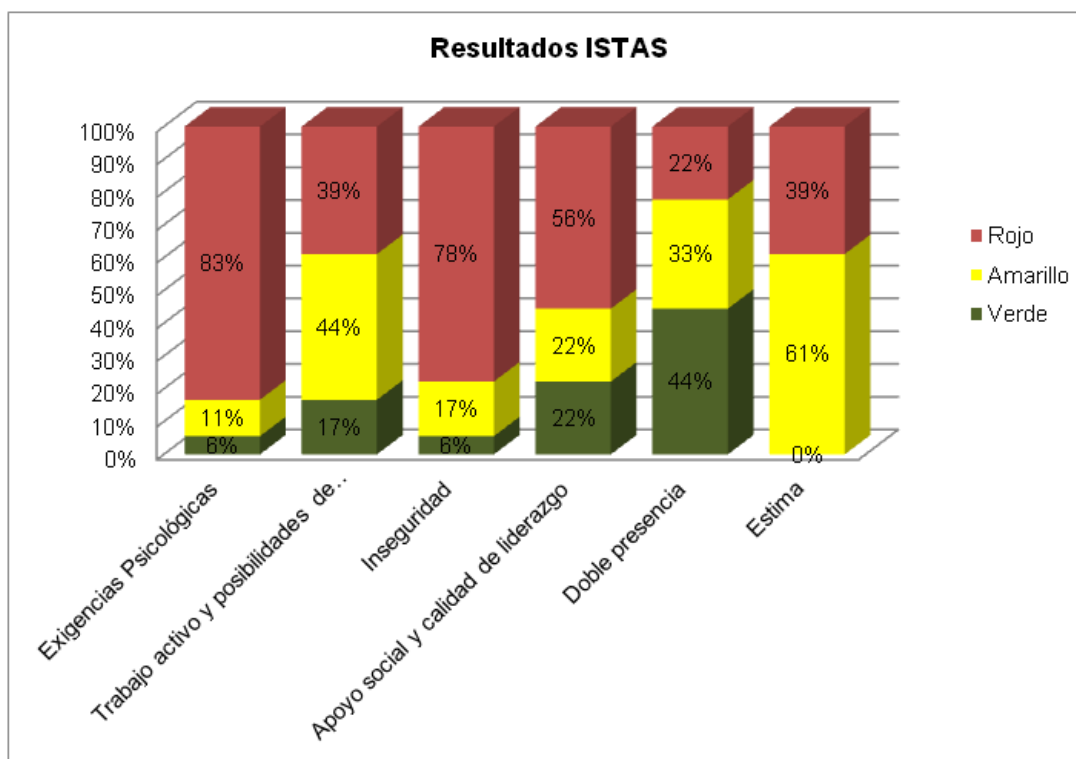
De acuerdo al cuestionario del OIT da el resultado elevado por la presencia del estrés y cuyas dimensiones fueron también elevadas. Como conclusión los factores externos influyen notablemente al trabajador, es decir, los factores ambientales o toma de decisiones, se contraponen con el apoyo social o del equipo del trabajo ya que amortiza los efectos que causa el estrés en el individuo obteniendo un buen clima laboral. Al tener el porcentaje mencionado responde al objetivo de la presente investigación.

4.1.3. Cuestionario de ISTAS

A continuación se presenta el análisis de resultados del último instrumento aplicado, es el Cuestionario de ISTAS cuya finalidad es la orientación a la prevención, identificando cuáles son los riesgos presentes en los empleados.

En el gráfico siguiente son los datos proporcionados por la aplicación del cuestionario de ISTAS, son los resultados obtenidos por cada dimensión de análisis. En el gráfico 5 se observa la tabulación general de los riesgos psicosociales analizados por medio de la aplicación del instrumento, se entiende que el color rojo son de mayor influencia y verde de menor.

Gráfico 5: Cuestionario de Istas



Fuente: Elaboración propia.

3.1.3.1 Exigencias psicológicas

En el gráfico 5, muestra el porcentaje elevado de 83%. Esto quiere decir que existe elevadas exigencias psicológicas en el trabajo, mayor cantidad o volumen de trabajo, poco tiempo disponible para poder terminar la tarea; el trabajador está sujeto a exigirse ante un ritmo de trabajo rápido y en muchos casos es imposible tener su trabajo al día.

Las exigencias psicológicas también influyen en las emocionales, por lo que afecta a los sentimientos, a la capacidad para resolver y entender los problemas del trabajo ante la vida persona.

3.1.3.2 Trabajo activo y posibilidades de Desarrollo

En el gráfico muestra la tabulación de la dimensión del Trabajo activo y posibilidades de Desarrollo.

Esta categoría mide la influencia del trabajo activo, desarrollo de habilidades y el control de sus propios tiempos, en el gráfico 5 se observa el 44% que es nivel intermedio y el 17% nivel bajo de trabajo activo.

La influencia del trabajo está presente, tiene un margen en la toma de decisiones, autonomía y condiciones de trabajo. El trabajo activo es aquella que influye en la relación con medio psicosocial para los trabajadores de Proyecta S.A.

Al presentar un porcentaje intermedio, tiene posibilidades de desarrollo en el trabajo, permite tener habilidades suficientes adquiriendo conocimiento, aprendiendo cosas nuevas y obteniendo una relación de condiciones de trabajo alcanzando libertad y sentido del trabajo. Al tener un medio sentido en el trabajo puede suponer un factor de protección frente a las exposiciones estresantes.

3.1.3.3 Inseguridad

En el gráfico muestra la tabulación de la dimensión de inseguridad. Indica que existe el 78% de trabajadores inseguros, la inseguridad es un factor presente y es causa del estrés laboral, afectando al desempeño del trabajador en sí. El 17% es nivel intermedio y el 6% es nivel bajo.

La dimensión de inseguridad es uno de los factores más preocupantes en las organizaciones y sobre todo para Proyecta. A medida que el individuo este sujeto a una inestabilidad emocional o tomar sus propias decisiones hacen que su trabajo se forme fuerte demanda de preocupación o de ideas erróneas en el comportamiento del sujeto obteniendo una preocupación fuerte.

Los resultados se observa que la inseguridad afecta notablemente al trabajador causando riesgo psicosocial en los empleados de Proyecta, se preocupan por la movilidad geográfica, de área o de funciones, preocupándose por su estabilidad o continuidad en la empresa.

Tienen su preocupación con los cambios de horarios, sueldos, forma de trabajo incluso a su carrera profesional. El nivel es elevado que puede limitar al empleado a tener una estabilidad laboral y el control de sus propias acciones.

3.1.3.4 Apoyo social y calidad de Liderazgo

Los resultados de la dimensión apoyo social y liderazgo, es 56% (rango elevado) de influencia de apoyo social y calidad de liderazgo a diferencia del 22% que contestaron lo contrario.

El apoyo social en los trabajadores con los compañeros de trabajo e incluso con los superiores es armónico, como se ha identificado con el instrumento de Karasek

y el OIT. Se confirma la existencia de un buen clima laboral recibiendo ayuda o consejos del que necesita.

Al tener buena influencia del líder ayuda a la calidad de dirección del trabajador se puede obtener un crecimiento profesional, motivación y bienestar en los trabajadores.

Este apoyo social y la influencia del líder puede ser una medida de prevención contra el estrés, es decir, al potencializar el apoyo social minimiza las exigencias del trabajo para que no recarguen a los trabajadores y poder jugar con la presencia del estrés en las exigencias de trabajo. Mediante la presente investigación se presenta la característica innata del líder y cómo este puede influir positivamente al trabajador, trabajando como un agente positivo para regular la presencia del estrés esto pasa en los trabajadores, a pesar de tener demandas elevadas de trabajo y estrés presente, el apoyo social regula al individuo para que en un modo sirva de respaldo y apoyado.

3.1.3.5 Doble presencia

Esta categoría se dirige a las personas que tienen doble presencia como lo productivo y su vida familiar, pues la exigencia de ambos es asumida de manera cotidianamente, la dimensión doble presencia juega como un factor importante para la salud.

El 28% de las personas encuestadas están casados y con hijos, por lo que representa un nivel inferior al personal que está soltero con un 72%.

Es importante mencionar estos porcentajes porque la doble presencia mide la influencia de la preocupación del trabajo y con las tareas del hogar, haciendo que el sujeto esté pendiente dos entornos sin poder estar concentrado en uno, por lo cual es causante del estrés al trabajador.

Obteniendo el dato de las personas solteras y sin hijos, y personas casadas con hijos, se determina que en la empresa en su mayoría es soltero sin hijos o con un hogar formado. Por lo que el resultado de esta dimensión es el 44% que no existe una presencia del estrés a diferencia del 33% nivel intermedio.

3.1.3.6 Estima

En esta categoría el nivel intermedio con 61%, existe un reconocimiento por parte de los jefes directos pero no de forma económica. La categoría, mide las compensaciones psicológicas, en la organización la estima es parte de sus propios compañeros, formando un buen entorno laboral permitiendo que el sujeto permanezca en un determinado grupo de trabajo se encuentra presente en la empresa Proyecta.

4.2. Análisis de resultados global de las técnicas utilizadas

Una vez realizado el análisis de cada una de las técnicas utilizadas en la presente tesis, es indispensable realizar el análisis global de los resultados obtenidos.

El estrés es la reacción psicofisiológica que se manifiesta por la presencia de factores de riesgos psicosociales que aparece en su entorno laboral. Se encuentra condiciones externas, internas y psicológicas; son demandas que amenaza al individuo en su equilibrio laboral, es por eso para realizar el estudio del estrés se tuvo que analizar los factores de riesgos presente en la organización. El objetivo general del estudio es determinar los factores psicosociales generados de estrés presente en los trabajadores de la empresa Proyecta S.A. de la Ciudad de Guayaquil, por lo cual se aplicó tres cuestionarios que me permitió responder los objetivos planeados.

Para el cumplimiento de los objetivos se obtuvo algunas semejanzas en los cuestionarios aplicados. Se determinó que existe nivel elevado de exigencias laborales, estas exigencias son todas las condiciones de trabajo como: las demandas psicológicas, cognitivas, carga laboral, tecnológica y condiciones de estructura del trabajo que afecta directamente al individuo.

El cuestionario del OIT demostró el porcentaje actual de estrés que se representa con el 61% de los trabajadores de Proyecta, afectando de manera significativamente; esto se determina la presencia del estrés en la muestra realizada, cumplimiento el objetivo en determinar el grado actual de estrés en los trabajadores.

En el Cuestionario de Karasek, en la demanda de las exigencias psicológicas su resultado fue 3/4, por su parte el Cuestionario de ISTAS se identificó el 83%, es decir, que la demanda del trabajo y carga laboral hace que el trabajador presenten condiciones de estrés afectando su rendimiento sin poder controlar la demanda de trabajo en su vida personal.

Un factor importante para este análisis es el apoyo social, permite que el individuo moldeé sus características a medida de las interacciones con otras personas, es por eso que el apoyo social va ser determinante en la manera de afrontar el estrés. Karasek hizo un aporte importante al crear en la evaluación dimensión social e indica que si existe una demanda elevada de condiciones psicológicas y de trabajo, el apoyo social debería ser elevado para que el individuo sienta un apoyo en el clima organizacional, sirviendo como una ayuda ante la presencia del estrés en el individuo.

Al obtener como resultado que el trabajo es monótono y rutinario, implica exceso de condiciones que puede causar enfermedades cardiovasculares; en este caso lo social y la influencia del líder es positivo, ayuda al trabajador ser libre en cuanto su

propio tiempo pero no hay que dejar un lado la carga laboral puede causar complicaciones a largo plazo en cuanto a la salud y bienestar.

Se determinó algunos factores de riesgos psicosocial que predominan en los trabajadores, uno de esos son las demandas psicológicas. Se encuentra la inseguridad ya que el trabajador se siente inestable a los cambios, sea por rotación de personal, variación de sueldo, horario de trabajo o cambio de área; llega el punto de estar inestables en la compañía asumiendo algún despido sin tener fundamentos claros.

Otro factor presente es la doble presencia, se determina que la demanda de trabajo es fuerte para las personas que tienen doble escenario como el trabajo y su hogar, afecta en el rendimiento del trabajador llevando al punto de no tener buena concentración en el trabajo por lo que no rinden el 100% en su trabajo y piensan en los problemas de su hogar. Eso se adopta para las personas que tienen doble lugar de trabajo que son las personas que tienen hijos o familia.

El factor de riesgos se determina por la estructura de la empresa Proyecta, se determinó mediante el cuestionario del OIT que existe nivel elevado de influencia de su estructura organizacional, aparece un sistema burocrático por la dependencia de la cúpula de la empresa, esto demanda papeleos para la toma de decisiones llevando así a un desequilibrio en el control.

Las condiciones de trabajo es dimensión que se presenta los factores de riesgos, las condiciones de territorio organizacional está marcada en los trabajadores, esto quiere decir que el espacio de trabajo no está definido, existe personas de otros departamentos que están en el mismo territorio de trabajo afectando la comunicación, sintiéndose invadidos por la presencia de una persona ajena. Otra condición externa es la tecnología, al no existir un buen sistema o buena condición con el internet, afecta el proceso de sus actividades diarias, el sistema no ayuda en la realización de sus tareas incluso no permite que su trabajo se realice bien porque puede ser que el sistema no ayude en la realización del objetivo. La realidad de la tecnología en la compañía es muy baja, no existe buenas herramientas y facilidad de trabajo.

CONCLUSIONES

El presente estudio de investigación junto con el análisis de la información obtenida presenta las siguientes conclusiones:

El estrés se ha representado como una amenaza para la salud de los trabajadores, lo cual trae consecuencias negativas primordialmente para el sujeto así como para la organización, afectando la producción y su ritmo de trabajo.

Se puede concluir que, el estrés influye directamente en el trabajo y desempeño de los trabajadores, desorientando su objetivo personal y organizacional.

1.- Los principales factores psicosociales generadores de estrés que se han identificados son: la gran demanda de exigencias de trabajo y carga laboral, demandas psicológicas obteniendo incapacidad para resolver y entender los problemas del trabajo; y la influencia notable de su estructura organizacional en cuanto al espacio y comunicación organizacional.

La influencia de la estructura se refleja por su sistema burocrático, el sistema influye negativamente al trabajador produciendo una dependencia a los mandos medios para poder ejercer su tarea diaria incluso afectando en la hora de tomar decisiones.

Otro factor psicosocial es la influencia de condiciones como no tener espacios de trabajo para la ejecución de sus actividades diarias e incluso están invadidos por otras personas que no forman parte de su área de trabajo. Por otra parte en la empresa Proyecta S.A. se encuentra carencia de la tecnología; actualmente la tecnología avanza y las organizaciones tienen que acoplarse con el avance tecnológico para facilitar la gestión y ritmo de trabajo. Los factores mencionados afectan negativamente al sujeto e incluso a su vida personal obteniendo inestabilidad a nivel emocional.

2.- Se identifica claramente la presencia de demandas psicológicas, control y apoyo social, dado que expresan en los niveles altos en los trabajadores de la empresa Proyecta S.A. Existe mayor demanda psicológicas y poco control en la ejecución de sus tareas, dando como resultado la presencia del estrés por los resultados obtenidos.

El nivel del apoyo social es un factor de mayor influencia, mediante los resultados obtenidos por los tres cuestionarios se obtuvo como resultado un nivel alto de apoyo social, esto se manifiesta específicamente con sus compañeros de trabajos y jefes directos. Aunque exista el sistema burocrático, los jefes directos y los compañeros transforma un sistema de interacción social, mejorando el clima laboral para que los trabajadores estén relacionados y puedan manejar lograr la capacidad de control y resistencia a la demandas de trabajos.

3.- Se evidencia un alto nivel de estrés con el 61%, ya que sus principales indicadores son: las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos,

tecnología y estructura organizacional; demuestra que el estrés influye en las demandas laborales obteniendo un bajo control de sus acciones y bajo rendimiento en la gestión de trabajo.

4.- Predominantemente se ha encontrado que los factores de riesgos que se encuentran constantemente presente son las condiciones externas e internas de trabajo y su estructura organizacional; son dimensiones necesarias para facilitar el trabajo del personal. Los factores de riesgos afecta su relación social, psicológica y física del trabajador, además el personal que está a cargo de la parte del desarrollo humano tiene las herramientas necesarias para cuidar al trabajador, ya que ellos son los que lleva a la compañía a cumplir los objetivos de corto o largo plazo.

En el medio y en la dinámica laboral se encuentran frente a situaciones vulnerables y expuestas a una variedad y diversidad de factores que provocan estrés, sus principales y más evidentes consecuencias son la alteración de la salud mental o física impactando en el comportamiento de los trabajadores y alterando también su esfera laboral, tal como se ha evidenciado a lo largo de la presente investigación.

Se puede concluir, por tanto, que el estrés puede causar grandes complicaciones pero lo importante es saber afrontar y tener medidas de prevención para saber cómo resolver ante un riesgo psicosocial.

RECOMENDACIONES

De las conclusiones antes descritas, se elaboran las siguientes recomendaciones:

Implementar encuestas de clima laboral, las que se podrán realizar anualmente para obtener información sobre las condiciones de los trabajadores. No sólo obtener información con el objeto de estudio que es el estrés sino todos los factores psicosociales que afectan al trabajador. Estas encuestas permiten a la organización determinar el estado actual del trabajador, obtener información necesaria para mejorar las condiciones que se está presentando y determinar la gestión correcta por parte de las personas encargadas del estudio.

Al realizar, implementar y obtener información por medio de las encuestas, permite implementar una evaluación periódica al personal y a la organización sobre los factores de riesgos psicosociales y sobre todo del estrés, para tener una idea más amplia si están realizando correctamente las implementaciones realizadas. Por medio de la evaluación ayuda a identificar casos de difíciles de intervenir como la ansiedad, fatiga, depresión, frustración o problemas psicológicos, que es difícil de tratar en la organización porque se deberá brindar y crear asistencia individual y en grupos de ayuda por parte de un psicólogo o una persona que tenga la capacidad de realizar un plan de acción.

Además de las herramientas mencionadas como encuestas y evaluaciones periódicas, es importante capacitar y retroalimentar al personal de Proyecta la importancia de la Salud del trabajador; la salud no sólo afecta a la organización sino al empleado en sí ya que afecta su vida personal o profesional. La retroalimentación permite congeniar la información e implementar las medidas de seguridad para combatir el estrés laboral y obtener un ambiente agradable en la organización. Por otro lado un medio importante para retroalimentar es tener vías de comunicación, se puede utilizar vía mails, carteleras, o afiches de cómo cuidarse, esto lleva un modelo de enseñanza y formación de la cultura de bienestar ocupacional.

Es importante enseñar y hacer comprender a los jefes directos y al trabajador que el estrés es una demanda actual y preocupante en la actualidad que afecta a corto o a largo plazo. Anteriormente se mencionó la importancia de tener un adecuado apoyo social, por eso es importante fortalecer el clima laboral y el equipo de trabajo mediante de actividades de relaciones humanas y compañerismo.

Es necesario tener programado actividades anuales como integraciones para el equipo de trabajo, capacitaciones para el desarrollo intelectual, capacitación de bienestar y salud ocupacional. Esto busca priorizar espacios de encuentro para que el trabajador despeje toda tensión del trabajo por las demandas laborales y logre tener un espacio de encuentro con las demás personas llegando alcanzar un control ante la presencia de los riesgos psicosociales. Mediante estas actividades te permite una retroalimentación y socialización enfocadas a mejorar el ambiente laboral y rol de cada funcionario.

Se podrían programar olimpiadas, juegos, eventos, visitas sociales o talleres prácticos que se enfoca a desarrollar habilidades cuya ganancia es para la organización y la persona.

En toda organización la implementación de Recursos Humanos es indispensable, actualmente las empresas se están preocupando por el personal y la eficiencia de los trabajadores. En el caso de la empresa Proyecta es importante crear mejor sistema para el departamento de Recurso Humano, es decir, implementar más personal que se encargue de los diferentes subsistemas que abarca el departamento. Actualmente cuenta con una persona, la demanda de trabajo y sobre todo el nivel de interés y preocupación por los directivos por la situación actual, mide la importancia que el departamento crezca y pueda velar por el factor humano, obteniendo un desarrollo profesional.

Por una parte el departamento de Recursos Humanos se forma con sus subsistemas pero también el sistema que actualmente se está manejando en la empresa Proyecta debería mejorar. Los departamentos se deberán implementar agilidad y una excelente base de datos. Se deberá sistematizar cada una de la gestión que hace los departamentos, esto ayuda facilitar su tarea diaria, agiliza el trabajo de los vendedores que trabaja afuera de la oficina; por parte de los fiscalizadores que trabajan afuera de la oficina facilitando el trabajo diario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Código de trabajo, Art. 410, 434

Constitución de la Republica del Ecuador, Artículo 326, numeral 5

Fernández M. (1995). Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999).

Generalidades de recurso humano estratégico, 2000. Pág. 12

Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, introduce en fisiología el concepto de estrés (1936).

Hernández: Jorge, Román, Factores Psicosociales, Cuba.

Ivancevich y Matteson (1989) Libro Estrés y Trabajo.

Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 1984.

Johnson JV, Hall EM. Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. Am J Public Health 1988; 78:1336-1342,

Morris, Charles; Maisto, Albert, Psicología, Prentice Hall, México, 2011, Capítulo 12, Pág. 476.

PEIRO, J. M., Salvador, Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.), Editorial UDEMA S. A., España.

Estrés Laboral, extraído de <http://psicologiavirtual.tripod.com/estreslaboral.htm>.

BIBLIOGRAFÍA

Administración de operaciones, Roger G. Schroeder, McGraw Hill, Pág. 533.

Admón. Una perspectiva global Cap. 1, Pág. 13 Autores: Harold Koontz, Heinz Weilrich Mc Graw Hill

Castillo, J.M., Solís, R.B., & Argueta, M.E. (1990) El estrés ocupacional entre los maestros que laboran en áreas urbanas de El Salvador. Tesis para optar al título de psicólogo, Escuela de Psicología, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, San Salvador, El Salvador.

Chiavenato Idalberto. (2008). Gestión del talento humano. (3a Ed.). México DF: MacGraw Hill. págs. 244-275.

Chiavenato Idalberto, Introducción a la teoría general de la administración.

Del Hoyo, M.A. (1997) Estrés laboral. Madrid : INSHT.

Fundación MAPFRE (1995) Manual de ergonomía. (2ª Ed.)

Hernández Hernández , P. (2002): Los moldes de la mente. Más allá de la inteligencia. La Laguna: Tafor Publicaciones.

Labrador, F.J. (1992) El estrés. Nuevas técnicas para su control. Madrid: Temas de hoy.

Llaneza Álvarez, Javier (2009), Ergonomía y Psicología, España, Editorial 13.

Lazarus, R. Y Folkman, S. (1986): Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Roca. http://www.caballano.com/estres_laboral.htm.

Microbiología Industrial, Ertola R, Yantorno O., Mignone C., OE

MONCADA, S., LLORENS, C., NAVARRO A., C., KRISTENSEN, T S. ISTAS21: Versión en lengua castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) Arch Prev Riesgos Labor 2005;8(1):18-29.

Hernández, S; Fernández C; Baptista. (2001). Metodología de la investigación. Edición Segunda.

Psicología de la Salud, Spanish edition, Oblitas Luis, Agosto 31, 2009.

Oblitas Luis 2006: Psicología de la Salud y calidad de vida, España, Spanish Edition)

ANEXO

ANEXO 1

CUSTIONARIO DE KARASEK

NOMBRE:

FECHA:

CARGO:

JEFE INMEDIATO:

1 – Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Completamente de acuerdo.

2 – Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

3 – En mi trabajo debo ser creativo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

4 Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

5 Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

6 Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

7 En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

8 Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

9 En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

10 Mi trabajo exige hacerlo rápidamente.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

11 Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

12 En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

13 Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

14 No recibo pedidos contradictorios de los demás.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

15 Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

16 Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

17 Mi trabajo es muy dinámico.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

18 A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

19 Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

20 Mi jefe presta atención a lo que digo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

21 Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

22 Mi jefe facilita la realización del trabajo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

23 Mi jefe consigue que la gente trabaje unida.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

24 Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

25 Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

26 Las personas con las que trabajo se interesan por mí.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

27 Las personas con las que trabajo son amistosas.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

28 Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas.

- ☐ Totalmente en desacuerdo.
- ☐ En desacuerdo.
- ☐ De acuerdo.
- ☐ Completamente de acuerdo.

29 Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Completamente de acuerdo

ANEXO 2. Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Nombres y Apellidos.....

Área en la que trabaja:.....

Instrucciones: Marque una de las respuestas con una “X” según el nivel de frecuencia que tenga para usted cada ítem, se guardara absoluta confidencialidad sobre sus respuestas. Asegúrese de entender la pregunta antes de responder.

N.-	Preguntas	NUNCA	RARA VEZ	OCACIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara sobre mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la empresa.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tienen derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no me respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

ANEXO 3. Cuestionario de ISTAS

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA
CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

Apartado 1

	Siempre unca	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	N
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?		4	3	2	1
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

Apartado 2

	Sólo	Siempre Nunca	Muchas veces	Algunas veces	alguna vez
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?		4	3	2	10
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	43	2	1	0	
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?		4	3	2	10
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?		4	3	2	10
11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	43	2	1	0	
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?		4	3	2	10

13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	10
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	10
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	10
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	10

Apartado 3

**En estos momentos,
¿estás preocupado/a...**

Más o menos Poco

preocupado preocupado

Nada Muy Bastante
Preocupado preocupado preocupado

17) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro? 4 3 2 1 0

18) por si te cambian de tareas contra tu voluntad? 4 3 2 1 0

19) por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)? 4 3 2 1 0

20) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad? 4 3 2 1 0

Apartado 4

Sólo Siempre Nunca Muchas Algunas veces

21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo? 4 3 2 1 0

22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad? 4 3 2 1 0

23) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro? 4 0 3 2 1

24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo? 4 3 2 1 0

25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros? 4 3 2 1 0

26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior? 4 3 2 1 0

27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as? 4 3 2 1 0

28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo? 4 3 2 1 0

29) ¿Tus actuales jefes inmediatos

planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
-----------------------------	---	---	---	---	---

30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?

4	3	2	1	0
---	---	---	---	---

Apartado 5

31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas

Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas

Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas

Sólo hago tareas muy puntuales

No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

		Siempre	Muchas	Algunas	
Sólo	Nunca		Veces	veces	
alguna vez					
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

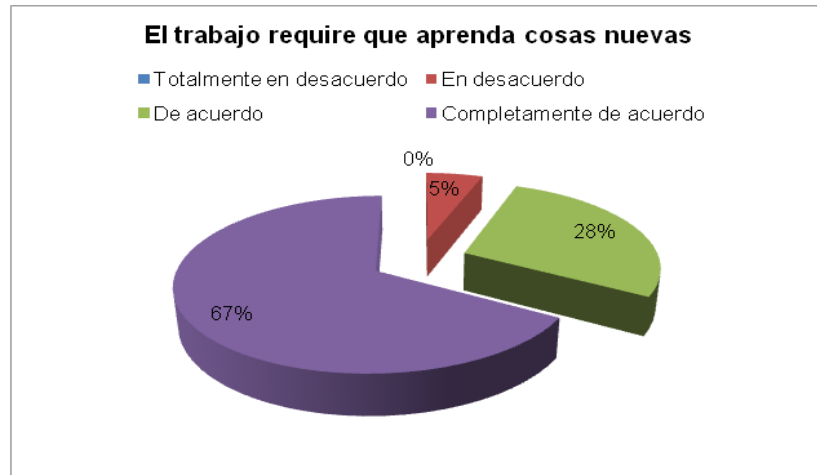
Apartado 46

	3	Siempre	Muchas	Algunas	Sólo
		Nunca		veces	veces
alguna vez					
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan Injustamente	4	3	2	1	0
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	

ANEXO 4. Resultados estadísticos del cuestionario y encuesta de Karasek

La primera pregunta, el 66.67% respondieron que están completamente de acuerdo que el trabajo requiera aprender cosas nuevas a diferencia de un 5.6% que no lo están, por lo cual el puesto pretende adquirir nuevos conocimientos por la demanda de trabajo y la actualización de información que requiere la empresa.

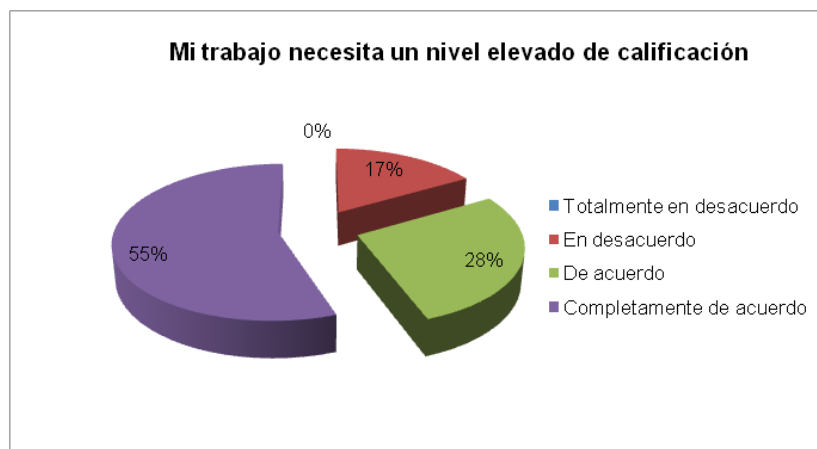
Gráfico 6: Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas



Fuente: Elaboración propia.

El trabajo se necesita un nivel elevado de calificación, el 55% contestaron que están totalmente de acuerdo ya que existen evaluaciones de desempeño. Se observa la tabulación en el gráfico 7.

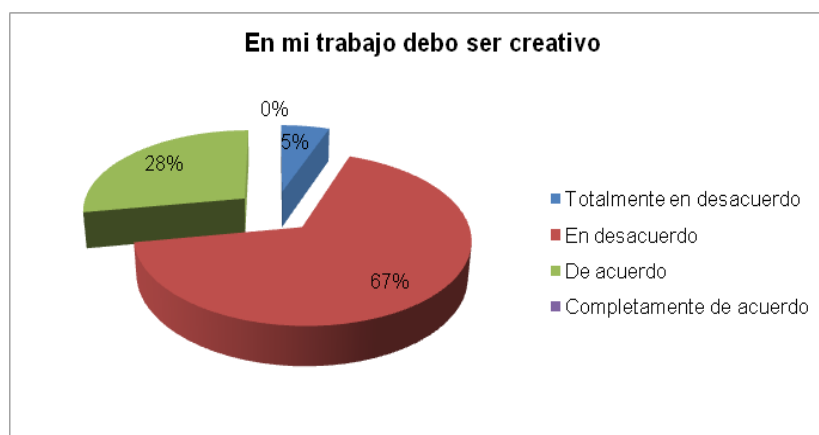
Gráfico 7 Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 3: El trabajo no requiere ser creativo, es por eso que el 67% de los trabajadores respondieron que están desacuerdo a la creatividad, no les exige a diseñar algo nuevo en su entorno laboral, mientras el 28% contestaron que están de acuerdo.

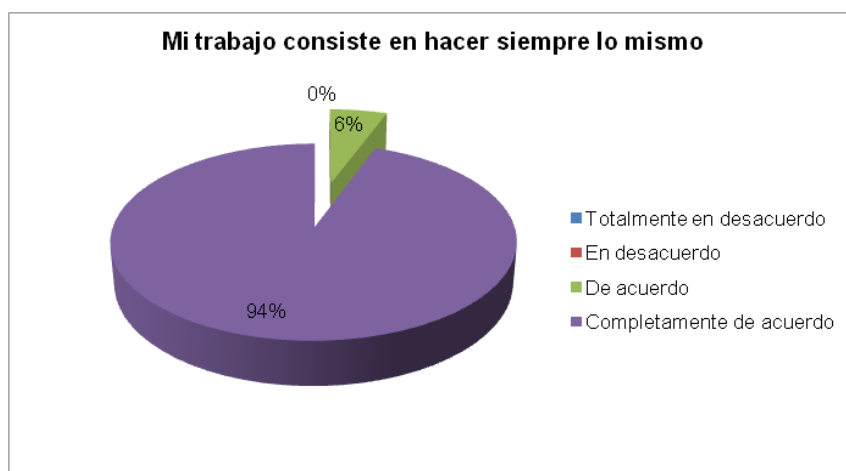
Gráfico 8 En mi trabajo debo ser creativo



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 4: El 94% de las personas respondieron que el trabajo consiste hacer lo mismo, es decir, tiene una tarea monótona, repetitiva y recíproca; por lo que concuerda a lo mencionado de la anterior pregunta anterior, el trabajo no exige ser creativo. En esta pregunta 6% respondieron lo contrario.

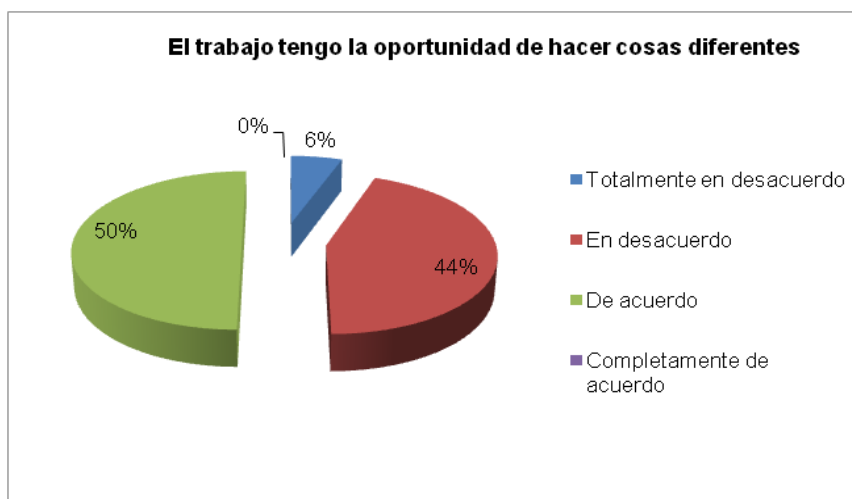
Gráfico 9 Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo



Fuente: Elaboración propia.

A pesar de existe un porcentaje elevado de las tareas, el control sobre la tarea y el trabajo da como consecuencia que tiene oportunidad de hacer cosas diferentes, en la pregunta siete se obtuvo un 50% que están desacuerdo a diferencia de un 44%; esa diferencia de ambos es de 6% que es totalmente de desacuerdo. Por lo tanto no están de acuerdo que tienen oportunidades de hacer cosas diferentes de lo habitual.

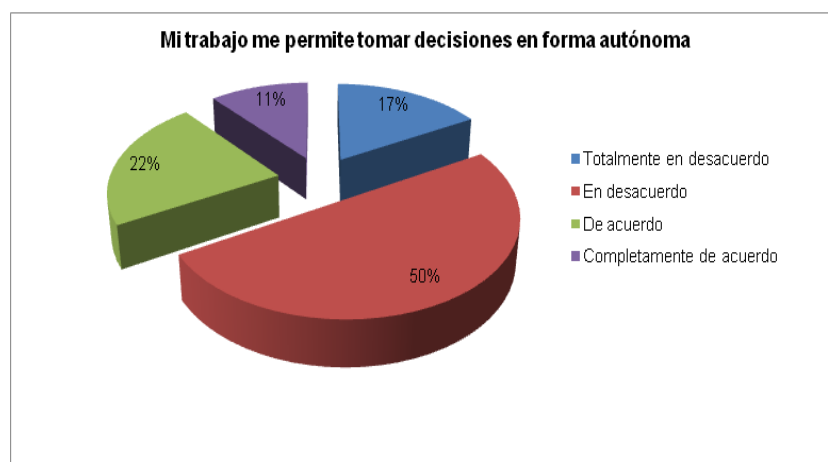
Gráfico 10 El trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 11 indica que un 50% de trabajadores contestaron que el trabajo no le permite tomar decisiones de forma autónoma a diferencia de un 22% que indica que están de acuerdo a la pregunta. En esta pregunta da un dato importante que no tiene la libertad de ejecutar otras disposiciones.

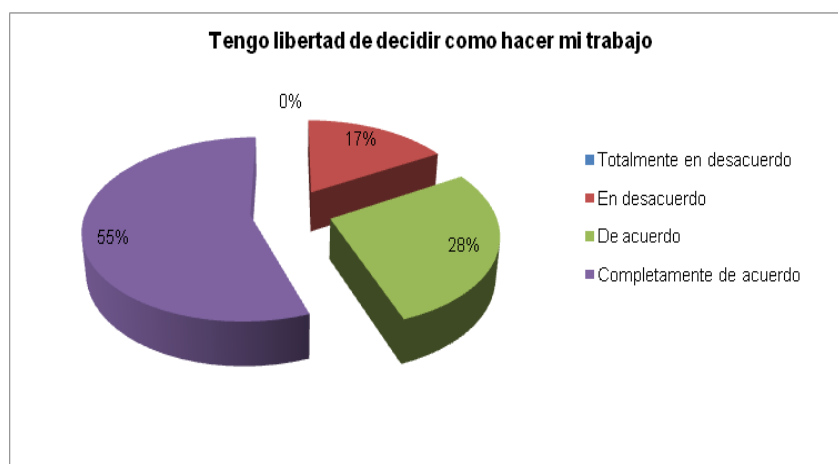
Gráfico 11 Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 5: El siguiente cuadro gráfica que el 55% de los trabajadores de Proyecta están completamente de acuerdo que tienen la libertad de decidir cómo hacer su trabajo, es decir, que cada trabajador es responsable de su tiempo y por ende de entregar su trabajo a tiempo.

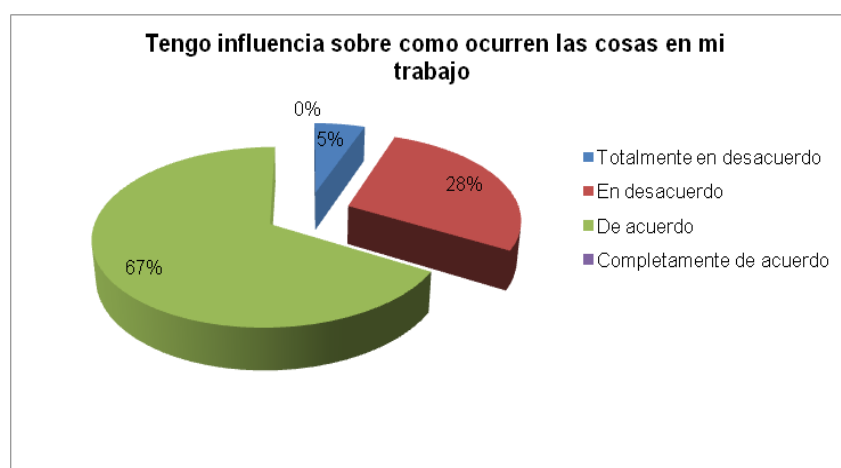
Gráfico 12 Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Finalmente en la calificación de las pruebas dentro este rango de control, la pregunta ocho, indica que el 67% contestaron que están de acuerdo en la influencia de lo que pasa en el trabajo sobre el trabajador.

Gráfico 13 Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo



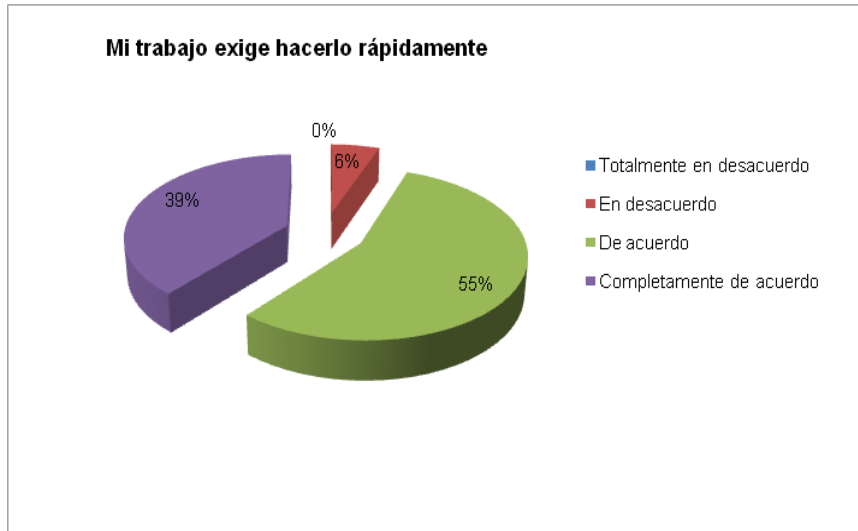
Fuente: Elaboración propia.

El estrés laboral está presente en los trabajadores de la empresa Proyecta, el objetivo de la investigación es describir los efectos del estrés como factor psicosocial, por lo tanto el cuestionario permite analizar la actitud del trabajador ante la situación del estrés.

DEMANDAS, EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS Y LABORALES

En la pregunta 10: El 56% está de acuerdo que el trabajo implica requiere de rapidez. Por el contrario un 5% resulta que están en desacuerdo.

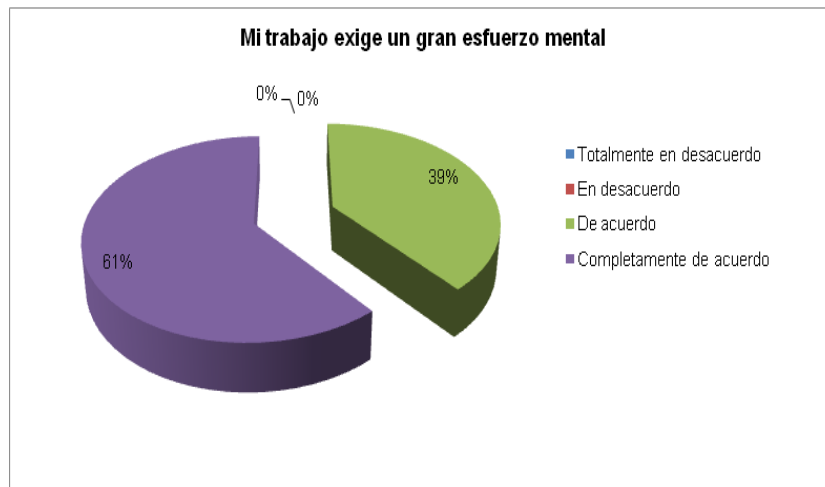
Gráfico 14 Mi trabajo exige hacerlo rápidamente



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 11: el 61% de la población respondieron que el trabajo diario requiere esfuerzo mental, esto quiere decir que la demanda del trabajo influye considerablemente en las demandas psicológicas del trabajador.

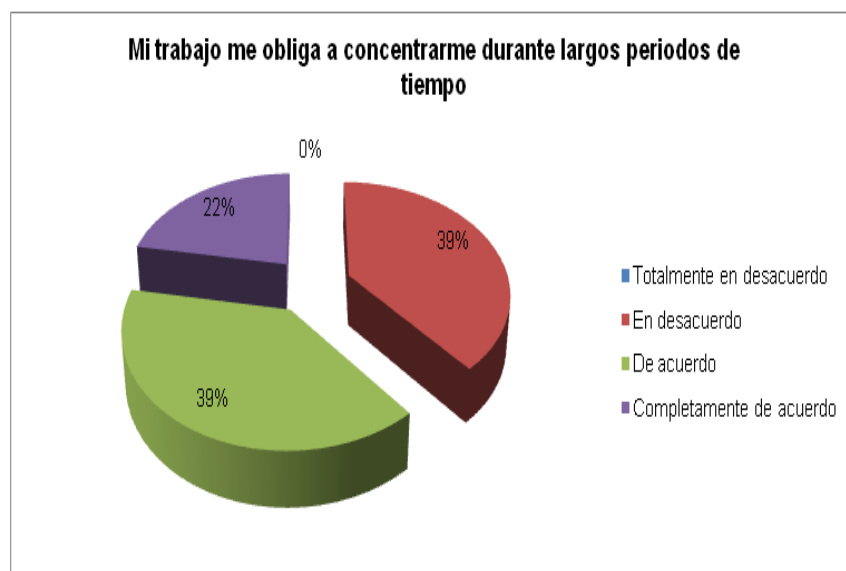
Gráfico 15 Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 15: Las personas no definieron si el trabajo obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempos, cabe recordar que anteriormente se mencionó que el trabajador juega con su propio tiempo y espacio.

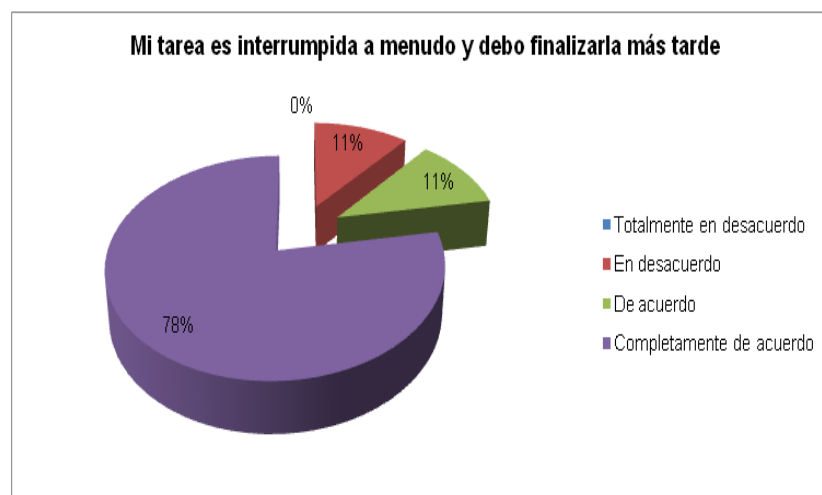
Gráfico 16 Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 16: El 78 % de los encuestados indicaron que las tareas es interrumpida por cosas externas, puede ser por los propios compañeros, el teléfono, las interrupciones diarias por ende las tareas debe finalizarla más tarde, es por eso que la mayoría del personal trabajan más horas de la jornada laboral quedándose más tarde de lo habitual.

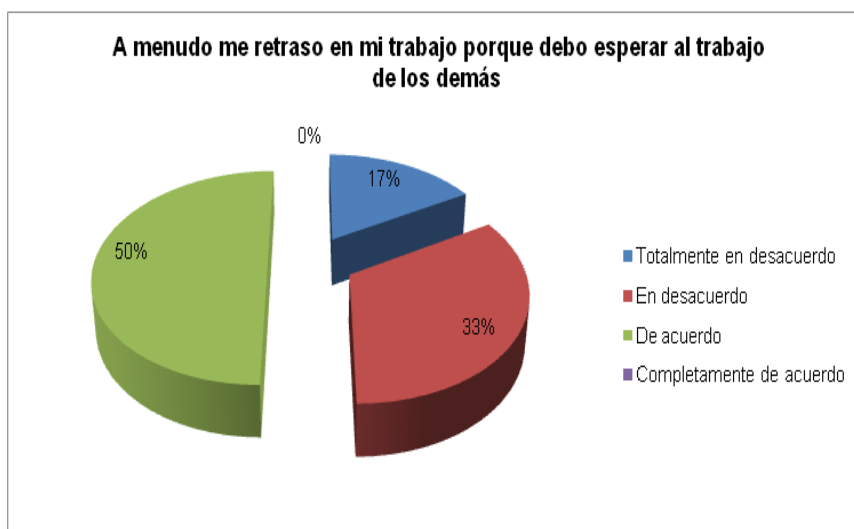
Gráfico 17 La tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 18: el 78% de los trabajadores indica la frecuencia de las interrupciones y el retraso de trabajo, esto se debe porque depende de otras áreas de trabajo para terminar sus tareas ya definidas, depende también de áreas externas que juegan un papel importante en su trabajo actual.

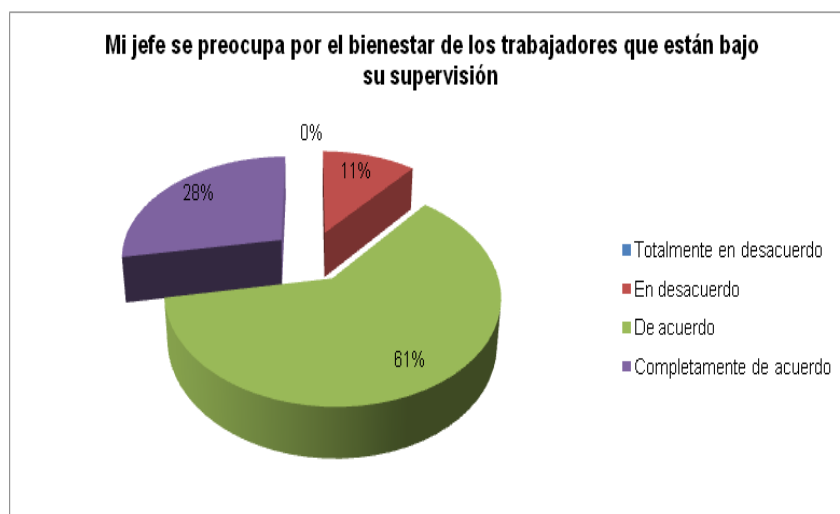
Gráfico 18 Frecuencia genera de las exigencias laborales



Fuente: Elaboración propia.

APOYO SOCIAL

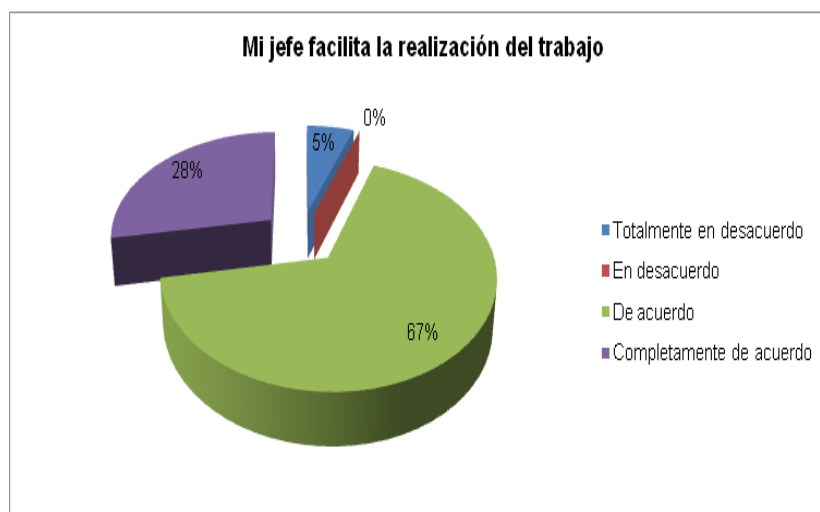
Gráfico 19 Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están en su supervisión



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 22: 67% contestaron que el jefe facilita la realización del trabajo, formando una buena comunicación entre jefe y subordinado. En esta categoría ayuda al empleado a tener espacio ante la demanda de trabajo, por lo que facilita tener mejoras a la realización de sus tareas. A diferencia el 28% contestaron que están completamente de acuerdo.

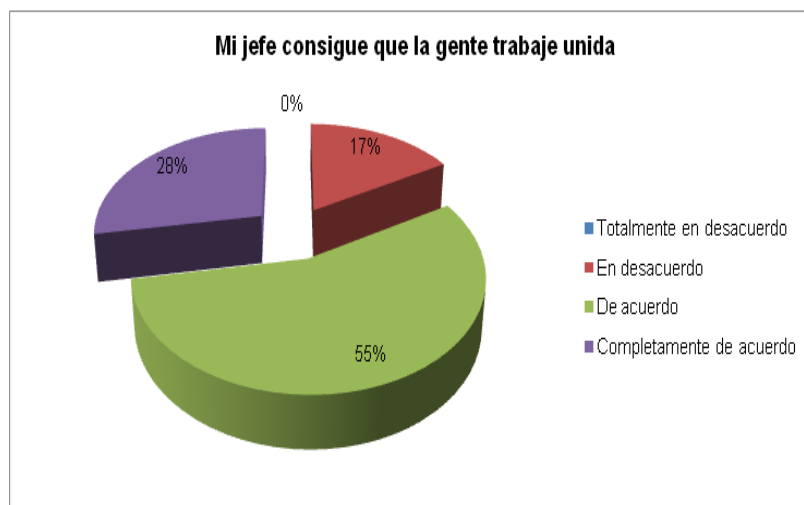
Gráfico 20 Jefe Facilita la realización del trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 23: El 55% están de acuerdo, el jefe directo consigue que la gente trabaje unida, habla un buen grupo de trabajo.

Gráfico 21 Mi jefe consigue que la gente trabaje unida



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 24: 50% de las personas encuestadas afirmaron que los compañeros de trabajo están calificados para las tareas que realizan, es decir, que el personal es

apto y reúne características para ejercer el puesto a pesar que exista una demora al presentar sus tareas diarias. Existe un 6% del personal que están totalmente desacuerdo a la pregunta.

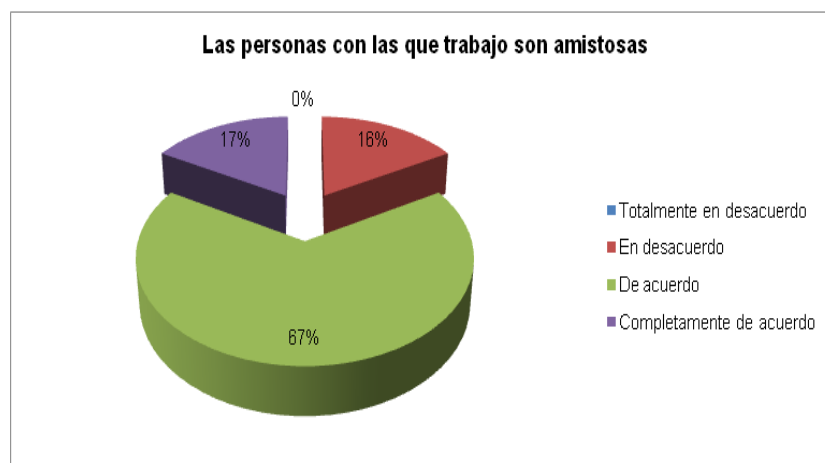
Gráfico 22 Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 27: Afirma con el 67% que el equipo de trabajo son amistosos, es decir, que tiene un buen compañerismo entre todos. A diferencia el 16% no están de acuerdo a la pregunta.

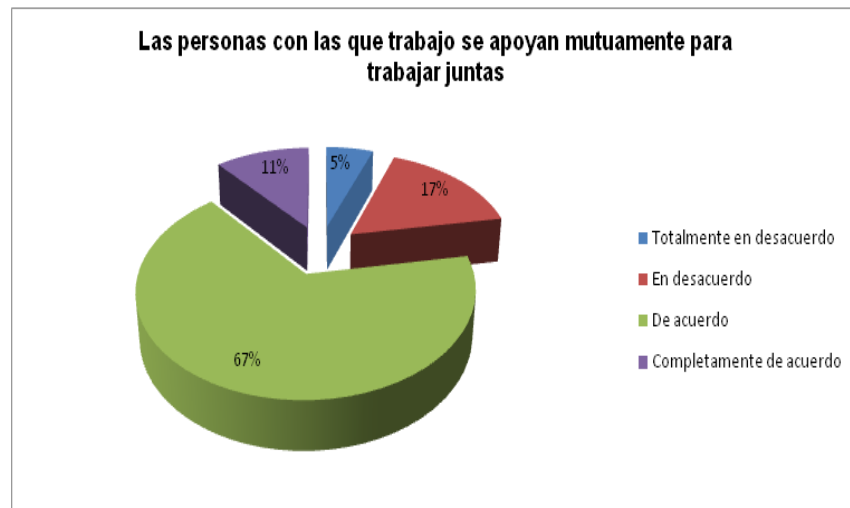
Gráfico 23 Las personas con las que trabajo son amistosas



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 28: Las personas que trabajan mutuamente se apoyan en equipo, esto afirma el 67%, sin embargo el 17% este desacuerdo con la pregunta.

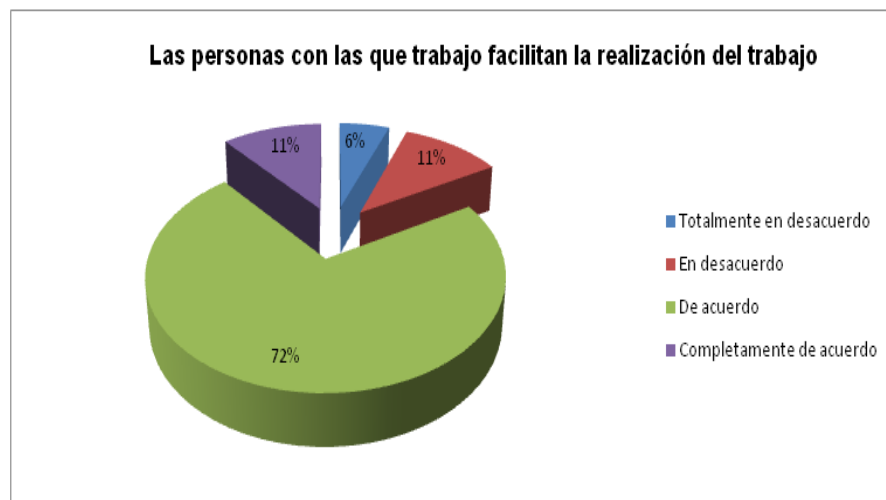
Gráfico 24 Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 29: Las personas con que trabajan facilitan la realización de la tarea, a diferencia del 11% que está en desacuerdo. Esta pregunta afirma que los compañeros de trabajo ayudan que faciliten su trabajo, pero la demanda de trabajo impide que sea así.

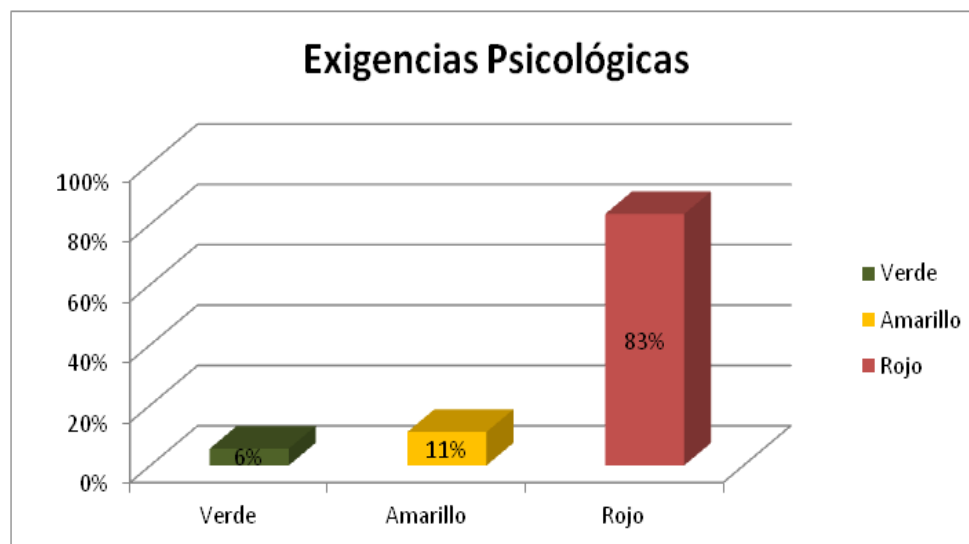
Gráfico 25 Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo



Fuente: Elaboración propia.

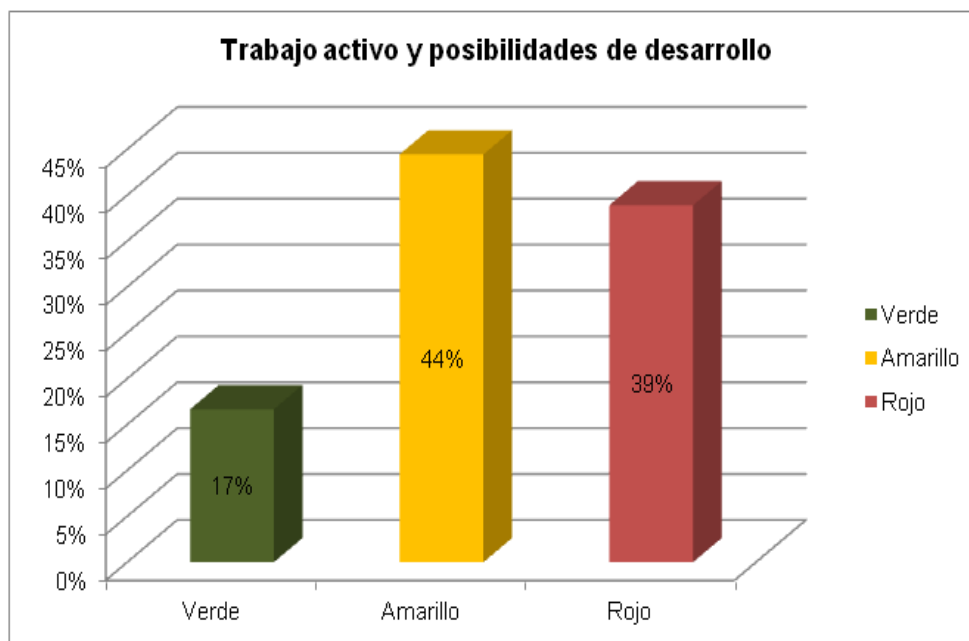
ANEXO 5. Resultados estadísticos de las dimensiones del Cuestionario de Ista

Gráfico 26: Exigencias Psicológicas



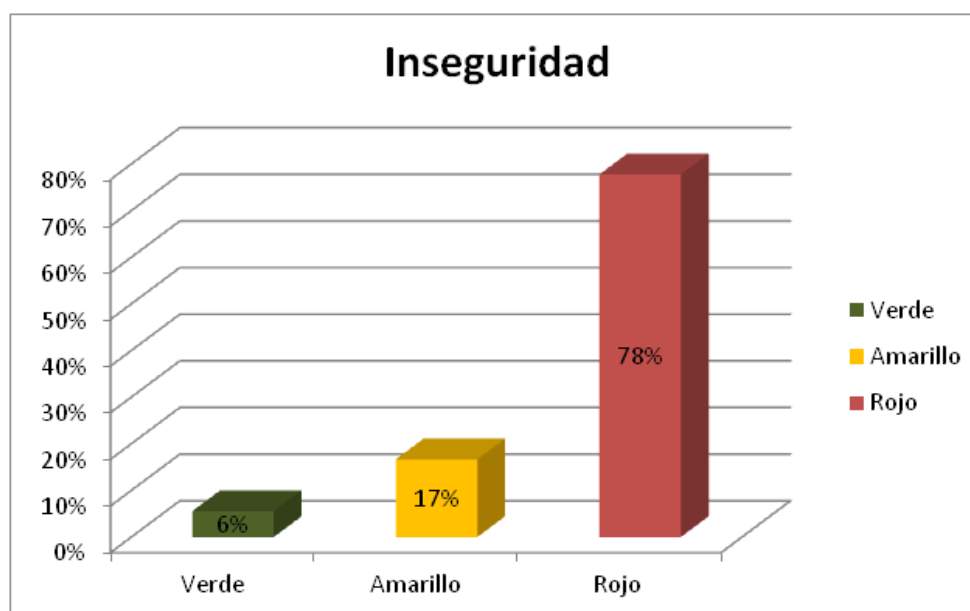
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 27: Trabajo activo y posibilidades de Desarrollo



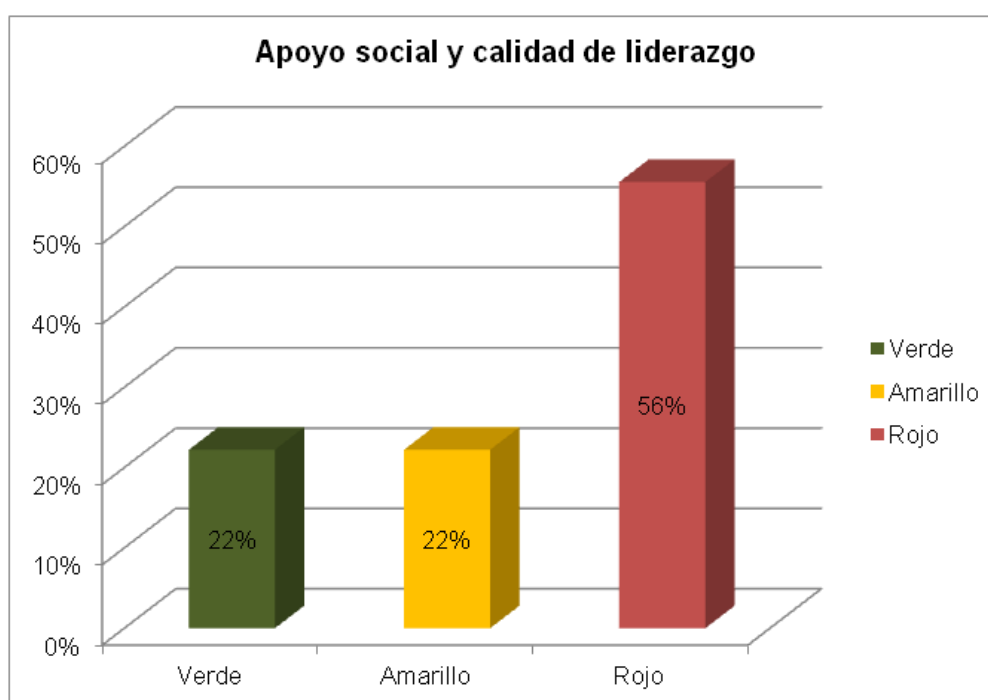
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 28 : Inseguridad



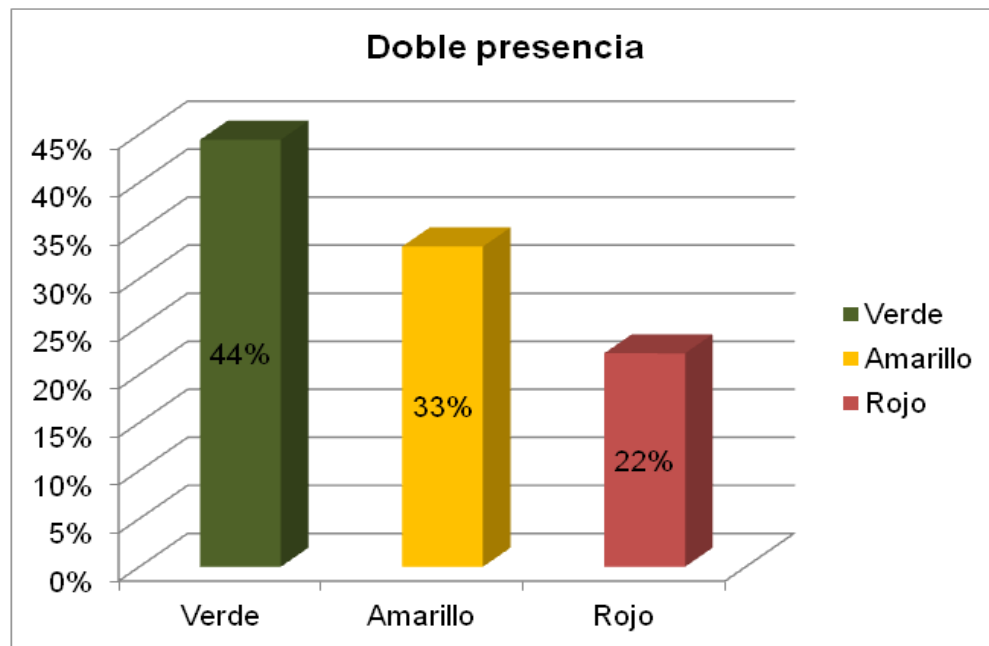
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 29: Apoyo social y calidad de liderazgo



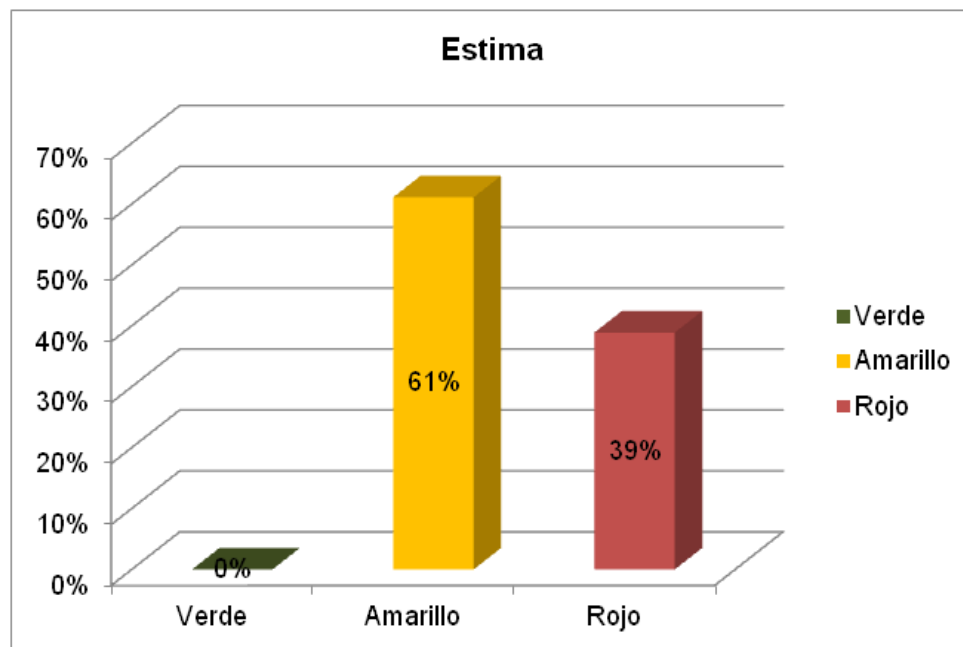
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 30: Doble presencia



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 31: Estima



Fuente: Elaboración propia.