



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE PSICOLOGÍA MENCIÓN ORGANIZACIONAL

“EL NIVEL DE ESTRÉS SOCIO-LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA”

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Psicóloga mención Organizacional

Profesor Guía
Dr. Oscar Olano

Autor
Ana Marcela Cevallos Játiva

Año
2014

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

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

Dr. Oscar Olano
Psicólogo Organizacional
C.C: 1714936901

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

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

Ana Marcela Cevallos Játiva
C.C: 1712964004

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme cada minuto de vida.

A mis padres Marcelo y Jimena gracias por su apoyo mi vida no sería igual sin, ustedes.

A mi hermano, Roberto, por estar a mi lado en cada momento.

A Andrés mi compañero y mejor amigo por tu paciencia, y apoyo constante por tu dedicación y por tu amor.

A mi tutor de Titulación, Oscar Olano, por su paciencia y cariño durante todo el proceso.

A mis compañeros y amigos, de una u otra forma apoyaron la ejecución de mi trabajo, su aporte fue muy importante.

DEDICATORIA

A mi abuelo Daniel Játiva, porque siempre fuiste, un esposo, padre y abuelo incomparable sé que estas compartiendo esta alegría conmigo

RESUMEN

El siguiente trabajo tiene como objetivo principal determinar el nivel de estrés socio-laboral que presentan los colaboradores en una Institución Financiera en la ciudad de Quito. Adicional a ello los objetivos específicos enmarcan relaciones entre el estado civil y el estrés y entre el género y el estrés. Con el interés de conocer el nivel de estrés general en las agencias de atención al cliente de la organización en estudio, se incluye en la investigación a Asesores comerciales y a cajeros para la recolección de datos. Esta es una investigación de con enfoque descriptivo de tipo cuantitativo que se realizó entre el 2013 y 2014 a 105 trabajadores pertenecientes a la muestra; la misma contiene personas con las siguientes características: género masculino y femenino; su estado civil: solteros y casados y su cargo actual: asesores comerciales y cajeros. Para el levantamiento de información se utilizó el EAE-S (Escala de Apreciación de Estrés Socio-laboral), el cual permitió recaudar los datos necesarios para el cumplimiento de los objetivos. El análisis de datos fue realizado a través del IBM SPSS Statistics en la versión 20 mediante la prueba Chi-cuadrada; la misma permitió relacionar las variables de estado civil, género y cargo. Los resultados obtenidos indican un porcentaje global del 20% de colaboradores con nivel Alto de estrés, independientemente de su cargo, estado civil o género; de igual manera se distinguen seis factores de riesgo psicosocial significativos para los Asesores y tres factores para los Casados. Palabras clave: estrés, salud ocupacional, factor de riesgo.

ABSTRACT

The following work has as main objective to determine the level of occupational stress presented by a financial institution in the city of Quito. In addition to this the specific objectives framed relations between marital status and stress and between gender and stress. In the interest of studying the overall stress level in customer agencies of the organization the investigation included in the research employees that work as cashiers and also financial consultant. This is a descriptive research with quantitative approach which took place between 2013 and 2014, in this study 105 workers belonging to the sample participate, and they follow some specific characteristic: male and female gender, marital status: single and married and, as mentioned before, cashiers and financial consultant. For the data collection, the study uses the EAE (Stress Appraisal Scale Socio-labor). The data analysis uses the chi-squared test in the IBM SPSS Statistics, this let the study variables relate. The analysis shows us a global percent of stress as 20% of the participants.

ÍNDICE

1. Introducción.....	1
2. Pregunta de Investigación.....	4
3. Objetivos.....	4
3.1 Objetivo General.....	4
3.2. Objetivos Específicos.....	4
4. Marco Teórico y discusión temática.....	4
4.1. Salud Ocupacional.....	10
4.2. Modelos teóricos salud ocupacional y estrés.....	14
4.2.1. Modelo de estrés y coping.....	14
4.2.2. Modelo de conservación de recursos.....	15
4.2.3. Modelo de ajuste-desajuste.....	16
4.2.4. Modelo vitamínico.....	17
4.2.5. Modelo de demandas-control-apoyo social.....	17
4.2.6. Modelo de demandas-recursos laborales (DRL).....	19
4.2.7. Modelo de RED (Recursos, Experiencias y Demandas).....	19
4.3. Riesgos en el trabajo.....	21
4.3.1. Riesgos Psicosociales.....	22
4.4. Estrés.....	23
4.4.1. Concepto de estrés.....	23
4.4.2. Estrés Laboral.....	28
4.4.3. Fases de respuesta al estrés laboral.....	31
4.4.4. Tipos de factores de riesgo de estrés.....	31
4.4.5. Las demandas y recursos en el ambiente laboral vinculados al estrés.....	40
4.4.6. Estrés socio-laboral.....	47
4.4.7. El estado civil y el género en relación al estrés socio-laboral.....	49
4.4.8. Consecuencias del estrés laboral.....	51

5. Hipótesis.....	53
6. Método.....	53
6.1. Tipo de diseño y enfoque.....	53
6.2. Muestra y participantes.....	54
6.3. Recolección de datos.....	55
6.4. Procedimiento.....	58
6.5. Análisis de Datos.....	59
7. Resultados.....	63
7.1. Descripción de la muestra.....	64
7.2. Resultados del Test EAE-S.....	67
7.3. Análisis de la mediana, moda, media, desviación estándar, varianza y rango.....	100
7.3.1. Análisis de la población en estudio.....	100
7.3.2. Comparación de Medias Intensidad Total y Género.....	102
7.3.3. Comparación de Medias Intensidad Total y Cargo.....	103
7.3.4. Comparación de Medias Intensidad Total y Estado Civil.....	104
7.4. Análisis de relaciones Prueba de Chi-cuadrado.....	105
7.4.1. Género-Intensidad total.....	105
7.4.2. Estado Civil- Intensidad total.....	109
7.4.3. Cargo-Intensidad total.....	114
7.5. Relación de variables adicionales.....	119
7.5.1. Cargo- Sobrecarga de tareas y funciones.....	120
7.5.2. Cargo- Presentarse a exámenes y oposiciones.....	123
7.5.3. Cargo- Horario de trabajo o cambio del mismo.....	126
7.5.4. Cargo- Interrupción constante del ritmo de trabajo.....	128
7.5.5. Cargo- Excesiva responsabilidad laboral.....	131
7.5.6. Cargo- Limitación del tiempo para realizar una tarea.....	134

7.5.7. Estado Civil- Ritmo de trabajo.....	137
7.5.8. Estado Civil- Que supervisen constantemente tu trabajo.....	140
7.5.9. Estado Civil- Falta de reconocimiento de tu trabajo.....	143
8.DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	146
9.REFERENCIAS.....	154
ANEXOS.....	159

1. Introducción

El estudio sobre el nivel de estrés socio-laboral se realiza en una Institución Financiera en la ciudad de Quito, el mismo se lleva a cabo en el año 2013 a los colaboradores que se encuentran en agencias de atención al público, exclusivamente a personal operativo y comercial, es decir cajeros y asesores comerciales.

Cabe mencionar que la Institución donde se realiza la investigación se encuentra catalogada por la Superintendencia de Bancos como AAA- lo cual indica un alto nivel de confiabilidad por parte de los clientes por la excelente reputación que la mismo tiene en el medio; esto a su vez ocasionará una mayor demanda por parte de los clientes con respecto a estándares de calidad y servicio, obligándolos a mantener competitividad frente al mercado.

Es muy importante realizar estudios de estrés en el ámbito laboral debido a la importancia que este ha adquirido a nivel mundial; de acuerdo a la OIT, alrededor de 160 millones de personas han sufrido cierto tipo de enfermedad laboral e incluso mencionan un incremento de casos de trabajadores con estrés debido a la crisis económica.

El Ministerio de Relaciones Laborales, cataloga al sector bancario dentro de las industrias destinadas a actividades financieras y manejo monetario, a la misma se la distingue con la letra J debido al giro de negocio en el cual se encuentra, adicional a ello se la considera una institución de mediano riesgo con respecto a seguridad y salud ocupacional, es por ello que es importante investigarlo.

Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente y considerando el tipo de industria en la cual se realiza el estudio, no se profundizará en factores de riesgo laboral de tipo químico, físico y otros; esto debido a que la organización no se encuentra vinculada al sector industrial y por ende la probabilidad que se tiene de encontrar riesgos laborales de los aspectos antes mencionados es muy baja; de manera que los riesgos que se profundizan mayormente en el estudio son de aspecto psicosocial, es por ello que la prueba de medición de estrés seleccionada para el estudio, el EAE-S (Escala de Apreciación de Estrés Socio-laboral) contempla acontecimientos estresantes de tipo laboral y social.

El EAE es una prueba que mide el nivel de estrés de las personas, la misma se desarrolló en España y cuenta con cuatro diferentes escalas, cada una independiente de la otra, la Escala S o Socio-laboral es aquella que se utilizará en este estudio debido a que se investigará el nivel de estrés de las personas que tienen actividad laboral actual. La prueba evalúa tres diferentes aspectos, el trabajo en sí mismo, el cual se refiere a las tareas y a las funciones que el sujeto debe realizar, el contexto laboral, considerando las situaciones ambientales del ámbito laboral y la relación del sujeto con el trabajo.

Podemos considerar a los siguientes como los principales objetivos de esta investigación: identificar la diferencia en el nivel de estrés socio-laboral que presentan hombre y mujeres en la institución financiera en estudio; el siguiente objetivo será corroborar un mayor nivel de estrés en las personas casadas que en los solteros y por último se realizará una diferenciación entre el nivel de estrés de las personas que se encuentran en el área operativa, es decir los cajeros, y los colaboradores del área comercial, los asesores.

Estos objetivos nos permitirán conocer más de cerca a los sectores que se encuentran en estudio e incluso identificar posibles factores de riesgo

específicos en cada uno de los cargos, los cual es sumamente representativo y genera valor para la organización debido a que los cajeros y asesores constituyen alrededor del 70% del total de la institución.

En la actualidad, las mujeres se han posicionado fuertemente en el ámbito laboral, es por ello que este estudio pretende observar el nivel de estrés que causa a los trabajadores manejar dos tipos de roles de manera simultánea, por un lado en el hogar y por otro lado en el entorno de trabajo obteniendo buenos resultados en cada uno de estos ámbitos sin que uno de ellos perjudique al otro.

En la actualidad, las mujeres han entrado con mayor fuerza en el ámbito laboral, incluso en países de América latina; con ello la posibilidad de conflictos y aparición de estrés ha aumentado en hombres y mujeres, pues han tenido que buscar la manera de cubrir las necesidades y exigencias del trabajo y las del hogar.

La recolección de datos se efectuó de manera colectiva, como primer paso se realiza una prueba piloto en la cual se distinguen las preguntas o acontecimientos estresantes que causan confusión en los participantes debido al lenguaje que se utiliza en el test; en las preguntas donde se generó dificultad de entendimiento se incorporó una breve explicación de las mismas evitando de esta manera inconvenientes en el momento de aplicación y resolución.

Posterior a haber solventado cada uno de los inconvenientes, se realiza la respectiva tabulación y análisis estadístico de los resultados obtenidos. Para este paso se requiere el sistema SPSS Statistics en la versión 20; a través del mismo se puede obtener el resultado de la relación entre variables, para ello se

utiliza la prueba Chi-cuadrado la cual permite comprobar la existencia de una correlación entre las variables que se encuentran en estudio. Para esta investigación se relacionará el nivel de estrés con el género, el estado civil y el cargo como variables principales.

2. Pregunta de Investigación

¿Cuál es el nivel de estrés socio-laboral que presentan los empleados de una institución financiera?

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de estrés socio-laboral que presentan los empleados de una institución financiera en la ciudad de Quito.

3.2. Objetivos Específicos

- Identificar la diferencia en el nivel de estrés socio-laboral que presentan hombres y mujeres en una institución financiera en la ciudad de Quito.
- Comparar la relación que existe entre los niveles de estrés socio-laboral y el estado civil de los empleados (casados y solteros) en una institución financiera en la ciudad de Quito.

4. Marco Teórico y discusión temática

Establecer una fecha exacta del inicio de la actividad laboral en los hombres, resultará sumamente complicado, pues desde sus inicios el hombre buscó su supervivencia y para ello debía encontrar métodos o alternativas que le permitieran hacerlo; todas las actividades que realizaba para poder alimentarse, vestirse e incluso tener una vivienda, pueden ser consideradas como trabajo; varios años después empezarán actividades más formales como la agricultura, la pesca y la caza y mucho después la industria, la cual revolucionó completamente la actividad laboral y cambió la perspectiva de trabajo que se tenía hasta ese momento.

Se puede mencionar que la conducta del ser humano es el resultante de la interacción de varios elementos orgánicos y psíquicos, las mismas se encuentran ligadas a la voluntad y racionalidad de la persona y tienen un sentido específico; así pues consideramos a la actividad laboral como una conducta humana a través de la cual se recibe algún tipo de gratificación, ya sea esta de tipo económico, social o personal (Gil, 2012, p. 485)

Se ha dado diferentes perspectivas del significado del trabajo, en el ámbito de la psicología se menciona al trabajo como una fuente que proporciona identidad al individuo, además que les brinda la oportunidad de obtener y estrechar relaciones interpersonales y de llegar a la autorrealización (Muchinsky, 2002, p. 307).

Podemos decir que el trabajo es una de las formas más efectivas de adaptación del individuo en la realidad, Freud, en *El Malestar de la Cultura*, lo mencionó así (citado en González, 2004, p.148), de la misma manera, se define al trabajo como:

“la suma de actividades por las que las personas se procuran los medios para gratificar sus necesidades innatas o culturalmente desarrolladas. Además, el trabajo tiene una función social, ya que no solo beneficia al trabajador, sino que produce bienes para provecho de otras personas; también es social porque se realiza en colaboración con un grupo dentro del cual se establecen diversos vínculos” (González, 2004, p.148)

Al realizar una actividad laboral, el ser humano, en su integridad, se involucra en la misma, incluyendo la personalidad y las emociones del individuo, es así como se ven implicados en las relaciones humanas que el

mismo trabajo implica. Los efectos del trabajo serán positivos ya que se observará como un elemento de liberación de energía y expresión de creatividad; sin embargo será negativo cuando se convierta en una amenaza para la salud física y social del individuo (Gil, 2012, p. 485).

El aumento de productividad en las empresas y el hecho de vivir en un mundo globalizado, abrió las puertas para que se desarrollen diversos conflictos en la persona cuando ejerce algún tipo de actividad laboral, entre ellos tenemos como consecuencia al estrés.

De acuerdo al artículo publicado por la OIT en el año 2013, una enfermedad profesional es

“aquella enfermedad que se contrae como resultado de la exposición a algún factor de riesgo relacionado con el trabajo. El reconocimiento de origen laboral de una enfermedad, a nivel individual, requiere que se establezca la relación causal entre la enfermedad y la exposición del trabajador a determinados agentes peligrosos en el lugar de trabajo” (OIT, 2013, p. 4).

En esta publicación la OIT indica interesantes estadísticas con respecto a las enfermedades y accidentes en el trabajo a nivel mundial, de acuerdo a estudios en el 2008 se indica que alrededor de 2.34 millones de personas mueren en el año por accidentes de trabajo o enfermedades laborales y se calcula un total de 160 millones de casos de enfermedades laborales no mortales; de igual manera se menciona al tema del estrés en el trabajo como una gran preocupación para las organizaciones e incluso se considera un incremento del mismo debido a la crisis económica (OIT, 2013, p. 6).

Velásquez menciona que resultaría sumamente complicado mencionar datos estadísticos exactos de la incidencia del estrés, pues en varias ocasiones las personas no indican el momento en el cual se encuentran atravesando por situaciones estresantes y mucho menos cuando padecen de enfermedades por la presencia de estrés de manera que se las trata como enfermedades comunes y no enfermedades laborales (Velásquez, 2011, p.51).

El ritmo y la forma de vida que los individuos tienen en la actualidad, obliga a las personas a mantenerse competitivas frente a un mercado que cada vez demanda mucho más de los profesionales con respecto a conocimientos, competencias, aptitudes y actitudes; un estudio realizado en Guatemala en una institución bancaria, menciona que el hecho de encontrarse dentro de un mercado del cual depende la economía de muchos, ya que se la considera como una fuente de crecimiento de negocios y del cual dependen numerosas personas que incrementan sus necesidades y expectativas económicas en su día a día; ha convertido a este sector laboral como uno de los trabajos con mayor cantidad de presiones, lo cual ocasiona diferentes tipos de molestias, entre ellas el estrés, que a su vez desencadenará en otras enfermedades físicas y psicológicas según el grado con el cual se afecte el trabajador; de la misma manera se menciona que el momento en el cual el empleado experimenta episodios de estrés también sentirá inestabilidad emocional, la cual afectará todos los ámbitos de su vida, incluyendo el ámbito social (Minera, 2007, p. 2-4).

En el año 2002, Gavilán (p.8) realizó un estudio en el cual tomó en cuenta la edad, género y estado civil de las personas que estaban atravesando por un periodo de inestabilidad laboral, considerando a este como un factor de estrés socio-laboral; la recolección de datos se la realizó mediante la aplicación del Test EAE-S; dentro de su estudio se mostraron diferencias con respecto a las variables mencionadas anteriormente, así pues se observó que empleados

que se encontraban entre los 30 años con estado civil soltero, mostraban un nivel de preocupación menor, pues habían realizado otro tipo de planificación en el futuro, sin embargo aumentaba la preocupación si es que estos habían adquirido deudas y les traía temor el hecho de no saber cómo afrontarlas, de igual manera se mostró un bajo nivel de preocupación en mujeres casadas; por otro lado se presentó también a personas entre 40 y 50 años de ambos sexos, estas mostraban un mayor grado de intranquilidad por el miedo a no poder hacerse cargo de sus familias.

De la misma manera, en su estudio, Corredor y Monroy (2009, p.118), analizan la relación del estrés socio-laboral y el estado civil de la persona, obteniendo los resultados de un mayor porcentaje de estrés en personas casadas o en unión libre; además mencionan que una inadecuada conexión entre la familia y el trabajo tendrá como consecuencias conflictos de tipo psicológico, fatiga mental, falta de motivación, deterioro de la relación conyugal y familiar y, como ya se había mencionada anteriormente, falta de productividad.

Según la investigación realizada por Minera (2007, p.5), es sumamente importante indagar el nivel de estrés en los empleados de una organización para de esta manera buscar buenas alternativas que ayuden a los empleados a bajar su estrés y así prevenir enfermedades de todo tipo así como también de riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores en gran manera y a los empleadores también, pues el rendimiento de los empleados, sin duda, se verá afectado.

Dentro de este estudio se tomará en cuenta a los colaboradores que se encuentran en agencias de atención al cliente, pues, por el tipo de trabajo que realizan, se encuentran propensos a padecer estrés socio-laboral debido a que

trabajan ante un público que exige altos estándares de calidad y servicio, considerando que, la Institución Financiera donde se realizará el estudio, se encuentra catalogada dentro del sistema financiero como AAA-, lo cual indica que la misma cuenta con una excelente reputación en el medio y claras perspectivas de estabilidad (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2009, párr. 7).

En el año 2013 se realizó una investigación en España de *burnout*. En la misma se evaluó la tendencia que tienen los colaboradores que trabajan dentro del sector bancario a experimentar episodios de *burnout*, a este a su vez se lo relacionó con el estrés laboral. En este estudio participaron 1341 personas de diferentes entidades financieras, de ellos 883 fueron hombres y 458 mujeres; de ellos 1130 ocupaban cargos de atención al público y 211 realizaban actividades en departamentos centrales. En este artículo se menciona que el 63.16% presentan un alto nivel de riesgo de padecer estrés y *burnout* por agotamiento emocional; esto sin duda se vincula a la presión que ejerce el trabajar en atención al público. De igual manera, es importante mencionar que se realizó una diferenciación entre los niveles de estrés y burnout de los trabajadores que se encuentran en agencias y aquellos que están en departamento central, obteniendo a su vez una importante diferencia entre ellos, en la cual los colaboradores que realizan atención al público muestran un nivel más alto en temas de agotamiento emocional que aquellos que están en oficinas centrales. Adicional a ello cabe mencionar que las mujeres presentaron un nivel más alto en cuanto a propensión a padecer burnout (Amigo y et. al., p. 224).

Por otro lado es importante mencionar estudios en la industria de la salud, donde se muestran que los horarios prolongados causa definitivamente un mayor nivel de agotamiento en el ser humanos y por ende una mayor

vulnerabilidad a padecer episodios de estrés e incluso *burnout* (López, 2006, p. 236).

4.1. Salud Ocupacional

Desde varios años atrás, se ha definido a la salud de diferentes maneras; la forma más convencional de comprender a la salud es observarla como un estado de ausencia de enfermedad, lo más probable es que se la haya visto de esta manera, por el hecho de que enfermedad se vincula necesariamente con efectos negativos y la salud no tenía características muy específicas; en el año 1948 la Organización Mundial de la Salud nos brinda un concepto mucho más amplio de lo que es la salud, este vínculo a dos áreas de importancia en el ser humano que no se habían considerado, el ámbito psicológico y el social, a esas áreas se vinculó el aspecto biológico y se realizó un concepto integral de la salud así pues se menciona que “la salud no es la mera ausencia de enfermedad, sino que ha de ser entendida como una forma más positiva, como un proceso por el cual la persona desarrolla al máximo sus competencias y fortalezas” (citado en Salanova, 2009, p.30).

Si nos referimos al contexto laboral, se mencionaría que la salud ocupacional es un estado de bienestar físico, mental y social con relación al contexto de trabajo, el objetivo de ella será mejorar la calidad de vida laboral y promover la seguridad, salud y completo bienestar de los trabajadores de todo tipo de organizaciones; sin embargo los modelos tradicionales de salud ocupacional, no serán suficientes para explicar la constante demanda psicosocial que viven los trabajadores en estos tiempos, pues estos modelos tenían mucha base clínica y por ende se centraban en enfermedad y daño biológico no obstante se pasaban por alto aspectos de tipo psicosocial, de igual manera se menciona la importancia de considerar dentro del contexto laboral al trabajo como un ámbito global, pues solamente de esta forma se explicará la interacción del trabajador con el ambiente de trabajo y no únicamente al

trabajador con su puesto de trabajo; estudios de este tipo son los que se vinculan con el estrés (Salanova, 2009, p.30).

Para comprender los modelos actuales de Salud Ocupacional, será necesario conocer como ha sido el avance de la misma a lo largo de la historia; como ha sucedido en otros ámbitos científicos, Estados Unidos y Europa con los lugares principales de desarrollo de la Psicología de la Salud Ocupacional.

El desarrollo europeo se vio afectado por la segunda guerra mundial, pues varios científicos y especialistas en el tema migraron a diferentes partes del mundo por ello. En el manual de Psicología de la salud ocupacional expuesto por Barling y Griffiths en el año 2002, se recopila de una manera muy práctica paso a paso los avances de la ciencia en esta materia así como también a los autores de los estudios e investigaciones(citado en Salanova, 2009, p.38).

En Estados Unidos se consideran ciertos aspectos importantes que fueron aportes al estudio de la salud ocupacional, a continuación se mencionará los mismos brevemente; el primer evento se realizó en el año 1911, Frederick Taylor buscó maneras de incrementar la productividad de los empleados y con ello los beneficios económicos de la organización a través de una simplificación de las tareas de un trabajador, esto se logra por medio de la estandarización de las tareas el depuesto de trabajo. (Taylor, 1911, p.9).

El siguiente evento importante se realizan entre la década de los veinte y los treinta, este se refiere a los experimentos realizados por Elton Mayo en Hawthorne, este es conocido popularmente como el efecto Hawthorne; sus estudios se centraron en el efecto de las condiciones de trabajo en la

productividad, se concluyó que las relaciones humanas, las relaciones sociales y aspectos culturales organizacionales, son los que incrementan la productividad de los trabajadores, así como también el considerar que se encuentran realizando un trabajo útil y con cierto significado (citado en Frias, 2010, pp.3-9).

En el año de 1943 inicia la popular teoría de Maslow, en ella se contempla el concepto de autorrealización, en el año 1965 se lo vincula al entorno organizacional donde se hace mención que únicamente las personas que tienen salud mental logran llegar a esta etapa donde también se encontrará motivación en el trabajo, adicional a ello se expresa que son las condiciones de trabajo las que podrán inhibir el potencial del trabajador (citado en Salanova, 2009, p.39).

Al igual que Maslow, Frederick Herzberg desarrolla una teoría de motivación conocida como teoría de los dos factores. La teoría de motivación de Herzberg plantea que los factores de satisfacción y motivación de los trabajadores son de tipo diferente de aquellos que causan insatisfacción, pues el ambiente de trabajo es sin duda un agente fundamental y ciertamente existirá desmotivación en el caso de que estos no se manejen de manera adecuada, pero incluso si estos se los realiza de forma correcta, los trabajadores no se sentirán motivados para hacer un mejor y eficaz trabajo, es necesario convertir a sus tareas en interesantes para que exista motivación en ellos (Herzberg, 2003, p. 3).

Posterior a ello en entre la década de los sesenta y setenta, Frederick Herzberg y Hackmann y Olham desarrollaron la teoría sobre diseños de puestos lo cual significó un gran avance en el estudio de la salud ocupacional, en sus estudios se identificó una estrecha relación entre la satisfacción laboral

y las condiciones de trabajo. Finalmente encontramos los estudios de Rensis Likert en 1948, sus aportes se basaron en la realización de encuestas para trabajadores, investigación sobre estrés y apoyo social (citado en Salanova, 2009, p.40).

En el ámbito europeo, las investigaciones se realizaron de una manera similar, en el año 1951, el psiquiatra Trist y un minero realizaron estudios en Reino Unido en los cuales determinaron que la productividad de los trabajadores estaba determinada por la estructura social que se manejaba en una organización, es decir que si el empleado estaba involucrado en la toma de decisiones significaría un beneficio para su salud mental. En Suecia Robert Karasek se destacó por los estudios que realizó sobre las demandas laborales, la autonomía o el control laboral vinculado a la salud mental, adicional a ello sus aportaciones permitieron desarrollar la teoría de salud ocupacional llamada Demandas-control. Además de este autor, Gardell es considerado como uno de los fundadores de la Psicología del Trabajo y las Organizaciones en Europa. Otra de las aportaciones importantes fue la del físico Levi, él trabajó junto a Hans Selye, a quien se le considera el primero en hablar de estrés, los cuales formaron laboratorios de estrés e investigaron con respecto a los mecanismos psicofisiológicos que intervienen en las condiciones estresantes; junto con Kasarek realizan estudios acerca de la importancia del apoyo social para afrontar demandas laborales (citado en Salanova, 2009, p.40).

En tiempos más actuales, las aportaciones que encontramos se dan por parte de Winfried Hacker, él realiza investigaciones sobre las condiciones de trabajo y la psicofisiología del estrés; de igual manera aparecen estudios sobre enfermedades y estrés crónico dirigidos por Johannes Siegrist (citado en Salanova, 2009, p.42).

4.2. Modelos teóricos salud ocupacional y estrés

En el proceso de investigación, el sustento teórico en la cual se encuentra basado el estudio proporcionará validez al mismo, es por ello que es sumamente importante mencionar varios de los modelos teóricos que de una u otra forma han vinculado al estrés con la salud ocupacional.

En este estudio se mencionará varios de ellos, sin embargo se centrará la investigación en aquel que se encuentre mayormente adaptado al tipo de exploración que demanda el análisis de este estudio.

Dentro de los modelos que podemos destacar tenemos:

4.2.1. Modelo de estrés y coping

Este se encuentra vinculado a los modelos de pérdida de recursos, los autores que trabajaron en el desarrollo del mismo son Richard Lazarus y Susan Folkman. Tiene sus inicios en el año de 1984 y sus bases se encuentran enmarcadas desde un aspecto interaccionista entre el ser humano y el ambiente, este fue sustento para el desenvolvimiento de varios modelos que se desarrollaron posteriormente. Menciona al estrés como un fenómeno interno, subjetivo y mental. A partir del desarrollo de este modelo, la percepción que se tiene de una situación demandante adquiere una importancia fundamental en temas relacionados al estrés. Dentro de este modelo se considera al estrés como un fenómeno psicológico que se da por la interacción entre la persona y su entorno, la diferencia de este con otros modelos, se caracteriza por incorporar las estrategias de coping o afrontamiento (citado en Salanova, 2009, p.65).

En el año 1980, Lazarus y Folkman definen el afrontamiento o coping como “esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se

desarrollan para manejar las demandas específicas internas y/o externas que son percibidas como desbordantes de los recursos del individuo” (citado en Llaneza, 2009, p.476)

Estas estrategias pueden encontrarse dirigidas a atacar los problemas y otras a controlar emociones, las que atacan al problema buscarán cambiar la situación estresante o el entorno mediante alguna conducta específica y las que van dirigidas a las emociones procuran modificar la percepción de un aspecto estresante para poder ver aspectos positivos del mismo (citado en Salanova, 2009, p.65).

En este modelo se destaca el concepto de que una situación se convierte en estresante dependiendo de qué valoración se dé a la misma, ya sea esta amenaza, daño-pérdida, desafío o beneficio (citado Llaneza, 2009, p.476).

En el año 2008 Folkman contribuyó con nuevos estudios que ampliaron a este modelo, una de ellas explica la coexistencia de las emociones positivas y negativas dentro del proceso de estrés; la inclusión de una nueva categoría de coping vinculada al significado, la cual se encuentra asociada a emociones positivas o negativas y tiene un vínculo directo con las creencias; y la última aportación se encuentra dirigida al papel que ocupan las emociones positivas en el proceso de estrés (citado en Salanova, 2009, p.65).

4.2.2. Modelo de conservación de recursos

Este es uno de los modelos más reconocidos en el ámbito de la Psicología de la Salud Ocupacional, fue desarrollado entre los años 1989 y 2002 por Stevan Hobfoll, explica el porqué del estrés y la motivación de las

personas en el trabajo. Este modelo se vincula a las teorías del estrés que tienen un fondo de valoración cognitiva y toman en cuenta a aspectos internos o ambientales como factores productores de estrés; adicional a ello uno de los aportes interesantes de esta teoría es la ubicación y conexión que dan a la persona dentro del ámbito social y cultural, obteniendo de esta manera una perspectiva social del estrés. Otro concepto clave de este modelo es el tema de los recursos en general de una persona, estos se encuentran divididos entre bienes materiales, condiciones sociales o incluso competencias que son valorados por una persona y que permiten alcanzar nuevos recursos que, de igual manera, tendrán un significado especial para la persona. La teoría explica a la aparición de estrés por la existencia de amenazas que implique la pérdida de recursos, la pérdida de recursos como tal y la inversión en recursos que realiza una persona sin obtener los resultados esperados, lo cual se convierte en un riesgo principalmente porque esto puede debilitar a los recursos que tiene una persona y ponerla en riesgo cuando tenga que afrontar otro tipo de demandas en el trabajo, y exponiendo a las persona a sufrir burnout (citado en Salanova, 2009, p.71).

4.2.3. Modelo de ajuste-desajuste

Dentro de este modelo se especificará el concepto de Desequilibrio Esfuerzo Recompensa (DER) ya que este es uno de los más importantes en este ámbito; lo desarrolló Siegrist en el año 1996 y es reconocido principalmente por los estudios que realizaron al relacionar el papel de los factores psicosociales en la salud o enfermedad de las personas al cumplir con diferentes roles, entre ellos el de trabajador; de igual manera implementa el concepto de reciprocidad social la cual es concebida como la justicia entre las inversiones y recompensas obtenidas en una interacción social, es decir que al realizar un esfuerzo o inversión, el trabajador espera recibir algún tipo de reconocimiento social o económico por parte de la organización; de esto dependerá la clase de emociones que experimente el individuo a la

organización y por ende el nivel de estrés que presente el mismo (citado en Salanova, 2009, p.72).

Se analizan dos tipos de factores que intervienen y pueden afectar en el proceso de percepción de equilibrio entre esfuerzo y recompensa, estos factores tendrán una naturaleza extrínseca o intrínseca los cuales se diferencian según su proveniencia; en cuanto a lo extrínseco se puede mencionar tres ámbitos importantes la estima o reconocimiento, las oportunidades de carrera o probabilidades de ascensos y el salario; si el sujeto llegase a percibir un desajuste entre estas, se aumentará la posibilidad de padecer cierto nivel de estrés (citado en Ruiz-Frutos, 2007, p. 399).

4.2.4. Modelo vitamínico

Desarrollado en el año 1987 por Peter Warr, en este modelo se consideraron dos dimensiones, placer y activación, el mismo consideró que, al igual que una vitamina beneficia a la salud física, existen ciertas situaciones determinadas a lo largo del periodo de vida laboral que actúan como activadoras y placenteras (citado en Salanova, 2009, p.75).

4.2.5. Modelo de demandas-control-apoyo social

Se desarrolló en el año 1979 por Karasek y Theorell, inicia únicamente con los conceptos de demandas y control. Este modelo es reconocido por el aporte que realizó al estudio del estrés psicosocial, la motivación y el aprendizaje dentro del trabajo, de igual manera ha buscado explicar la relación de las características psicosociales del ambiente del trabajo y la productividad ligada a la salud psicosocial; a partir de este modelo se realizan también diseños de puestos ya que con este se analiza la salud psicosocial en el trabajo así como también la calidad de vida laboral. Existen dos conceptos importantes que se debe mencionar dentro de este modelo, uno de ellos es el

concepto de demanda, a este se lo define como las exigencias o la carga psicológica que el trabajo representa para una persona; y el otro concepto importante es el de control, el mismo se refiere al nivel de potencial que tiene una persona para cumplir sus tareas, tomar decisiones y ser autónomos dentro del trabajo, así como también desarrollar habilidades que permitan realizar actividades con mayor innovación. La relación entre estos dos conceptos es lo que permite el estudio del estrés y del aprendizaje en el trabajo (citado en Salanova, 2009, p.79).

El modelo menciona diversos tipos de puestos que puede tener un empleado dentro de su vida laboral, dentro de ello se encuentran los puestos estresantes o de estrés elevado, estos se caracterizan por aquellos que poseen un alto nivel de demanda o exigencias y tienen bajo control. Contrario a ello se encuentran los puestos de bajo estrés, los mismos tendrán un bajo nivel de demanda y alto control. Por otro lado se encuentran los puestos activos donde los trabajadores tienen altas demandas pero cuentan con el control adecuado para afrontarlas, en estos casos las personas contarán con motivación, lo cual ayudará para su proceso de aprendizaje y generará crecimiento personal y profesional en los individuos y de igual manera se encuentran los puestos pasivos identificados como aquellos que no tienen alto nivel de demanda y su nivel de control es de igual manera muy bajo, en estos casos será poco probable que se genere motivación y desarrollo en el trabajador (Llaneza, 2009, p. 467).

En el año 1988, el modelo es estudiado por Johnson y Hall, dentro de este se denomina un concepto adicional, el apoyo social, el mismo es sumamente importante en el estudio del estrés laboral, pues este comprende la ayuda o colaboración para realizar un trabajo que reciben los compañeros o supervisores de un trabajador, es por ello que el apoyo social actuará con un

efecto beneficioso para las personas que se encuentran en puestos de alta tensión (citado en Ruiz-Frutos, 2007, p. 398).

El conyugue, la familia, amigos y compañeros de trabajo serán factores decisivos y reflejarán la consecuencia de reducción o aumento del nivel de estrés (Piñuel, 2008, p. 56).

4.2.6. Modelo de demandas-recursos laborales (DRL)

Este modelo se desarrolló en el año 2001 por un grupo de investigación dirigido por Wilmar Schaufeli y por el equipo de Arnold Bakker, estos se basaron en el modelo de demandas-control mencionado anteriormente y lo desarrollaron de manera que pueda aplicarse a todas las ocupaciones o industrias; este modelo indicaba que las características del ambiente de trabajo pueden tener cierto tipo de impacto sobre la salud psicosocial del trabajador, a las mismas se las pueden categorizar bajo dos esquemas, uno de ellos es el de demandas y el otro es el de recursos, estos podrán ser de origen físico, psicológico, social u organizacional y actuarán, según corresponda, como aspectos negativos o impulsores. De la misma manera este modelo considera que las características laborales, podrán ocasionar dos tipos de procesos psicológicos, uno de ellos se refiere a el deterioro de la salud, el cual provocará diversas complicaciones en la salud del ser humano, incluso hasta ocasionar altos niveles de burnout y el otro es el proceso de motivación, el cual actuará de manera positiva en el empleado y llegará a impulsar el *engagement* (citado en Salanova, 2009, p.82).

4.2.7. Modelo de RED (Recursos, Experiencias y Demandas)

Igual al modelo DRL, este fue desarrollado en el año 2007, por un grupo de investigadores liderado por Marisa Salanova, este a su vez utilizó como punto de partida los modelos de demandas-control y demandas-recursos

laborales, este modelo realiza un estudio global, pues el mismo incluye aspectos de malestar psicosocial como es el burnout o estrés, aspectos positivos como el *engagement* y consecuencias organizacionales como nivel de desempeño, absentismo, entre otros; adicional a ello se incluye a los recursos personales como una variable adicional; a este modelo se le vincula dentro de la Psicología Ocupacional Positiva. Es interesante mencionar que este modelo diferencia dos tipos de demandas, las demandas amenazantes y las demandas retadoras, estas actuarán de diversas maneras en el trabajador; las demandas amenazantes son aquellas negativas las cuales perjudican el alcance de objetivos a nivel personal y provoca emociones negativas; contrario a estas se encuentran las demandas retadoras, las mismas tienen el potencial de provocar emociones positivas las mismas que se transformarán en oportunidades de desarrollo y realización personal. Con respecto a los recursos, se mencionan dos tipos de recursos importantes, los recursos personales y los recursos laborales, el estudio de los recursos laborales permite una diferenciación entre los recursos a nivel de tareas, el nivel social y a nivel organizacional, sin embargo este modelo se convierte en una investigación mucho más integradora al tomar en cuenta aspectos de la familia-trabajo, estudiando también un nivel extra-organizacional; de igual manera los recursos personales permitirá vincular conceptos de competencias en el desarrollo de las actividades laborales. Al igual que el modelo DRL, las demandas y los recursos mencionados anteriormente, serán los responsables del desarrollo de dos tipos de procesos psicológicos, uno de ellos será la espiral del deterioro de salud y el otro será la espiral de motivación, cada una de ellas explica el nivel de eficacia o ineficacia que percibe un trabajador lo cual le llevará a diversas consecuencias organizacionales (Salanova, 2009, p.85).

Es importante mencionar la existencia de modelos de estrés que expresa la relación entre el individuo y el ambiente laboral, uno de ellos es el expresado por Harrison en el año de 1978, este indica o menciona al estrés como un desequilibrio entre las exigencias que tiene el medio ambiente y los

recursos que posee la persona para poder afrontarlo, es decir se lo explica como un desequilibrio entre las habilidades o capacidades que posee una persona con los requerimientos de un trabajo que se debe desempeñar; el nivel de estrés aumentará cada vez que se perciban mayores desajustes experimentados por la persona (Llaneza, 2009, p. 458).

Para el estudio del estrés, es importante conocer los diversos modelos de estudio de la salud psicosocial, pues cada uno de ellos tiene como principal concepto el estrés laboral además que se lo vincula a aspectos ambientales, a los cuales nos referimos como demandas o recursos, y al trabajador como recursos personales, los cuales pueden ser de diversos tipos, como ya conocemos, estos modelos se complementa y es por ello que es importante conocer la historia y desarrollo de ellos.

4.3. Riesgos en el trabajo

Debido a los avances tecnológicos, muchos de los peligros tradicionales se han logrado reducir e incluso se han eliminado por la automatización de procesos industriales; sin embargo, durante la última década, muchos otros riesgos han incrementado y aparecido por esta misma causa; en el 2010 la OIT denominó tres principales nuevos riesgos y emergentes, los cuales son: nuevas tecnologías y procesos de producción, nuevas condiciones de trabajo (sobrecarga laboral) y nuevas formas de empleo (entre estos el empleo independiente y subcontratación)(p.5).

Los factores de riesgo psicosocial se encuentran relacionados con todo tipo de trabajo y afectan a todas las profesiones alrededor del mundo; es importante mencionar que, las instituciones financieras son catalogadas como empresas de mediano riesgo, de manera que factores de riesgo químico, biológico, etc., no se profundizarán en el estudio debido a que la organización, por la naturaleza de la industria, no cuenta con este tipo de riesgos.

4.3.1. Riesgos Psicosociales

De acuerdo a la OIT en su artículo publicado en el 2010 (p. 15), dentro de los factores de riesgo psicosocial, uno de los principales temas de estudio es el estrés, a este se lo relaciona con diversos tipos de violencia en el trabajo, trastornos de la salud, relaciones familiares tensas.

En algunos estudios realizados en Europa, se señaló que el estrés es la segunda causa más frecuente en trastornos de la salud relacionados al trabajo (OIT, 2010, p. 15).

Los factores de riesgo psicosocial estarán vinculados de cierta forma a la manera en la cual se dirige una empresa y a la gestión que se realice en la misma, es decir el entorno laboral en el cual se encuentren los trabajadores, los factores psicosociales pueden estar motivados por ciertas características, las del puesto de trabajo, las de la organización en el trabajo y las personales (Cortés, 2012, p.616), de estas se profundizará más adelante.

La persona puede estar frente a un riesgo psicosocial si el ambiente que lo rodea contiene elementos perjudiciales para la salud física, la integridad mental, la productividad o la relación del individuo para el entorno (Mercado, 2012, p.13).

Es por ello que, de acuerdo a lo mencionado anteriormente, se puede definir a los factores psicosociales como

“el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra-laboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador” (Cortés, 2012, p.616).

Algunos estudios realizados en España corroboran la información en la que se afirma que la exposición a factores psicosociales tiene, sin duda, un efecto sobre la salud mental de los trabajadores. Un estudio realizado en este país en el 2005 por Moncada, Llorens Navarro y Kristensen relaciona las exigencias psicológicas del medio que obligan al trabajador a esconder emociones con su salud mental; esto sin duda son exigencias que manejan diariamente personas que brindan atención a usuarios, entre ellos el mercado bancario (citado en Ruiz-Frutos, 2007, p. 397).

Analizando el incremento de trabajadores con episodios de estrés, se señala la aparición de ciertos riesgos psicosociales; la Agencia Europea para la Seguridad y Salud del trabajo señala entre ellos a las nuevas reformas de contrato e inseguridad en el trabajo, al envejecimiento de la fuerza de trabajo, intensificación del trabajo en cuanto a carga física y mental, aumento de las demandas emocionales por el nivel de competitividad y el acoso laboral y el desequilibrio de la vida laboral y personal (citado en Salanova, 2009, p. 35).

4.4. Estrés

4.4.1. Concepto de estrés

El concepto de estrés es uno de los temas mayormente mencionados y populares dentro de la sociedad actual, pues vivimos en un mundo globalizado

que se caracteriza por tener constantes cambios y esto obliga a los seres humanos a tener niveles más altos de adaptación a los nuevos entornos donde se deben desenvolver.

A pesar de que el concepto de estrés se ha escuchado con mucha más fuerza durante la última década, este término tiene su origen en la década de los 30 dentro del ámbito de la salud; el médico Hans Selye mencionó por primera vez este concepto (citado en Salanova, 2009, p. 31).

En el año 1935, Cannon denomina stress “a la situación que provocaban algunas reacciones de huida y ataque observadas experimentalmente en el laboratorio”, posteriormente en el año 1936, será Selye quien describa al síndrome general de adaptación como aquella respuesta a un estrés inespecífico que genera algún tipo de tensión (citado en Gil, 2012, p. 485).

Selye indicó que cuando el estrés cumple con una función adaptativa, se habla de un estrés positivo; sin embargo cuando tiene un efecto negativo se lo denomina distrés (citado en Llana, 2009, p. 461)

Varios autores, entre ellos Rahe en 1976, Seligman en 1981 y Lazarus en 1984, son considerados como precursores dentro del estudio del estrés; ellos indicaron una visión cognitiva del estrés donde intervienen varios factores, entre ellos un ambiente familiar o laboral conflictivo que generen algún tipo de tensión crónica, la vulnerabilidad personal, considerada por la importancia que ocupa la personalidad en las vivencias que experimenta el ser humano y como estas son percibidas por el mismo, las experiencias ligadas al aprendizaje adquirido por la persona a lo largo de su vida, incluyendo la forma de enfrentarse a conflictos y la adquisición de habilidades, y por último el factor

genético, el mismo que no se tomará en cuenta en este estudio debido a que le mismo se realiza en un entorno laboral donde no hay mayor desarrollo en este ámbito (citado en Gil, 2012, p. 486).

Dentro de la rama psicológica, se ha definido al estrés en tres esquemas diferentes: como estímulo, dentro del cual se considera al estrés como una variable independiente que proviene del ambiente en el cual se encuentra el individuo, este se asemeja al concepto de la física en el que una fuerza externa que presiona a un objeto logrará molestarlo e incluso llegar a deformarlo, vinculado a este estudio, la fuerza se refiere a la presión que causan todos los acontecimientos estresantes dentro del entorno laboral a un trabajador; como respuesta será considerado el estrés como en tres ámbitos, fisiológico, psicológica o conductual, dentro de este se centra el estudio del estrés en las causas que provocan los estresores o acontecimientos estresantes, los cuales de la misma manera se dividirán en el aspecto fisiológico, presentando tensión muscular, sudoración, ritmo cardíaco elevado, psicológico, presentando ansiedad, depresión, irritabilidad y en el aspecto conductual mostrará absentismo, bajo nivel de desempeño; y por último se encuentra el esquema transaccional, este se origina en los años ochenta por Cox y Mackay en 1981 y por Lazarus y Folkman en 1986, quienes mencionan al estrés como una discrepancia producida entre la interacción de una persona y el ambiente lo cual se desata principalmente cuando existe un desequilibrio entre las demandas del ambiente o situación y los recursos de la persona, ya sean estos físicos, psicológicos, biológicos, organizacionales y sociales, este se refiere a un proceso psicológico-cognitivo en el cual las percepciones y cogniciones desempeñan un papel protagónico, es por ello que este no será un proceso simple, sin embargo cuando la persona cuenta con los recursos necesarios para afrontar las demandas de un acontecimiento, este determinado suceso se convertirá en un desafío o reto superado, que provocará grande satisfacción en el individuo (Salanova, 2009, p. 32).

Existen varios estudios que indican y asocian al estrés como el causante de varias enfermedades, pues este afecta a todo el sistema del ser humano (Llaneza, 2009, p. 457); dentro del ámbito laboral, el estrés no permanece fuera, pues este está presente en la mayoría de los trabajadores o empleados que se encuentran dentro de su periodo o vida activa.

Los estudios del estrés inician en el campo de la medicina y la psicología, este se da cuando se empieza a “analizar la relación entre el organismo de los seres humanos y el ambiente en el cual se desenvuelven” (Velásquez, 2011, p.9), pues estos permanecen vinculados al entorno todo el tiempo y por ende están expuestos a sufrir cambios dentro de su vida cotidiana; de tal manera las relaciones pueden ser establecidas desde el entorno a la persona o viceversa, es decir desde la persona al entorno, en cualquiera de las dos formas se experimentan cambios en la persona que afectan su comportamiento en el medio ambiente; a todos estos acontecimientos que surgen de manera inesperada son a los cuales podemos llamar factores estresantes o estresores, los cuáles se refieren a todos aquellos factores desencadenantes de estrés o tensión.

Incluso el concepto de estrés se lo ha analizado desde el punto de vista físico, Hooke menciona al estrés como “una fuerza interna generada dentro de un cuerpo por la acción de otra fuerza que tiende a distorsionarlo” (citado en Llaneza, 2009, p. 458).

Los estudios y encuestas sobre estrés realizados en Europa y en España han reflejado un incremento en el número de personas que han experimentado estrés por aspectos laborales; observando el porqué de este fenómeno se ha analizado el hecho de que uno de los posibles causantes de un mayor porcentaje de estrés laboral en las personas se da porque en la

actualidad el concepto de estrés, sus causas y síntomas son mayormente socializados y popularizados y por ende los individuos han puesto etiquetas y se han auto diagnosticado estrés; adicional a ello, los trabajadores hoy en día buscan una mayor conexión y tienen mayor expectativa de las organizaciones, estas expectativas del trabajador y de la organización que en ocasiones se encuentran implícitas, son lo que llamamos actualmente el contrato psicológico; este sin duda ha variado significativamente, pues hoy las organizaciones ya no brindan estabilidad y seguridad laboral a los sujetos más que todo les brindan la oportunidad de mantenerse competitivos en el mercado desarrollando en ellos destrezas y competencias necesarias para realizar y cumplir con sus objetivos y funciones; sin embargo la inestabilidad y la inseguridad en el trabajo, se convierte en un potencial estresor (Salanova, 2009, p. 34).

Cuando una persona experimenta desequilibrios dentro de sí, se pueden ocasionar diversas respuestas en ciertos ámbitos en los cuáles el sujeto se encuentra expuesto, en cuanto al nivel psicológico, la persona podrá percibir inestabilidad, insatisfacción laboral, ansiedad, reclamos sobre su trabajo o la metodología que utiliza para realizarlo; en el aspecto fisiológico podrá experimentar presión arterial elevada, alteración en el nivel de colesterol o glucosa y en el nivel comportamental se podrán observar cambios en su modo de vida tales como aumento de actividades como fumar, tomar bebidas alcohólicas, comer en exceso, dejar de realizar actividades físicas y otras (Llaneza, 2009, p. 459).

De manera general podemos decir que el estrés es un síndrome que implica una respuesta inespecífica a cierto acontecimiento que se encuentra en el medio. Dentro del ámbito laboral podemos decir que el estrés es un desequilibrio percibido por un exceso de demandas y pocos recursos del individuo para desempeñarse dentro de un ámbito determinado (LaDou, 2007, p. 620).

4.4.2. Estrés Laboral

Se considera al estrés de tipo laboral cuando este proviene o tiene sus causas principales del mundo laboral, los factores estresantes tendrían relación con lo laboral, a los cuáles también se los considerará como factores de riesgo psicosocial y las personas afectadas serían los trabajadores. A igual que lo que se mencionaba anteriormente, el estrés laboral estaría vinculado a una relación entre las demandas que el medio ambiente pide al individuo, la diferencia es que estas se encuentran en el mundo laboral; cuando los trabajadores no encuentran respuestas a las mencionadas demandas, esto se convierte en un factor de riesgo para la salud física y mental de los trabajadores (Velázquez, 2011, p. 19).

Las condiciones laborales actuales a las cuales se enfrentan los trabajadores, demandan mucha competitividad y un alto nivel de exigencia, esto ocasiona que las personas experimenten una sobrecarga mental que los lleva a percibir estados de fatiga, cansancio, agotamiento y dificultad para la atención. Estos estados dificultan el contacto con las personas y por ende afectan a las relaciones interpersonales con compañeros de trabajo e incluso con la familia (Gil, 2012, p. 487).

El estrés en el trabajo ha sido considerado como un factor que convierte a las personas vulnerables a sufrir una mala salud física y mental; en el año 1978 Cox mencionó que los seres humanos que, de una u otra manera, se ven envueltos en episodios de estrés constante, son más susceptibles a tener enfermedades que afecten a los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, endocrino, muscular y inmunitario (citado en Ruiz-Frutos, 2007, p. 397).

En el año 2000, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), declaró que de uno de cada 10 trabajadores sufre de estrés o de algún tipo de enfermedades mentales relacionadas con el mismo, de allí nace la importancia de su estudio; el estrés puede llegar a diferentes niveles, es necesario reconocer la gravedad del mismo en las organizaciones para saber cómo tratarlo; en este estudio se analizará primordialmente el estrés laboral simple, entendiendo a este como la sobrecarga mental y ausencia de gratificación en el trabajo; pues para identificar otros niveles o estados de estrés será necesario aplicar otro tipo de instrumentos que se vinculen al acoso moral o psicológico en el trabajo (mobbing), desgaste profesional (burnout) o al trabajo traumático, el cual se refiere al tipo de trabajo que demande constante interacción con personas que se encuentren con enfermedades terminales o que sus decisiones se encuentren relacionadas a la vida o seguridad de otras personas (citado en Gil, 2012, p. 487).

En el 2006 la INSHT realizó la IV encuesta de Condiciones de Trabajo en la cual se presenta una fuerte incidencia de estrés, estableciendo que 30 de cada 100 trabajadores experimentan episodios de Estrés en España (citado en Piñuel, 2008, p.46).

En un estudio realizado por Cisneros VI en el año 2006, se identificó el nivel de prevalencia de estrés en ciertos colaboradores tomando en cuenta la industria a la cual pertenecían:

Tabla1. Ranking de estrés por sectores según estudio de Piñuel

RANKING DE ESTRÉS POR SECTORES PORCENTAJE DE TRABAJADORES AFECTADOS POR NIVELES DE ESTRÉS GRAVE	
SECTOR	PREVALENCIA DEL ESTRÉS
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	39%
BANCA Y SEGUROS	38.10%
COMERCIO Y HOSTELERÍA	35.20%
SERVICIOS EMPRESARIALES	32.80%
ACTIVIDADES SOCIALES Y SERVICIOS PERSONALES	31.40%
TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	31.20%
SANIDAD	30.10%
INDUSTRIA	28.90%
CONSTRUCCIÓN	28.90%
TOTAL (MEDIA)	32.10%

(Tomado de Piñuel, 2008, p. 46)

El estrés simple o de fatiga crónica generan ciertos cuadros con características depresivas y ansiosas, los mismo pueden encontrarse por sí solos o combinados y encajan en lo que clínicamente se conoce como trastornos adaptativos los cuales se originan como respuesta psicológica a un estrés claramente identificable; estos trastornos son reconocidos en el DSM-IV-TR (Manual Diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales) (Gil, 2012, p. 487).

El estrés dentro del trabajo no es siempre causante de problema para la persona que lo padece, pues las condiciones de una actividad laboral se encuentran comúnmente relacionadas con algún grado de conflicto, esfuerzo y lucha, sin embargo es en estas situaciones donde se ponen en juego los recursos personales para evitar que el estrés genere efectos negativos en la persona.

4.4.3. Fases de respuesta al estrés laboral

Una de las teorías más conocidas y aceptadas en la que se considera al estrés como respuesta es la de Selye (1956), en ella se propone que cualquier organismo responderá a un acontecimiento estresante buscando adaptarse a los mismos bajo un mismo esquema o patrón, este se determina a tres fases, la fase de alarma, de resistencia o adaptación y la de agotamiento (citado en Salanova, 2009, p. 31).

Fase de alarma: esta se caracteriza por ser la fase que prepara al organismo para reaccionar ante la presencia de algún agente estresor, de manera que logra evitarlo o a su vez enfrentarlo, dentro de esta fase se observan gran variedad de cambios anatómicos especialmente pertenecientes a nivel del sistema nervioso simpático (citado en Sosa, 2011, p.57-58).

Fase de adaptación y resistencia: dentro de esta etapa el organismo se encuentra en constante presión por lo que sucede en el ambiente externo, busca estrategias para adaptarse al entorno, y, por el nivel de energía que se agota en ello, el organismo se vuelve más vulnerable a sufrir problemas de salud (citado en Piñuel, 2008, p.50ç9).

Fase de fatiga o agotamiento: dentro de esta etapa el sistema nervioso que se encontraba enfrentando a los agentes estresores colapsa y produce alteraciones psicosomáticas (citado en Sosa, 2011, p.57-58).

4.4.4. Tipos de factores de riesgo de estrés

Existen un sin número de factores de riesgos que se encuentran vinculados a la actividad laboral, en este estudio se mencionará varios de los factores que se consideran como causantes de estrés, sin embargo se centrará la investigación en aquellos relacionados al ámbito social y laboral.

Es importante conceptualizar el término estresor, al mismo se lo puede definir como cualquier acontecimiento que puede resultar como amenazador para la salud del individuo ya que producen tensión en los mismos. Los estresores pueden identificarse de diferentes formas, pueden ser crónicos cuando se presentan de forma continua, los agudos se distinguen como aquellos que se presentan en alta intensidad, los diarios son frecuentes y de corta duración y los catastróficos los cuales tienen como característica el presentar una fuerte intensidad (Llaneza, 2009, p. 463).

Como se mencionó anteriormente podemos clasificar a los tipos de estresores o factores de estrés en los siguientes:

- **Medioambientales**

Estos se refieren a aquellos factores que se encuentran en el entorno, los más elementales se encuentran clasificados entre aquellos como la lluvia, el frío, el calor excesivo y otros; de igual forma también se los identifica como factores que se encuentran en el ambiente y pueden producir algún efecto negativo a las personas, entre ellos están la contaminación, la existencia de polvo excesivo, humedad y otros que pueden afectar la salud del individuo (Velázquez, 2011, p. 11-12).

- **Desarrollo de la Carrera Laboral**

El desarrollo de carrera tienen que ver con las expectativas de los colaboradores con respecto a las oportunidades de crecimiento dentro del entorno laboral en el cual se encuentran, como principales estresores se encuentran la seguridad en el trabajo y los ascensos y promociones (Gutiérrez y Jiménez, 2012, p. 95).

Los estresores relacionados a la carrera laboral de los empleados son de diversos tipos, uno de ellos se refiere al tema de inseguridad laboral, a las transiciones de carrera, que en ocasiones son forzosas para el empleados, y por último se encuentran aquellos relacionados a los diferentes estadios del desarrollo de carrera (Pieró, 2005, p. 58).

Dentro de los tipos de estadio encontramos aquel que se encuentra en la fase inicial, este individuo se caracteriza por tener varias expectativas y aspiraciones del nuevo ámbito laboral en el cual se encuentran, en algunos casos encontrará lo que esperaba, sin embargo en otros casos la realidad será tan distinta que lo pondrá vulnerable a experimentar estrés; de igual manera es común que en este tipo de casos se presenten problemas por la ambigüedad de rol debido a que no cuentan con suficiente información y experiencia del trabajo que realizan (Pieró, 2005, p. 58).

Evans y Bartolomé en 1986 mencionaron a la siguiente fase como la de la consolidación de la carrera, dentro de esta el estrés se da principalmente por la búsqueda de un equilibrio entre la familia y el trabajo; se menciona que comúnmente son los aspectos laborales los que invaden la vida familiar. En este momento aparece también el tema de la competitividad laboral que se darán por efectos de promoción y ascensos los cuales sin duda serán factores estresantes para los trabajadores (citado en Pieró, 2005, p. 60).

Posteriormente se encontrará la fase de mantenimiento de carrera, en esta se identificarán cuestionamientos por parte de los trabajadores por el momento profesional en el cual se encuentran (Pieró, 2005, p. 61).

Finalmente la fase del proceso que cerrará el ciclo del desarrollo de carrera es la preparación para la jubilación, dentro de ella se encontrarán otro tipo de estresores, entre estos el tema de cambio de habilidades físicas y mentales y el proceso en general del envejecimiento (Pieró, 2005, p. 61).

Es importante mencionar que los participantes de este estudio se encuentran en la primera y segunda fase de las mencionadas, debido a su edad promedio y al desarrollo profesional en el cual se encuentran.

- **Las relaciones interpersonales en el trabajo**

Las relaciones interpersonales: nos referimos a estas como todas aquellas relaciones y comunicación que existe entre los compañeros de trabajo, los jefes, los clientes o usuarios de los servicios o productos (Velásquez, 2011, p. 35).

Peiró (2005, p. 54) menciona que, por lo general, las relaciones interpersonales suelen convertirse en una de las formas de prevención de estrés más efectivas e incluso una excelente manera para motivar a los empleados, pues de esta manera se cubre la necesidad de afiliación, de tal manera se vincula a las relaciones interpersonales de manera positiva como una de las mayores fuentes de satisfacción del empleado en el trabajo, y negativamente con la aparición de estrés y ansiedad en los individuos.

Dentro de este grupo se encuentran diversos factores de riesgo, entre ellos se encuentran el trabajo en solitario o en horario nocturno; se lo considera como un factor de riesgo por el hecho de que los trabajadores permanecen en un aislamiento social y familiar, dentro de este tipo de trabajo existe una falta de apoyo por parte de los colaboradores de la empresa y por ende

incertidumbre sobre los resultados de trabajo que se entregarán (Velásquez, 2011, p. 38).

El siguiente factor de riesgo que se puede mencionar se refiere al trabajo en equipo y a las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, como se mencionaba anteriormente, este factor puede convertirse en una vía para reducir el estrés si es que se evidencia una buena relación entre los individuos, es decir si existe compatibilidad y empatía entre ellos; sin embargo si es que la relación es conflictiva, se convertirá en un factor de riesgo al cual se le deberá poner mucha atención, pues hay la posibilidad que se desate acoso sexual, o como ya se mencionaba anteriormente, acoso laboral, que sin duda serán una fuente de estrés que impedirá el adecuado desenvolvimiento de la persona en sus actividades laborales, según la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del INSHT las mujeres son las más propensas en recibir acoso laboral; este tipo de relaciones conflictivas se manifestarán de diversas maneras, entre las más comunes podemos mencionar la existencia de un clima de competencia dentro de la organización, desigualdad en el trato entre distintos géneros o rechazo por la cultura o la religión (Velásquez, 2011, p. 38).

Otro de los factores que se explican es el de las relaciones con los supervisores del trabajo, este tipo de relación suele ser una de las más comunes en cuanto a conflictos en relaciones interpersonales, se encuentran estrechamente relacionadas con el estilo de liderazgo que los jefes tengan con sus colaboradores, entre ellas tenemos el estilo autoritario, el estilo paternalista y el estilo pasivo, dependiendo de estas, la relación podría tornarse en conflictiva (Velásquez, 2011, p. 39), muchas veces lo que sucede es que existe un alto grado de supervisión y ello causa un empoderamiento pobre del empleado lo cual lo lleva a tener poca responsabilidad y un bajo desempeño en sus actividades.

En ocasiones los jefes tienen altas necesidades de logro, lo cual los lleva a exigir a los empleados obligándolos a cumplir objetivos irreales hasta el punto de olvidar las demás necesidades del colaborador (Peiró, 2005, p. 54).

El último factor de riesgo que se puede mencionar dentro de este grupo son las relaciones interpersonales con los clientes y el personal externo; este tipo de relaciones pueden ser también causantes de estrés, especialmente si no se cuenta con el apoyo de los demás miembros de la empresa, incluso una pobre capacitación a los empleados puede ocasionar una relación más conflictiva, especialmente si es que el colaborador no puede responder frente a las exigencias del cliente (Velásquez, 2011, p. 41).

Este último factor debe ser de especial cuidado, Leiter y Merchan mencionaban que en reiteradas ocasiones, las personas que tratan con clientes o usuarios externos, llegan al punto de sentir ciertas características básicas del Síndrome del Burnout como son despersonalización, agotamiento emocional, cinismo y rechazo emocional hacia las personas que proveen el servicio, esto complica mucho más la salud del empleado y afecta su rendimiento (citado en Peiró, 2005, p. 56).

En el estudio de Amigo y et.al. se menciona que la vulnerabilidad del burnout se ha dado principalmente en industrias como la salud y la educación, es por ello que existe un sin número de estudios dentro de estas industrias; sin embargo desde el año 2011 se han considerado a otras profesiones con gran sensibilidad de padecimiento de estrés, entre estas se identifican aquellas que prestan servicios bancarios, esto se da principalmente por la gran competitividad que presenta el mercado y por la demanda de los clientes por tener un sistema financiero sólido y que brinde confianza (2013, p. 222).

- **Características del puesto de trabajo**

Dentro de las características del trabajo encontramos diversas cualidades que se pueden identificar como factor de riesgo para los empleados; podemos mencionar a los siguientes:

Iniciativa o autonomía: nos referimos a esto como la facultad de la persona para desarrollar su trabajo de la forma que crea conveniente, de resolver problemas y organizar el mismo. La falta de autonomía puede incluso llegar a perder la iniciativa del empleado ocasionaría a su vez insatisfacción laboral, pérdida de motivación y ansiedad (Cortés, 2012, p. 616).

Ritmos de trabajo: este se refiere a trabajos en forma de cadena, estos no necesariamente son repetitivos, pero imponen a las personas a seguir ciertos procesos específicos y limitan a los trabajadores en su gestión. De igual manera se incluyen actividades que requieren monotonía y repetitividad, en estos casos el trabajador puede perder libertad y esto ocasionará en ocasiones la falta de interés en el trabajo e incluso alejamiento del mismo (Cortés, 2012, p. 618).

Nivel de cualificación y responsabilidad: estos se refieren al nivel con el cual se evalúa el desempeño de los trabajadores, el mismo será según la naturaleza del cargo y según la exigencia que la organización ponga en el mismo (Cortés, 2012, p. 618). De esta manera, los cargos que tengan una mayor exigencia y aquellos en los cuales se encuentren personas con perfiles no adecuados para el puesto, estarán más propensos a sufrir episodios de estrés, tener insatisfacción laboral y demás. Un entorno agradable y psicológicamente sano fomentará el rendimiento del trabajador así como también el bienestar físico y psicológico del empleado (OSHA, s.f, pp. 4).

- **Organización del trabajo**

Las personas que pertenecen a una organización mantienen un comportamiento que se encuentra determinado por las características del individuo y por el entorno en el cual se encuentren, en este caso la organización; es por ello que será importante adecuar una estructura que impulse el desarrollo de los trabajadores.

Existen ciertas características principales que podrán definir la estructura de una organización, entre estas se encuentra la comunicación, esta es sin duda uno de los factores principales para que exista un buen clima laboral. Otra de las características importantes está vinculada a los estilos de mando, este se refiere a la forma en la cual se facilita información a los trabajadores y se asigna tareas, dentro de ello será necesario definir el mejor estilo, caso contrario podrán existir confusión de roles en los mismos, por último la participación de los trabajadores en las actividades de las empresas son sumamente necesarias ya que ello genera compromiso en las personas. Un inadecuado manejo de cada una de las características mencionadas podrán generar insatisfacción y estrés (Cortés, 2012, p. 618).

Vinculado a la organización del trabajo se encuentra también la organización del tiempo en el mismo, dentro de ello se puede hablar de las jornadas laborales y el horario de trabajo, con respecto a ello se puede mencionar que una jornada laboral no puede ser mayor al tiempo en el que un trabajador tiene la suficiente energía para continuar y tiene satisfechas sus necesidades sociales, familiares y personales; además es importante tener un horario de trabajo que no perjudique al empleado. Por último es importante identificar lo necesario que es tener pausas o descansos durante la gestión diaria laboral, pues esto refresca al individuo (Cortés, 2012, p. 620).

Por último será necesario relacionar a la organización del trabajo con las características de la empresa; la actividad de la organización será sumamente importante en la satisfacción laboral, los trabajadores podrán sentir una mayor satisfacción si la institución para la cual trabajan oferta un producto o servicio de calidad, de igual manera la localización de la empresa es importante, es decir la posición geográfica de la misma, fácil acceso y entorno de la empresa. Se puede mencionar también a la dimensión de la organización como un factor de riesgo, es importante mencionar en estos casos la autonomía que tienen los trabajadores que se encuentran en empresas pequeñas, al contrario en las grandes empresas donde hay mucha mayor estructuración en la organización, es más complicada la flexibilidad de horarios y la comunicación más personalizada; a pesar de que en las empresas grandes existen mayor sentimiento de estabilidad y oportunidades de crecimiento profesional, es también mucho más demandante el desarrollo que deben tener los empleados para obtener una promoción (Cortés, 2012, p. 621).

- **Características personales**

Con respecto a las características personales en relación a los factores de riesgos podemos mencionar diferentes aspectos importantes que determinaron una característica como potencial o inhibidora de estrés en los trabajadores.

Dentro de estas características tenemos a factores endógenos y factores exógenos; dentro de los factores endógenos tenemos la edad, la personalidad, la motivación y la formación, dentro de ello observamos mayor tendencia a padecer estrés a colaboradores jóvenes, es decir con menos experiencia que aquellos que tienen más experiencia; y por último los factores exógenos se refieren a la vida familiar de los trabajadores, sus actividades sociales y demás (Cortés, 2012, p. 623).

4.4.5. Las demandas y recursos en el ambiente laboral vinculados al estrés

Como se mencionó anteriormente, existen ciertos modelos de estrés que vinculan al ambiente de trabajo como generador de salud mental o estrés laboral, estos pueden ser de manera directa o explícita o de manera indirecta considerando a dos factores como fuentes de estrés, las demandas y los recursos laborales (Salanova, 2009, p. 97).

Las demandas y recursos podrán tener diferentes efectos sobre el trabajador, estas actuarán negativamente estancando desarrollo de los trabajadores o positivamente potencializando el mismo, todo esto dependerá de la percepción que la persona tenga de las diferentes demandas que se presenten y si les catalogará como amenazantes o retadoras, de igual manera dependerá de la cantidad y calidad de recursos que pueda poner en juego cuando se presenten las mismas.

Es importante mencionar que las demandas se vinculan a diferentes factores, tal como se indicó en los modelos anteriormente descritos estos serán según la tarea, la organización, el ambiente social y las extra-organizacionales; las mismas serán potenciales estresores para el individuo.

Las demandas de tarea son las más próximas al empleado ya que se relacionan con la naturaleza de la misma, estas pueden provocar estrés si es que la persona que experimenta estas demandas no cuenta con los recursos necesarios para confrontarlos; dentro de ella podemos mencionar a la sobrecarga cuantitativa o cualitativa de las actividades laborales, de acuerdo a lo mencionado por Kahn y et. al. en el año 1964 la sobrecarga cuantitativa o también conocida como sobrecarga de rol, se refiere a la percepción de un exceso de trabajo y poco tiempo disponible para realizarlo; una de las medidas

que se puede tomar para afrontar ello es con la extensión de la jornada laboral, sin embargo este es un mecanismo que funcionará solamente a corto plazo, debido a que a largo plazo ocasionará incluso más molestias en el trabajador. Relacionado a la sobrecarga cuantitativa se encuentra la presión temporal, la misma se refiere al tiempo con el que cuenta un trabajador para completar una o varias actividades; es interesante diferenciar que en estos casos, la presión temporal podrá actuar positiva o negativamente según la naturaleza de la tarea; así pues en casos de negociación o creatividad, la presión de tiempo actuará positivamente, pues las partes buscarán resolver el conflicto a la mayor brevedad posible y principalmente cooperando activamente con el fin de que la resolución del problema sea un ganar-ganar. A diferencia de la sobrecarga cuantitativa, la sobrecarga cualitativa se refiere a la calidad de trabajo, la cual se da por realizar actividades complejas de diferentes índoles, físico, mental o emocional en las que los trabajadores no cuentan con los recursos necesarios para afrontar las mismas; dentro del nivel físico, las actividades involucrarán exigencias de carga física, dentro de ella es sumamente importante contar con un buen asesoramiento de ergonomía física para evitar accidentes y mantener a trabajadores saludables. En el nivel mental nos referimos a tipos de trabajo que demandan un alto nivel de concentración o precisión, además que requieren una adecuada toma de decisiones; finalmente en el nivel emocional, al sobrecarga se refiere al grado de exigencia que tiene una tarea por tener que tratar con personas difíciles, este tipo de sobrecarga se dará principalmente en cargos que sean de servicio al público y cargos medios que tengan bajo su responsabilidad a otros trabajadores, lo cual les convertirá en trabajadores vulnerables a experimentar estrés y burnout (citado en Salanova, 2009, p. 101).

Otro punto clave a mencionar en cuanto a las demandas de la tarea se encuentra a la rutina, consideradas como actividades monótonas, repetitivas y poco motivadoras o retadoras que no requieren del uso de diversas competencias por parte del trabajador, pueden ocasionar que el mismo pierda cuidado o atención de los peligros a los cuales enfrenta la tarea por el

aburrimento que le produce la realización de la misma (citado en Henao, 2009, p. 36).

Cox y Mackay en el año 1979, La Dou en 1997, Ramos y et. al. en 1997 y Rice en 1999 mencionaron que en este tipo de trabajos, rutinarios y monótonos, los trabajadores suelen no identificar su contribución individual en las tareas que realizan lo cual a su vez les ocasiona pérdida de autoestima, y por el hecho de que el trabajo les resulta muy cómodo, pierden iniciativa (citado en Gutiérrez y Jiménez, 2012, p. 89).

En el año 2004 se realizó un estudio en Argentina en el cual se analizaba la medición de estrés a través de instrumentos psicométricos, en el mismo se realizó una estandarización del test OSI para la población de Latinoamérica; sin embargo en el mismo se concluye también que el trabajador experimenta una mayor cantidad de tensión y estrés si su formación o habilidades no se ajustan a la demanda del cargo (Leibovich y Schmidt, 2004, p. 153).

Otro tipo de demandas que son importantes mencionar son las demandas sociales. Las relaciones interpersonales es uno de los elemento primordiales en el clima laboral, principalmente debido a la necesidad de afiliación que experimenta el ser humano, sin embargo estas también son causantes de estrés (Gutiérrez y Jiménez, 2012, p. 94).

Dentro de estas se toman en cuenta las diversas relaciones que puede tener un trabajador durante su gestión laboral, de manera que se contempla relaciones con sus compañeros, jefes y clientes; dentro de estas se encuentra el conflicto relacional o interpersonal, en este los trabajadores perciben

diversas exigencias que son incompatibles entre sí, es decir, el trabajador recibe instrucciones diferentes de la misma persona o incluso recibe instrucciones que no se encuentran acorde a sus pensamientos o ideas. El conflicto interpersonal se ha identificado como una fuente significativa de estrés, incluso en el año 2007, la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo realizada en España, refleja que las personas que mencionan no tener un buen ambiente de trabajo, presentan cierto nivel de deterioro en su salud. Como se mencionaba anteriormente, las relaciones con clientes es otro tipo de demanda importante de considerar, pues esta requiere un fuerte trabajo emocional debido a que el trabajador debe mostrar ciertas emociones para ajustarse al perfil que demanda la organización y ellas no siempre se apegarán a las propias emociones que el individuo experimenta en su día a día, esto provocará una disonancia emocional en la persona y finalmente llevar a consecuencias más fuertes que el estrés, como el agotamiento emocional y burnout (Salanova, 2009, p. 104).

Vinculado al tema de relaciones interpersonales, en 1999 Hellriegel menciona que el exceso de supervisión por parte de un jefe a su colaborador, es también uno de las causas de estrés debido a la presión que se ejerce sobre cada uno de ellos (Gutiérrez y Jiménez, 2012, p. 93).

Las demandas organizacionales se refieren a cambios mayormente relacionados a la estructura de la organización o cambios en los procesos que lleva la misma; estas abren las puertas para que se presenten demandas de tarea debido a que se empiezan a presentar ambigüedad de rol, sobrecarga cuantitativa e inseguridad laboral debido a que se toman decisiones de reducción de personal. Otra demanda organizacional que se identifica es aquello que ocasiona la incorporación de nuevas tecnologías o productos (Salanova, 2009, p. 107).

En el año 2000 Peiró y en el año 2004 Cooper y Dewe mencionaron incluso que la ambigüedad y el conflicto de rol pueden ser una de las principales causas de estrés para los trabajadores (citado en Gutiérrez y Jiménez, 2012, p. 91).

En relación a los temas organizacionales se encuentra la ausencia de inducción al personal nuevo de una empresa, falta de instrucciones claras para realizar una tarea, no existe programas de capacitación para los trabajadores, el salario no genera satisfacción en los trabajadores, no existe estabilidad laboral, no existe planes de desarrollo para los empleados, no se da reconocimiento por el trabajo realizado y hay una excesiva supervisión en los horarios (Henao, 2009, p.36).

Por último encontramos a las demandas extra-organizacionales o conflicto familia-trabajo; es importante mencionar este tipo de demanda debido a la influencia que tiene la vida personal en la vida laboral del trabajador y viceversa, este conflicto se asemeja al conflicto de rol y se da debido a que el trabajador adopta diversos roles, uno en el ámbito laboral y otro en el ámbito familiar; así pues la participación en el uno interrumpirá la participación en el otro (Salanova, 2009, p. 109).

Después de haber hablado de las demandas laborales, es importante mencionar a los recursos laborales; estos sin duda nos permiten disminuir el impacto que las demandas tienen sobre los colaboradores e incluso cambiar su sentido de manera que estas actúen positivamente en las personas generando sentimientos de autorrealización y compromiso y brindando la oportunidad a las personas de desarrollarse en una organización saludable.

Al igual que las demandas laborales, los recursos laborales tienen diferente origen, dentro de ellos tenemos los recursos de la tarea, estos se caracterizan por ser los más cercanos a los colaboradores, y se dan de diferentes maneras, una de ellas es a través de la claridad de las tareas, estas se refieren al nivel en el que una tarea se encuentra bien definida e identificada por el trabajador, lo cual le proporcionará un rol y objetivos. Por otro lado tenemos también a la autonomía el cual se encuentra vinculado a la capacidad de toma de decisiones que tiene un empleado, esto sin duda serán demandante para el colaborador, sin embargo es imprescindible tomar en cuenta que las demandas laborales pueden ser beneficiosas para el trabajador siempre y cuando estos cuenten con el suficiente control y recursos para afrontarlas, pues estas crearán puestos activos en la organización los cuales potencializan el aprendizaje y motivación de los empleados generando compromiso. Otro recurso que genera un puesto saludable es la variedad de las tareas que puede tener un cargo; pueden existir dos tipos de variedades, la intrínseca y la extrínseca, la intrínseca indican una diferencia en las actividades que realiza un empleado permitiéndole hacer uso de diferentes competencias y la extrínseca las distintas opciones que puede tener un empleado en su entorno de trabajo, es decir tener iluminación, vista al exterior, música y otros aspectos que hagan del entorno mucho más agradable. La existencia del feedback o retroalimentación es también un recurso sumamente importante en las actividades laborales pues a través de ello las personas evalúan el nivel de eficacia que tienen sobre las actividades que realizan (Salanova, 2009, p. 110).

Por otro lado se encuentran también los recursos sociales, estos a su vez son sumamente importantes para afrontar demandas organizacionales, pues indican la necesidad de que los empleados generen algún tipo de conexión con las personas que trabaja, sus compañeros, sus jefes e incluso clientes. En el año 2004 Luthans y Youssef llamaron capital social a todas las relaciones que un trabajador puede tener durante su periodo laboral, en estas se incluyen relaciones interpersonales, intergrupales e inter-organizacionales,

redes y conexiones, la estructura social y las dinámicas culturales; todas ellas generan un nivel de interacción del trabajador con la organización (citado en Azanza, Domínguez, Moriano y Molero, 2014, p. 294).

Los recursos organizacionales incrementan el nivel de conexión de los empleados con la organización, el objetivo de estos es crear sentimientos de compromiso, lealtad y pertenencia en los trabajadores. Este tipo de recursos son liderados por los procesos encargados a la gestión de los Recursos Humanos; existen tres momentos claves para ello, en el momento de la selección es importante establecer valores corporativos y objetivos de la organización, posterior a ello vendrán los procesos de formación y desarrollo donde la organización busca fomentar el desarrollo de los trabajadores, esto permitirá que los empleados se conviertan en profesionales competentes y sean demandados en el entorno laboral, lo cual a su vez les proporciona una sensación de estabilidad; de igual manera existen ciertos recursos ligados al equilibrio y mejor interacción entre la vida laboral y personal lo cual se puede lograr a través de estrategias de conciliación. En el año 2008 Cifre y Salanova mencionaron ciertas estrategias para obtener mejores resultados y evitar conflictos en el ámbito personal y laboral, dentro de ellas están la flexibilidad en el trabajo, beneficio en el cuidado de los niños u otros familiares (citado en Salanova, 2009, p. 114).

Por último mencionamos a los recursos extra-organizacionales, estos se vinculan especialmente al equilibrio entre la familia y el trabajo, cuando estos se complementan de una buena manera, existen buenas posibilidades de obtener una buena salud (Salanova, 2009, p. 115). Cuando en el trabajo no existe suficiente apoyo para el trabajador, la familia podrá solventar esta ausencia (Betoret, 2011, p. 29).

Considerando las demandas y recursos laborales mencionados anteriormente, se puede indicar que las demandas actúan sobre los individuos de dos formas diferentes; esto explica la diferencia entre los estresores retadores y los estresores amenazadores; de esta manera los retadores serán factores potencializadores para el colaborador que generan emociones positivas y permiten alcanzar logros o beneficios personales, es así como se explica el mejor rendimiento de los individuos al tener un trabajo bajo presión, es decir elaborar una gran cantidad de actividades en un periodo corto de tiempo y los estresores retadores generarán emociones negativas (Betoret, 2011, p. 29).

En el año 2005, Le Pines y et. al señalaron que las demandas no deben ser necesariamente causas de estrés para el individuo, estas dependerán de la forma en la cual sean percibidas por los individuos (citado en Salanova, 2009, p. 118).

4.4.6. Estrés socio-laboral

Cockerham mencionó que las situaciones sociales pueden convertirse en uno de los más altos detonantes de estrés en la vida diaria que afectará la salud y calidad de vida de los individuos (citado en Sadín, 2003, p. 143).

En el año 1992, la Oficina Internacional del Trabajo indicó que para las ciencias de la salud ocupacional, el estudio de los factores psicosociales es sumamente importante debido que, a través de ellos, se genera el estudio de las causas del estrés así como también de la promoción de la salud en los trabajadores; es por esto que los estudios relacionados al estrés laboral normalmente contemplan factores psicosociales del trabajador, es así que se vincula por un lado al trabajo, el ambiente laboral y las condiciones de la organización y por otro lado las necesidades del trabajador fuera de la

organización, es decir relacionan lo laboral y lo social (Gutiérrez y Jiménez, 2012, p. 82).

El concepto de estrés socio-laboral se encuentra íntimamente relacionado al estrés laboral, sin embargo este se centra con mayor fuerza en aspectos sociales del trabajador, Alfonso Fernández y Paredes mencionan un tipo de estrés relacional el cual hace referencia a aquellas profesiones que exigen contacto directo y continuo con otras personas; de tal manera se hace referencia al estrés socio-laboral como aquel que se encuentra vinculado a variables de tipo ambientales que se relacionen con el contexto en el cual se desenvuelve el trabajador en sus actividades cotidianas (citado en Domínguez, 2004, p. 6).

Se han desarrollado diversos modelos sobre el estrés en los distintos ámbitos donde se encuentra; dentro de este estudio se tomará en cuenta aquellos que se han desenvuelto dentro del ámbito psicosocial o socio-laboral, es decir que se encuentran relacionados entre el individuo y el entorno en el cual se encuentra.

Uno de los modelos propuestos para el estudio de estrés social fue desarrollado por Holmes y su grupo de investigación; donde mencionaban que los diversos acontecimientos sociales pueden actuar como agentes estresantes y de esta manera debilitar la salud de los individuos. Holmes inició sus estudios alrededor del año 1957 donde se interesó no solamente en el individuo que padece de estrés sino también de cuándo lo hace, es decir el contexto social en el que se encuentra. Una de las principales aportaciones de Holmes fue la construcción de cuestionarios que permitan evaluar el estrés, entre ellos el SRE Schedule of Recent Experience (Inventario de Experiencia Reciente) donde se pretendía medir la carga social a la cual están sometidos los

individuos y se lo relacionó con la presencia de algún tipo de enfermedad en ellos. Posterior a la construcción del SER, Holmes junto a Rahe, en el año 1967, estudiaron al estrés relacionado con lo que ellos llamaron sucesos vitales, refiriéndose a estos como a cada uno de los acontecimientos que suceden en la vida diaria y pueden generar estrés pues obligan al individuo a adaptarse a cambios que suceden en el entorno, es por ello que también se los conoció como cambios vitales ya que no se referían a situaciones crónicas de estrés, como sucede en el caso de estrés post-traumático, donde un acontecimiento específico es el causante principal de la patología, sino más bien al estrés de la vida cotidiana, refiriéndose a varios sucesos acumulados que de esta manera causan daño a la persona que la padece (citado en Sadín, 2003, p. 144-147) .

El instrumento de evaluación de estrés EAE-S, es uno de los cuestionarios basados en el modelo que Holmes y Rahe, adicional a ello se une al modelo de Lazarus (1966-1984) para situarlo en un contexto laboral (Fernández-Seara y Mielgo, 2006, p. 1-10).

Al igual que Holmes, Lazarus hizo referencia al tipo de estrés causado por la interacción entre el individuo y el entorno, haciendo una especial mención en el ámbito laboral (Rodríguez, Zarco y González, 2009, p.154).

4.4.7. El estado civil y el género en relación al estrés socio-laboral

En la actualidad, las mujeres han entrado con mayor fuerza en el ámbito laboral, incluso en países de América latina; con ello la posibilidad de conflictos y aparición de estrés ha aumentado en hombres y mujeres, pues han tenido que buscar la manera de cubrir las necesidades y exigencias del trabajo y las del hogar. Un estudio realizado por Oakley en el año 1974 mencionaba que el trabajo en la casa le tomaba a una madre aproximadamente 77 horas a la

semana, si a esto se le suma alguna actividad de tipo profesional, la carga que se tendrá será extraordinaria y sin duda llena de presiones para la persona que lo cumplirá (Muchinsky, 2002, p. 314-320); siendo la mujer la que tiende a asumir mayores responsabilidades en el trabajo doméstico y familiar, se encuentran mayormente expuestas a experimentar estados de estrés ya que realizan una doble jornada de trabajo, en este caso de diferentes índoles, por un lado en el ámbito laboral y por otro en el familiar, además que estas coexisten en la vida de la persona, ya que no puede abandonar ninguno de los dos roles en ningún momento (citado en Ruiz-Frutos, 2007, p. 399).

En el año 2006 en el estudio de Cisneros VI se reflejaron los siguientes efectos de estrés según el género:

Tabla2. Porcentaje de trabajadores con nivel de estrés grave según Piñuel

GRUPO DE TRABAJADORES CON NIVEL DE ESTRÉS GRAVE N= 1234						
CONSECUENCIAS	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	N	% CON DAÑO	N	% CON DAÑO	N	% CON DAÑO
SOMATIZACIONES	278	59.40%	618	74.8%	896	69.2%
DEPRESIÓN	322	70%	652	78.6%	974	75.5%
ANSIEDAD	322	69.10%	640	76.2%	962	73.7%
ESTRÉS POSTRAUMÁTICO	358	77.50%	668	80.7%	1026	79.5%
AGRESIVIDAD	312	66.40%	596	70.8%	908	69.2%
DISMINUCIÓN AUTOESTIMA	236	50.90%	468	55.8%	704	54.1%
INTENTO ABANDONO PROFESIÓN	196	41.90%	410	49.5%	606	46.8%
MALESTAR PSICOLÓGICO INTENSO	340	76.20%	646	82.0%	986	79.9%
TOTAL	446		788		1243	

(Tomado de Piñuel, 2008, p. 52).

Tal como se puede observar en el cuadro anterior, en todos los efectos de estrés mencionados, existe un mayor porcentaje de estrés en mujeres que en hombres.

Sin embargo, posterior a lo mencionado, es importante considerar el resultado de ciertos otros estudios, en el año 2002 se realizó una investigación en la cual se relaciona el género y el nivel de estrés; los participantes seleccionados fueron profesionales de la enseñanza, en este estudio se involucraron un total de 223 personas de los cuales eran 155 mujeres y 68 hombres; en este se evidenciaron pocas diferencias entre el nivel de estrés que presentan hombres y mujeres, esto podría darse debido a que ambos géneros se encuentran realizando las mismas actividades, se encuentran en el mismo entorno organizacional, tienen las mismas responsabilidades y por ende se encuentran expuestos a los mismos riesgos (Matud y et. al, 2002, p. 463); vinculado a este estudio, se podría explicar que por similares razones sería posible no encontrar diferencias entre hombres y mujeres en el sector bancario.

4.4.8. Consecuencias del estrés laboral

Las principales consecuencias que se pueden observar del estrés son varias, principalmente el estrés afectará al individuo y a su entorno, el desempeño del empleado va a ser uno de los más afectados pues este bajará notablemente en cualquier ámbito en el cual se desenvuelva, se verán afectados y deteriorados físicamente en cuanto a su salud (Muchinsky, 2002, p. 312).

De acuerdo a los factores de riesgo psicosocial mencionados anteriormente, se puede mencionar que la principal consecuencia de ello es el estrés laboral, de ello se derivarán otro tipo de efectos, en el ámbito psicológico se puede presentar ansiedad, depresión, agresividad, pasividad, alcoholismo,

tabaquismo y drogadicción. Con respecto a efectos psicosomáticos tenemos fatiga física y mental, envejecimiento prematuro, trastornos circulatorios, endocrinos, sexuales y cardiovasculares, cefaleas e insomnio. Por último se encuentran los efectos psicosociales en los cuales se destaca el absentismo, los accidentes, los incidentes, los defectos de calidad y productividad y los conflictos (Cortés, 2012, p. 624).

En casos más extremos, el estrés podrá desencadenar otro tipo de síndromes que serán mucho más complicados de tratar, es por ello que es necesario detectar y tratarlo a tiempo para prevenir mayores consecuencias; entre los síndromes más importantes tenemos:

El Síndrome del quemado o Burnout: este es una manifestación de estrés laboral que se encuentra caracterizada por el desgaste del individuo, esta contiene tres elementos básicos, uno de ellos es la baja realización del individuo en su lugar de trabajo y con las actividades que realiza, con ello la persona no cumplirá con sus objetivos personales y de esta manera también se desmotivará experimentando sentimientos de fracaso profesional y ello lo llevará a sentir fracaso personal; otro de los acontecimientos que experimentará se refiere al agotamiento emocional, este se da cuando la persona tiene constante contacto con las personas a las cuales se provee de un servicio, el nivel de cansancio será tal que el servicio brindado será ineficiente; y por último el tercer elemento que se mostrará es el de despersonalización, lo cual le llevará a tener un contacto negativo con las personas que lo rodean, el tipo de relaciones que establezca serán hostiles y basadas en cinismo (Velásquez, 2011, p. 48).

La fatiga profesional: Conocida también como Kanoshi, como su mismo nombre lo indica, se deriva de una sobre carga de horas laborales y

disminución de tiempo libre en el empleado, en Japón esta suele ser muy frecuente, dentro de este país se calcula aproximadamente 30 mil muertes al año por padecer de este síndrome; el EUROSTAT realizó un estudio en el cual se mencionaba que el 40% de las mujeres y 45% de hombres trabajan los sábados y 23% de mujeres y 26% de hombres trabajan los domingos, esto sin duda afectará aún más a los colaboradores y de esta manera se encontrarán más propensos a sufrir este tipo de síndrome (Velásquez, 2011, p. 50).

Estrés laboral post-traumático: este síndrome se da posterior a un suceso ocurrido en el ámbito laboral, después de haber observado un accidente laboral o un proceso de acoso psicológico o sexual en el trabajo la persona puede quedar muy debilitada y estará más expuesta a padecer de este síndrome (Velásquez, 2011, p. 50).

5. Hipótesis

- Existe una diferencia significativa entre el nivel de estrés socio-laboral presentado en hombres y en mujeres en una institución financiera de la ciudad de Quito.
- Los empleados de estado civil casados, presentan un mayor nivel de estrés socio-laboral que aquellos de estado civil solteros en una institución financiera de la ciudad de Quito.

6. Método

El estudio será de tipo transversal-descriptivo con enfoque cuantitativo.

6.1. Tipo de diseño y enfoque

La investigación que se realizará tendrá un diseño de tipo descriptivo pues se buscará observar la situación actual de los participantes en la muestra

en cuanto a la presencia o ausencia de estrés socio-laboral; adicional a ello se buscará establecer si existen diferencias entre grupos, en este caso entre hombres y mujeres y entre casados y solteros (Pineda y Alvarado, 2008, p. 82).

Según el periodo y secuencia de estudio, se puede indicar que la investigación será de tipo transversal, pues se realizará una sola medición de estrés dentro de un determinado momento en el año 2013.

Adicional a ello se puede mencionar que la investigación será de tipo cuantitativa, pues este estudio tiene las variables definidas desde el inicio de la investigación, ya que se debe conocer que es lo que se va a medir para de esta forma tener determinados los instrumentos de recolección de datos que se utilizarán, de igual manera el producto que se obtendrá al finalizar la investigación será información, en este caso, de tipo porcentual referente al nivel de estrés de los empleados en un momento determinado (Pineda y Alvarado, 2008, p.76).

La variable que se medirá para este estudio será el estrés socio-laboral, y, posterior a ello, se generalizará los datos obtenidos a través del estudio de la muestra a la población en general.

6.2. Muestra y participantes

El tipo de muestreo que se escogió para realizar esta investigación es de tipo probabilístico estratificado no proporcional, este tipo de muestreo se caracteriza por subdividir la población en subgrupos o estratos, es necesario realizarlo de manera no proporcional dado el hecho de que, dentro de la investigación, se realizará una comparación entre los datos obtenidos en el

subgrupo de hombres y en el subgrupo de mujeres y en el subgrupo de solteros y casados (Pineda y Alvarado, 2008, p. 132).

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaborador de género masculino y femenino perteneciente a la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaboradores que se encuentren fuera de la ciudad de Quito.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empleados de estado civil casado y soltero. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personas que presenten algún tipo de discapacidad mental.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaboradores que se encuentren en las agencias catalogadas por la institución, por tener mayor concurrencia de clientes, como nivel A y B. ➤ Colaboradores que se encuentren dentro del cargo de cajeros y sus jefes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaboradores que se encuentren en agencias catalogadas por la institución en nivel C por su baja concurrencia de clientes.

6.3. Recolección de datos

La recolección de datos se realizará a partir de la aplicación de una prueba psicométrica para medir el estrés socio-laboral, denominada como el teste EAE-S Escala de Apreciación del Estrés en su subcomponente socio-laboral.

La prueba pertenece a la biblioteca de la Universidad de las Américas, de manera que se tiene los permisos necesarios para utilizarla.

Escala de Apreciación de Estrés Socio-laboral (EAE-S):**Características de la prueba:**

Autores: J.L. Fernández-Seara y M. Mielgo Robles.

Duración: 20 a 30 minutos por escala.

Aplicación: 20 a 60 años

Dimensiones o sub-componentes del EAE: Escala General de Estrés (EAE-G), Escala de acontecimientos estresantes en ancianos (EAE-A), Escala de estrés socio-laboral (EAE-S) y Escala de estrés en la conducción (EAE-C).

Cada una de estas escalas es independiente, para este estudio se utilizará únicamente la socio-laboral.

Objetivos de la prueba: con la aplicación de la prueba se buscará obtener tres datos principales sobre el estrés socio-laboral, uno de ellos será tener el conocimiento de los acontecimientos estresantes que han estado en la vida del sujeto, el otro será poder apreciar la intensidad con la que estos se encuentran o se encontraron en la vida del individuo y finalmente conocer si estos lo siguen afectando o lo han dejado de afectar.

Validez de la prueba:

Contextos a medir: La prueba psicométrica mide tres ámbitos dentro de lo que es el estrés socio-laboral, estos son:

Trabajo en sí mismo: se refiere a las tareas y a las funciones que el sujeto debe realizar.

El contexto laboral: se indican situaciones ambientales del ámbito laboral.

La relación del sujeto con el trabajo: se busca medir la problemática existente entre uno mismo y el trabajo.

Datos estadísticos de la prueba: Se tomó una muestra de 485 para el estudio de la escala de estrés socio-laboral.

De ellos el 63.5% fueron hombres y el 36.2% eran mujeres.

Sus edades se encontraron divididas entre:

52-59 años	1,8%
44- 51 años	13.1%
36-43 años	21.8%
28- 35 años	34,7%
20- 27 años	28,3%

Fiabilidad: Par Impar 0.70

Test-Re-test 0,62

(Fernández-Seara y Mielgo, 2006, p. 1-10)

Análisis de Resultados:

Para analizar los resultados obtenidos se deberá sumar los puntajes marcados en cada uno de los acontecimientos estresantes en A y en P. Posterior a ello se deberá sumar cada uno de los resultados de estos para conseguir el nivel de estrés total del evaluado. Este nos dará un centil, el mismo será el dato que utilizemos para la interpretación del nivel de estrés.

Tabla de ayuda interpretativa:

Tabla 3. Tabla de ayuda interpretativa

CENTIL	INTERPETACIÓN
95-90	Muy Alto
75-55	Alto
50	Normal
45-30	Bajo
25-5	Muy Bajo

6.4. Procedimiento

Para poder iniciar con el proceso de investigación de la población escogida, se inició con el contacto y solicitud de acceso a la muestra a través del coordinador de Recursos Humanos de la institución financiera; de la misma forma se obtuvo su autorización para la obtención de los datos necesarios para definir los criterios de inclusión y exclusión de la población y muestra.

Posterior a ello, a través de los criterios de inclusión y exclusión, se identificaron a las personas que debían entrar en el estudio.

Se aplicó el EAE a los colaboradores seleccionados en los espacios designados por la institución financiera; el contacto fue directamente del investigador con la muestra, en este espacio se explicaba a los participantes el objetivo de la prueba así como también las indicaciones que estipula el test de manera que los colaboradores puedan responder adecuadamente a cada una de las preguntas del EAE- S.

Debido a que el test tiene su origen en España, existieron ciertas preguntas que resultaron complejas de interpretar por los participantes. Se

identificaron las preguntas de difícil comprensión en el primer grupo de aplicación y, a partir de ello, se vinculó en la hoja de preguntas una breve explicación de las mismas junto a cada una de ellas de manera que no exista confusión y sesgo en el levantamiento de la información.

6.5. Análisis de Datos

El instrumento de medición que se aplicó para obtener los datos de la variable en la investigación presenta un buen nivel de fiabilidad del 70% (porcentaje mencionado en la Recolección de datos) y ha sido validado en la población española, sin embargo se ha aplicado este test en investigaciones realizadas en Latinoamérica. Esta prueba tiene una escala de tipo Likert de 4 puntos y se evalúa tres diferentes aspectos: la presencia o ausencia de acontecimientos estresantes, la intensidad de afectación percibida por la persona siendo 0 nada y 3 muchísimo y si el acontecimiento lo está perturbando en la actualidad o le afectó en el pasado; el sujeto deberá elegir entre las opciones correspondientes y se le asignará un valor numérico a sus respuestas.

Posterior a la recolección de datos, se codificó los resultados de cada uno de los sujetos que intervinieron en la muestra para obtener de esta manera datos estadísticos de la investigación (moda, media, mediana, desviación estándar, varianza y rango); el programa que se utilizó para la codificación e interpretación de datos es el IBM SPSS Statistics versión 20, pues este es un software cuya patente corresponde a IBM y se lo utiliza para interpretar estudios en el ámbito de las ciencias sociales.

El tipo de estadística que se utilizó para comprobar o rechazar las hipótesis de esta investigación fue de tipo descriptiva, sin embargo para identificar diferencias entre los subgrupos de la muestra, se utilizó estadística

inferencial en la prueba Chi-Cuadrada pues a través de esta prueba se logra identificar diferencias estadísticamente significativas del nivel de estrés en los integrantes de la muestra (Pagano, 1998, p. 425-426).

En estudios de ciencias sociales, las variables de una investigación se basan en el estatus en el cual se encuentra un ser humano, estas pueden ser posiciones adquiridas o ganadas, dentro de esta se encuentran los casados o los solteros y los cajeros y los asesores. De igual manera existen otras posiciones que no se eligen, estas son fijas y vienen con el ser humanos al nacer, por ejemplo ser hombre o mujer (Ritchey, 2008, p. 464).

La prueba Chi-cuadrada relaciona variables y obtiene diferencias significativas incluso cuando los subgrupos de la muestra no son iguales. En este caso la muestra contiene un total de 42 hombres y 63 mujeres, de ellos 63 son solteros y 42 son casados; 72 de ellos pertenecen al área operativa (cajeros) y 33 al área comercial (asesores). Es importante mencionar que el análisis de los resultados no es individual, al contrario el estudio será interpretado con respecto a lo obtenido en cada uno de los subgrupos de la muestra (Ritchey, 2008, 466).

La prueba “Chi-Cuadrada”de Pearson nos permite relacionar dos variables nominales a través de una tabla de contingencia. En este caso, la relación que se realizó se encuentra basada en la posición o estatus de los participantes del estudio y el nivel de estrés que presentan; la fórmula de chi-cuadrado se representa de la siguiente manera:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} \quad (\text{Ecuación 1})$$

En la fórmula se identifica los siguientes aspectos:

X²= Chi- cuadrado

O= Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

Se podrá identificar una relación entre las variables del estudio en el caso de que se obtenga una gran diferencia entre la frecuencia observada y la frecuencia esperada. “Las frecuencias esperadas son las frecuencias conjuntas que se representan en el muestreo repetido cuando no hay relación entre las dos variables” (Ritchey, 2008, 471).

Fórmula Grados de Libertad:

$$gl: (f-1) \times (c-1) \text{ (Ecuación 2)}$$

gl: Grados de libertad

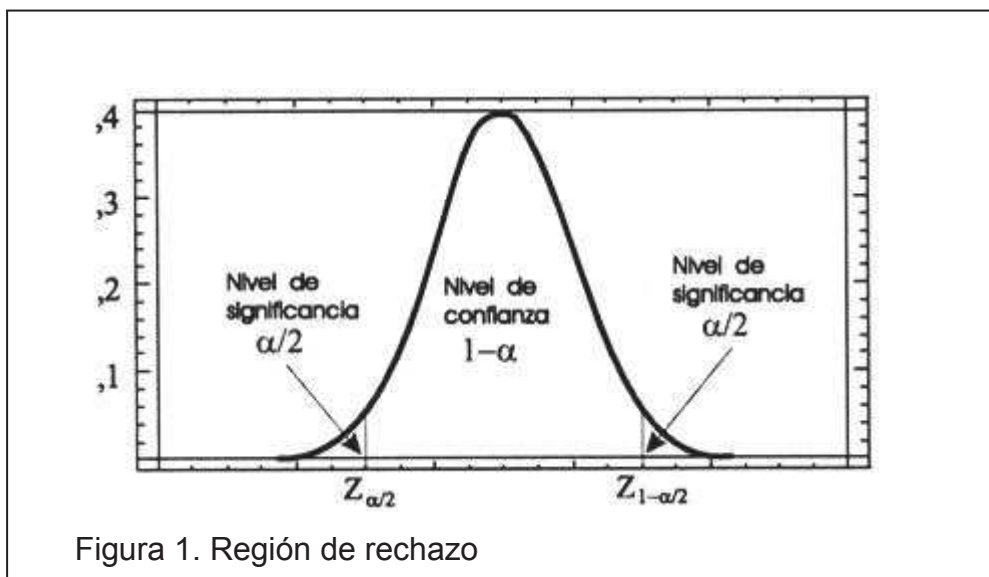
f: Filas (Tabla de significancia)

c: Columnas (Tabla de significancia)

Valor de Alfa (nivel de significancia):

$$\alpha = 0.05$$

Distribución chi-cuadrado:



(Tomado de Ritchey, 2008, p. 466)

Adicional a lo mencionado anteriormente, el estudio obtiene los datos referentes a la estadística de tendencia central, dentro de este incluiremos las respectivas fórmulas para la obtención de la media, mediana y moda.

Cálculo de la media:

$$\mu = \frac{\sum x}{N} \text{ (Ecuación 3)}$$

Cálculo de la mediana:

$$\frac{x_{N+1}}{2} \text{ (Ecuación 4)}$$

Moda: valor más frecuente o más repetido en la muestra (Ritchey, 2008, p. 115).

De igual manera se obtiene las medidas de variabilidad o dispersión, dentro de ellas se obtiene el rango, la varianza y la desviación estándar:

Rango: se obtiene mediante la resta del valor más pequeño del más grande de la muestra (Ritchey, 2008, p. 138).

Cálculo de Varianza:

$$\sigma^2 = \frac{\sum (x - \mu)^2}{N} \text{ (Ecuación 5)}$$

Cálculo de Desviación Estándar:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum (x - \mu)^2}{N}} \text{ (Ecuación 6)}$$

Es importante mencionar que los cálculos de cada uno de estos datos estadísticos fueron apoyados a través del SPSS.

7. Resultados

Los resultados se obtuvieron a través de la codificación y análisis de datos de los comportamientos observados en la muestra; tal como se mencionó anteriormente, los datos fueron tabulados y analizados por medio del SPSS IBM en su versión 20.

Como primer paso se realizó una estadística descriptiva en la cual se indican cada uno de los resultados obtenidos en la población de estudio. La misma revela las características de la muestra, es decir el número total de hombres y mujeres, de solteros y casados y de asesores y cajeros; de igual manera se detallan los comportamientos observados en los participantes con respecto a sus respuestas referentes al nivel de estrés.

7.1. Descripción de la muestra

En el cuadro que se muestra adjunto, observamos el total de los participantes del estudio, en este caso es el universo total de la población la cual se obtuvo tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión de la muestra. Tal como se explica en el cuadro, tenemos un total de 105 personas, de ellos son 63 mujeres y 42 hombres, de manera que se puede mencionar que el 60% son mujeres y el 40% son hombres:

Género

Tabla 4. Tabla descripción de la muestra según Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Hombres	42	40.0	40.0	40.0
Mujeres	63	60.0	60.0	100.0
Total	105	100.0	100.0	

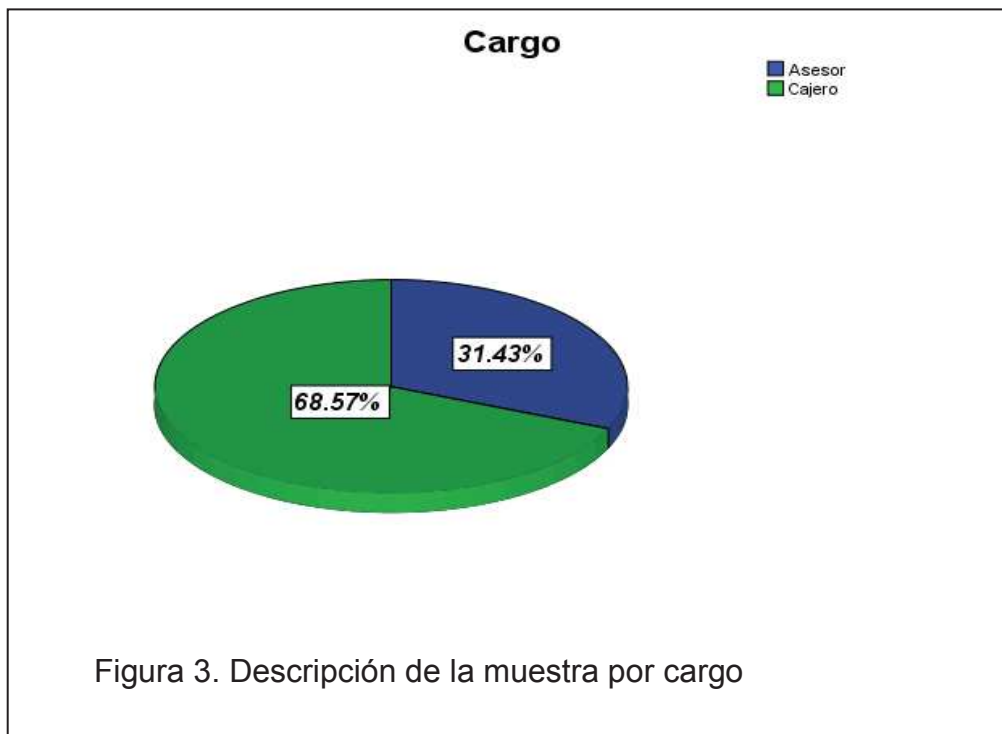


Con respecto a los cargos que intervinieron en el estudio, se pueden mencionar a dos tipos, uno de ellos son Cajeros y el otro son Asesores de Negocio; estos cargos pertenecen a agencia y presentan similitudes con respecto a la naturaleza del cargo, pues estos se caracterizan por ser puestos de atención primaria al público y no cuentan con personas bajo su responsabilidad. Las diferencias principales que se pueden mencionar de cada uno de estos puestos son que los Cajeros pertenecen al departamento Operativo y los Asesores al departamento Comercial; de igual manera es importante indicar que sus responsabilidades y funciones principales difieren, principalmente porque el cajero se encarga de generar transacciones y el asesor genera ventas. En este caso tenemos un total de 33 Asesores y 72 Cajeros, en porcentaje los podemos mencionar como el 31,4% de Asesores y el 68.6% de Cajeros:

Cargo

Tabla 5. Tabla descripción de la muestra según Cargo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Asesor	33	31.4	31.4	31.4
Válidos Cajero	72	68.6	68.6	100.0
Total	105	100.0	100.0	

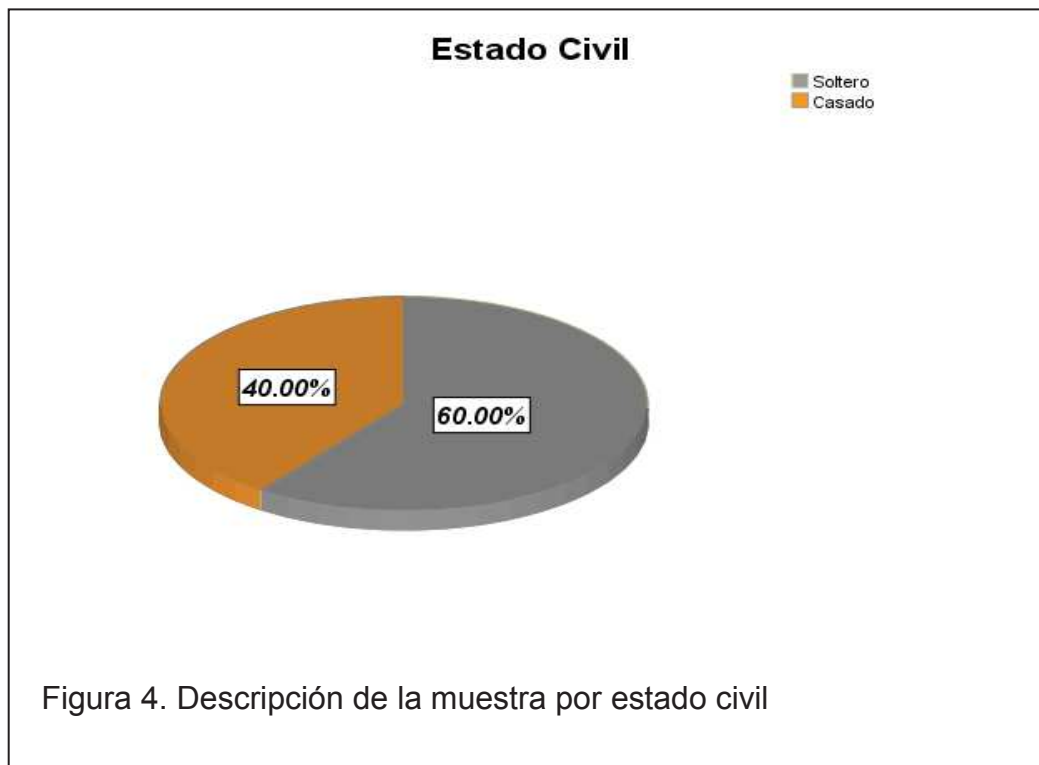


Debido a que uno de los objetivos del estudio pretende diferenciar el nivel de estrés de los trabajadores tomando en cuenta su Estado Civil, se ha considerado a personas que se encuentran Solteras y Casadas; debido a que este estudio contempla únicamente una diferencia entre los dos, en esta investigación las personas divorciadas, viudas o en cualquier otro estado civil no participaron en el proceso.

Estado Civil

Tabla 6. Tabla descripción de la muestra según Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	63	60.0	60.0	60.0
Válidos Casado	42	40.0	40.0	100.0
Total	105	100.0	100.0	



7.2. Resultados del Test EAE-S

En los gráficos posteriores se detalla cada uno de los puntajes obtenidos en las preguntas que la prueba propone.

Debido a que esta realiza una medición del nivel de estrés socio-laboral, se eliminaron las preguntas vinculadas a lo social, tomando en cuenta únicamente factores organizacionales. Las preguntas que se excluyeron en este apartado con las siguientes: 1, 2, 3, 4, 9, 10, 11, 34, 35, 36, 38, 40, 43, 44, 45, 46, 47 y 50(ver anexos para detalle de los acontecimientos excluidos).

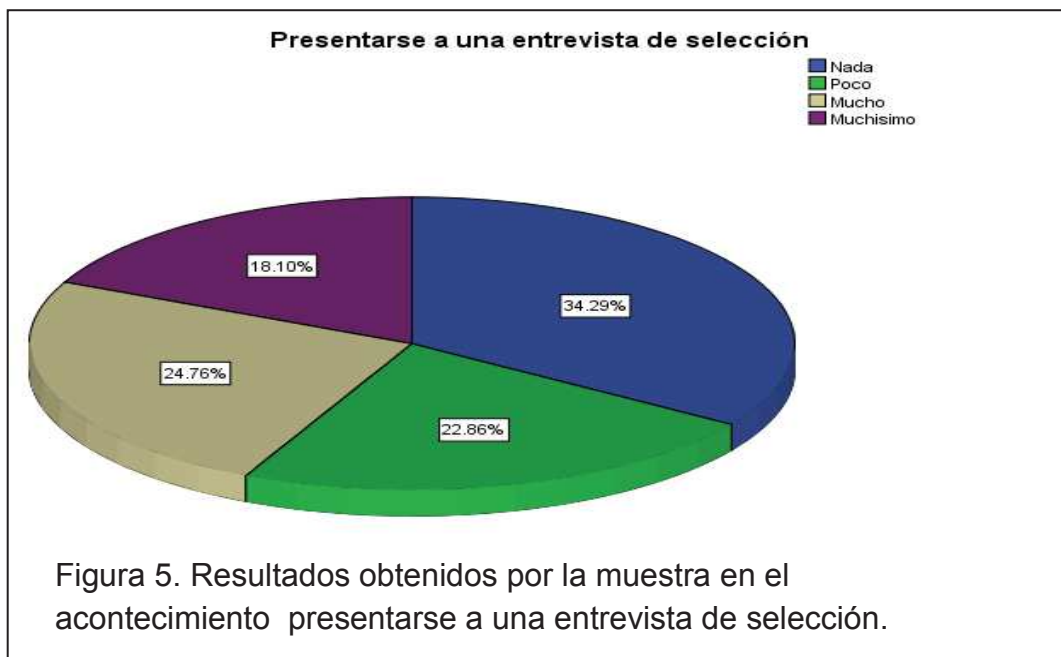
Sin embargo es importante mencionar que, para identificar el nivel de estrés total de cada uno de los colaboradores y con ello iniciar el análisis estadístico de aceptación o rechazo de las hipótesis, se tomaron en cuenta los puntajes marcados en todas las preguntas, incluso aquellas correspondientes a factores sociales ya que de esta manera se evitará sesgar la información con respecto a porcentaje de estrés promedio de los participantes.

A continuación se podrá observar la descripción y resultados de las respuestas y tendencias de la muestra:

Presentarse a una entrevista de selección

Tabla 7. Resultados de la muestra en presentarse a entrevista de selección

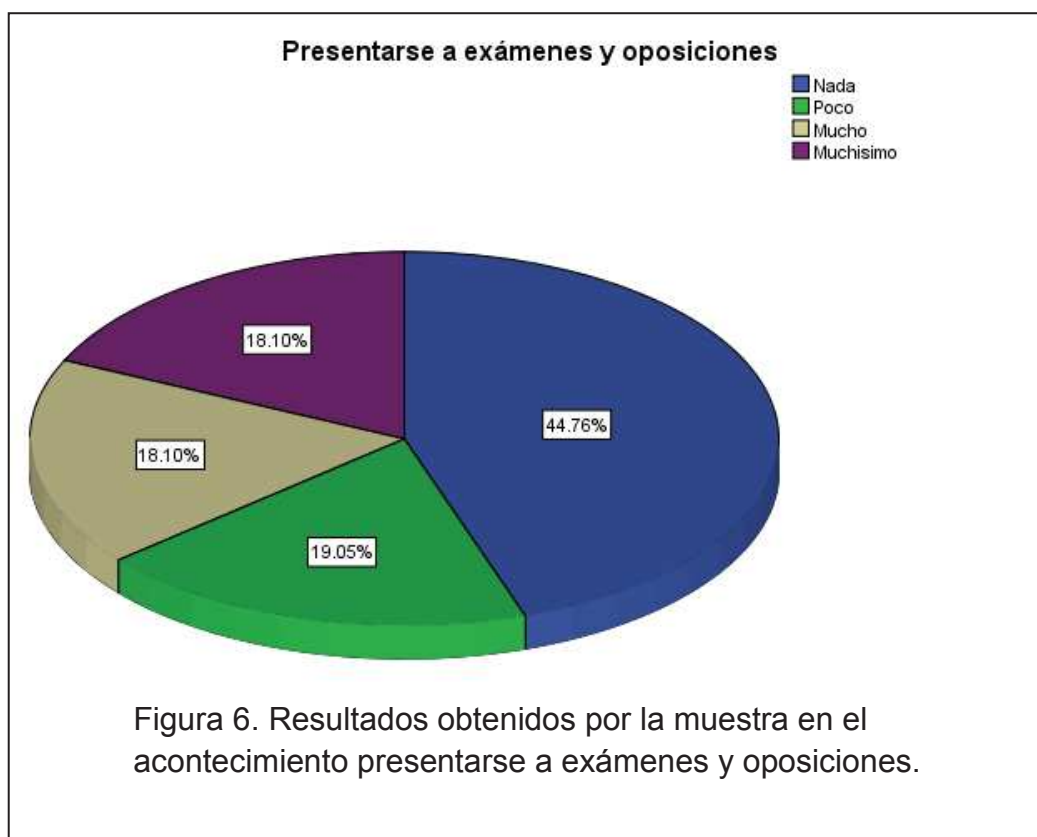
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	36	34.3	34.3	34.3
Poco	24	22.9	22.9	57.1
Mucho	26	24.8	24.8	81.9
Muchisimo	19	18.1	18.1	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Presentarse a exámenes y oposiciones

Tabla 8. Resultados de la muestra en presentarse a exámenes y oposiciones

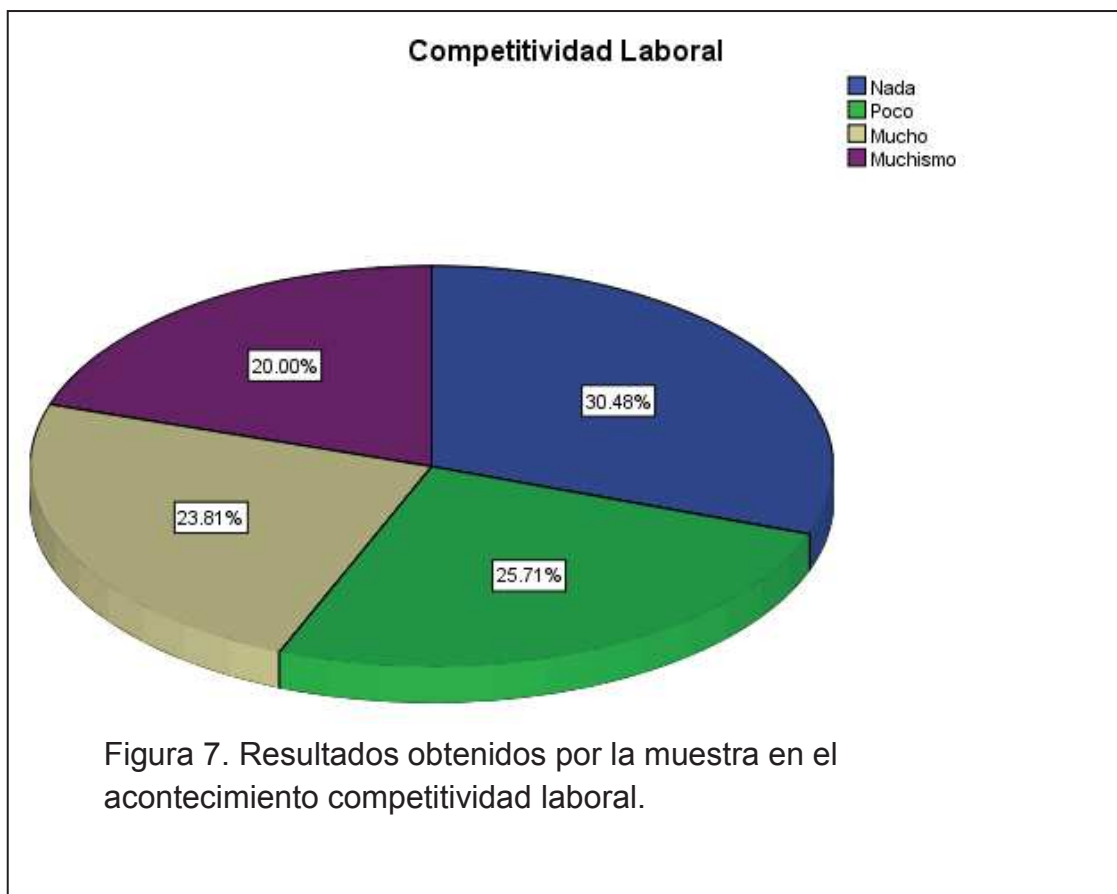
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	47	44.8	44.8	44.8
Poco	20	19.0	19.0	63.8
Mucho	19	18.1	18.1	81.9
Muchísimo	19	18.1	18.1	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Competitividad Laboral

Tabla 9. Resultados de la muestra en competitividad laboral

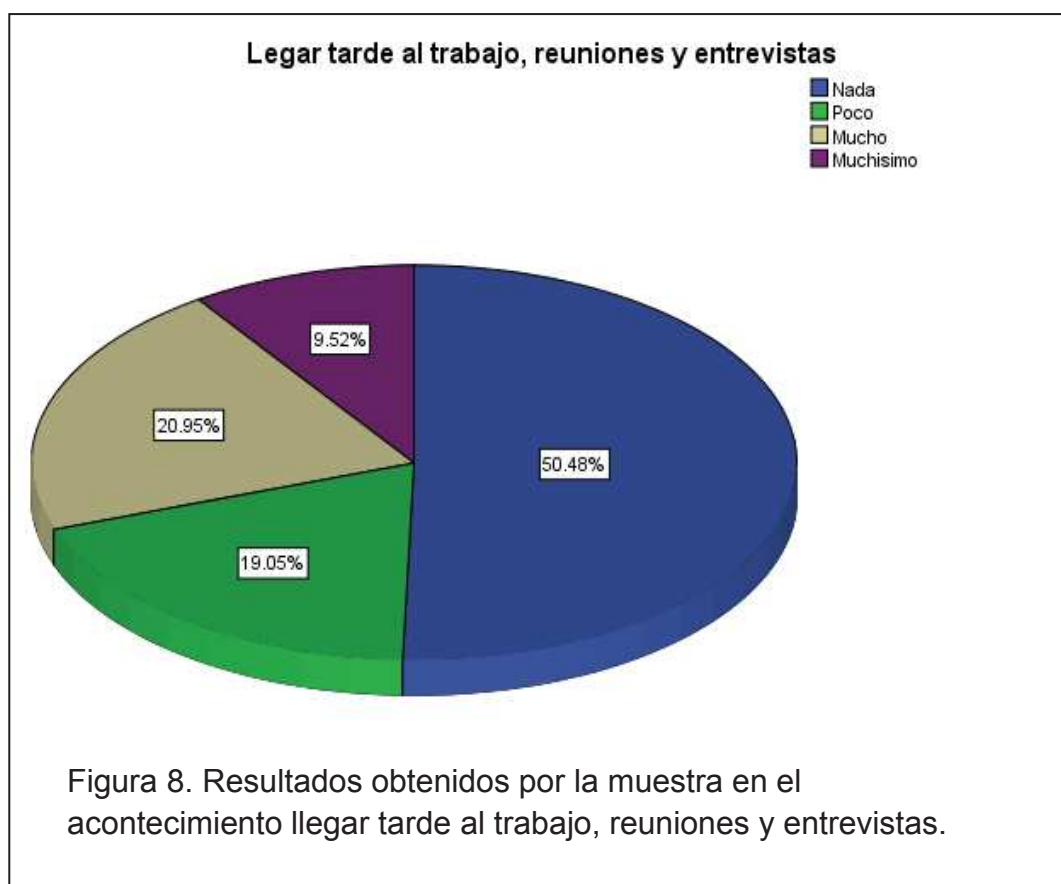
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	32	30.5	30.5	30.5
Poco	27	25.7	25.7	56.2
Muchos	25	23.8	23.8	80.0
Muchísimo	21	20.0	20.0	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Llegar tarde al trabajo, reuniones y entrevistas

Tabla 10. Resultados de la muestra en llegar tarde al trabajo, reuniones y entrevistas

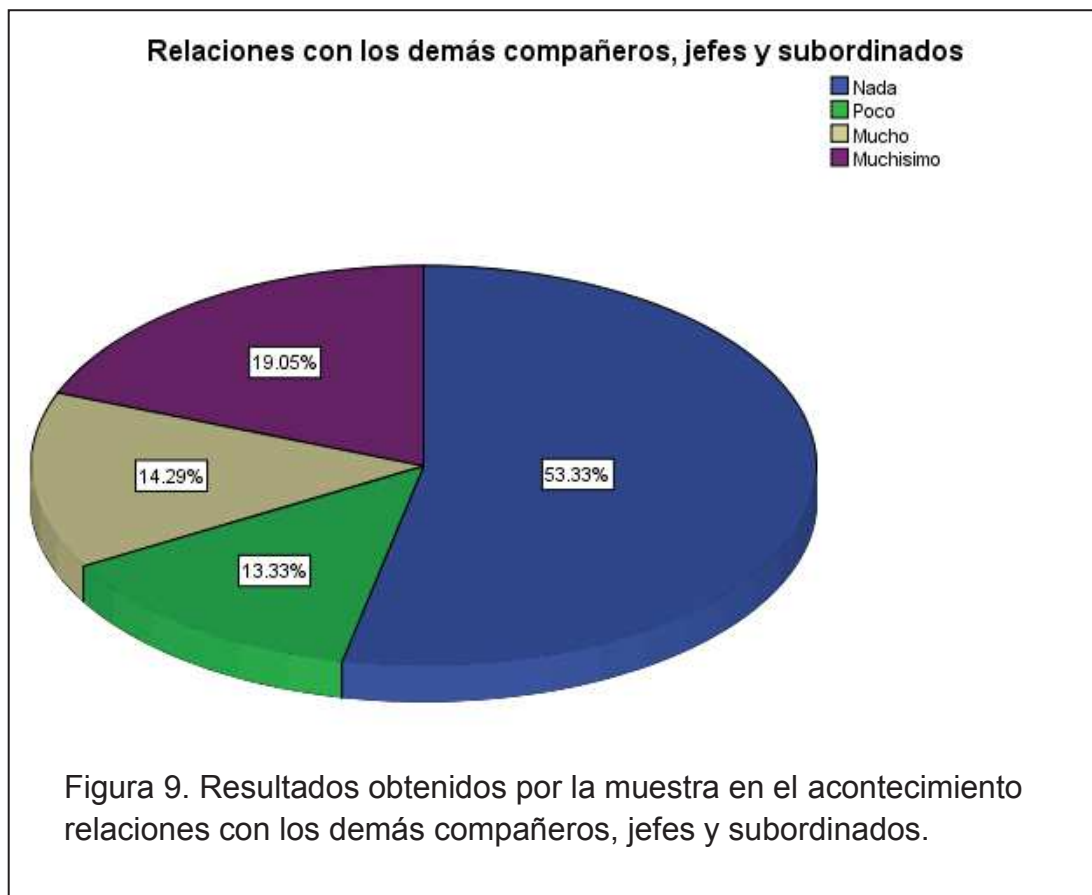
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	53	50.5	50.5	50.5
Poco	20	19.0	19.0	69.5
Mucho	22	21.0	21.0	90.5
Muchisimo	10	9.5	9.5	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Relaciones con los demás compañeros, jefes y subordinados

Tabla 11. Resultados de la muestra en relaciones con los demás jefes, compañeros y subordinados

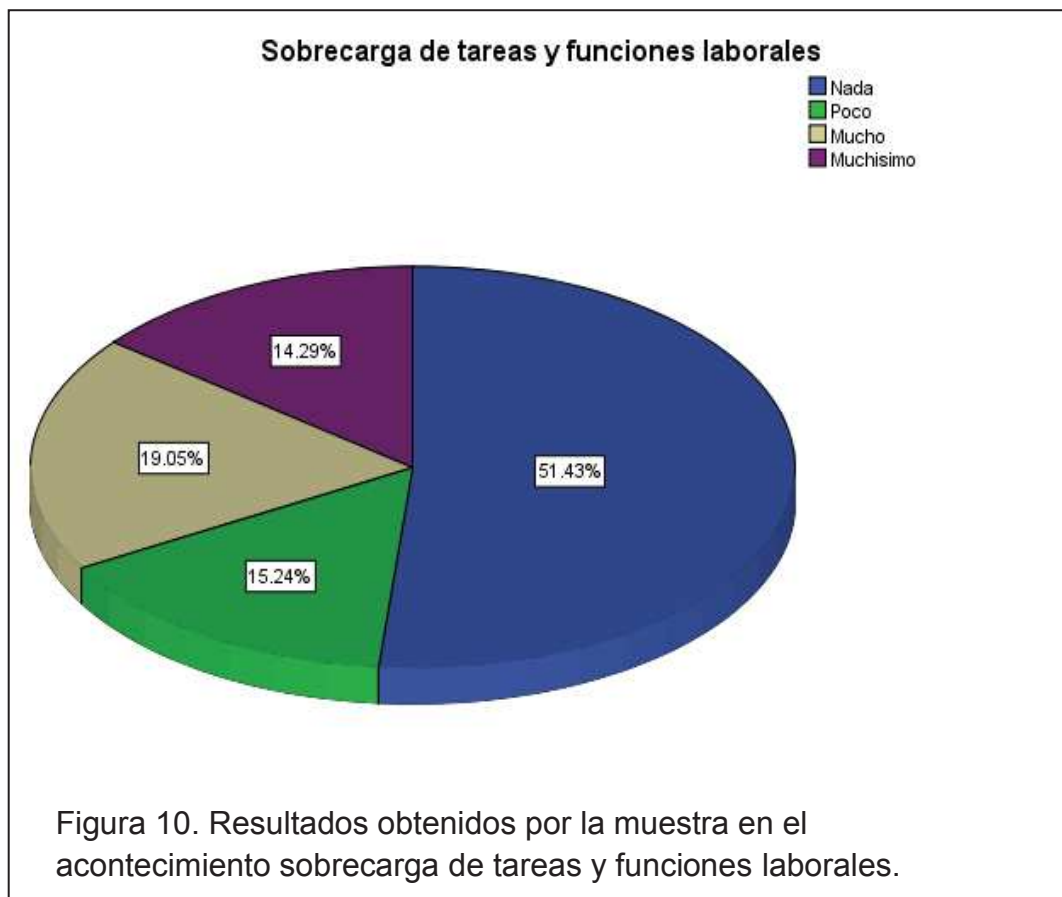
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	56	53.3	53.3	53.3
Poco	14	13.3	13.3	66.7
Válidos Mucho	15	14.3	14.3	81.0
Muchísimo	20	19.0	19.0	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Sobrecarga de tareas y funciones laborales

Tabla 12. Resultados de la muestra en sobrecarga de tareas y funciones laborales

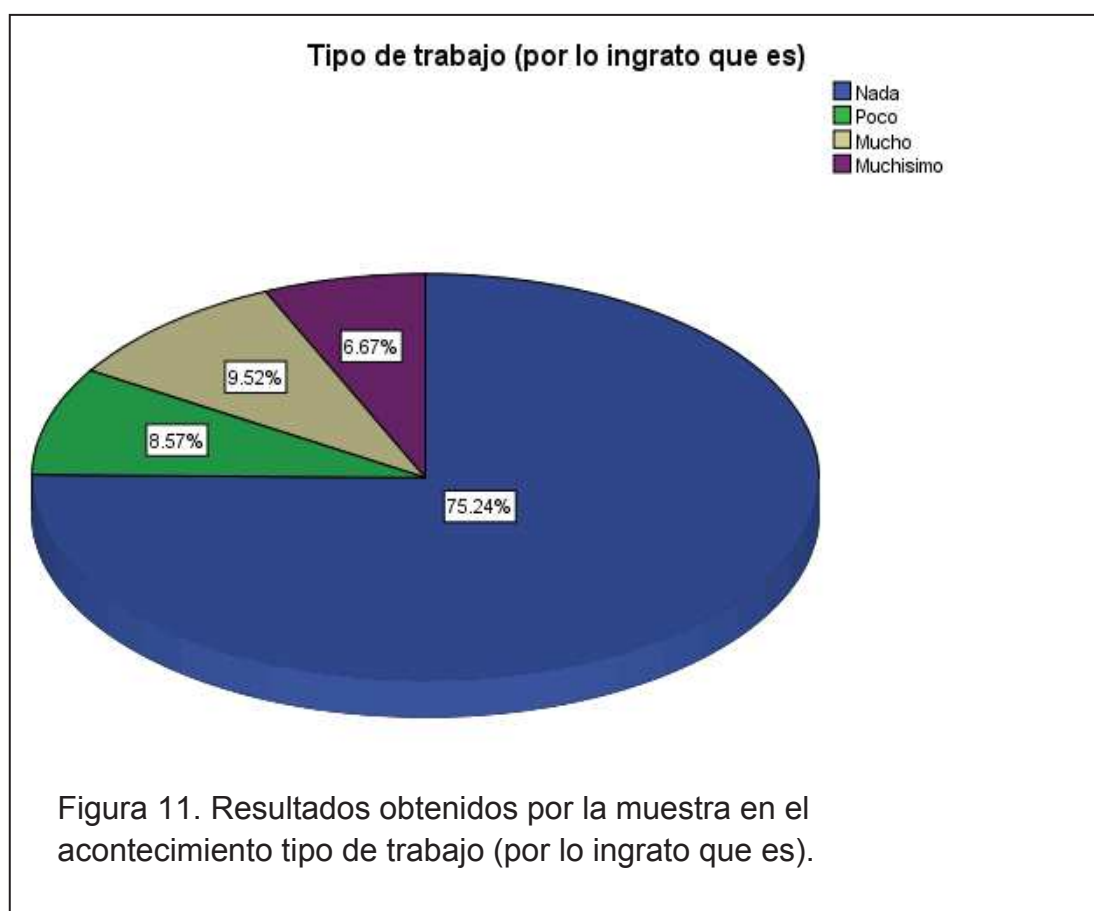
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	54	51.4	51.4	51.4
Poco	16	15.2	15.2	66.7
Válidos Mucho	20	19.0	19.0	85.7
Muchísimo	15	14.3	14.3	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Tipo de trabajo (por lo ingrato que es)

Tabla 13. Resultados de la muestra en tipo de trabajo

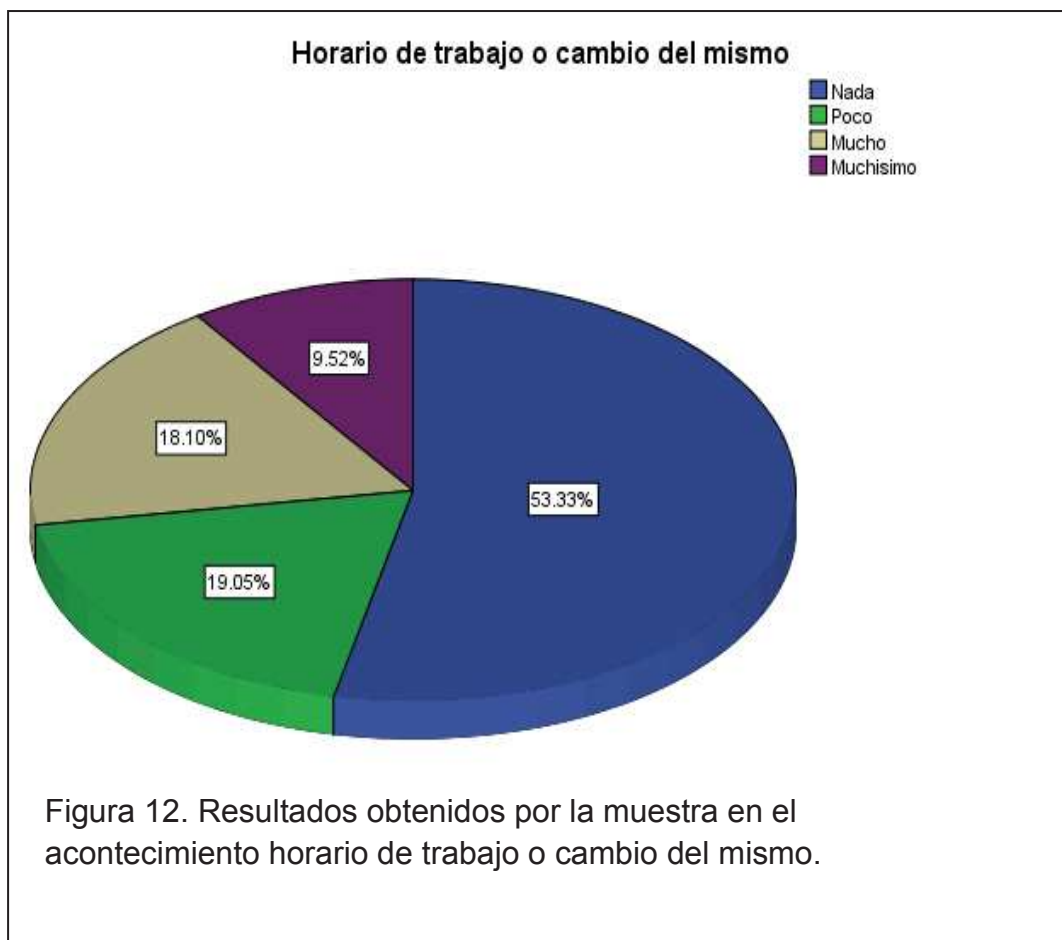
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	79	75.2	75.2	75.2
Poco	9	8.6	8.6	83.8
Mucho	10	9.5	9.5	93.3
Muchísimo	7	6.7	6.7	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Horario de trabajo o cambio del mismo

Tabla 14. Resultados de la muestra en horario de trabajo o cambio del mismo

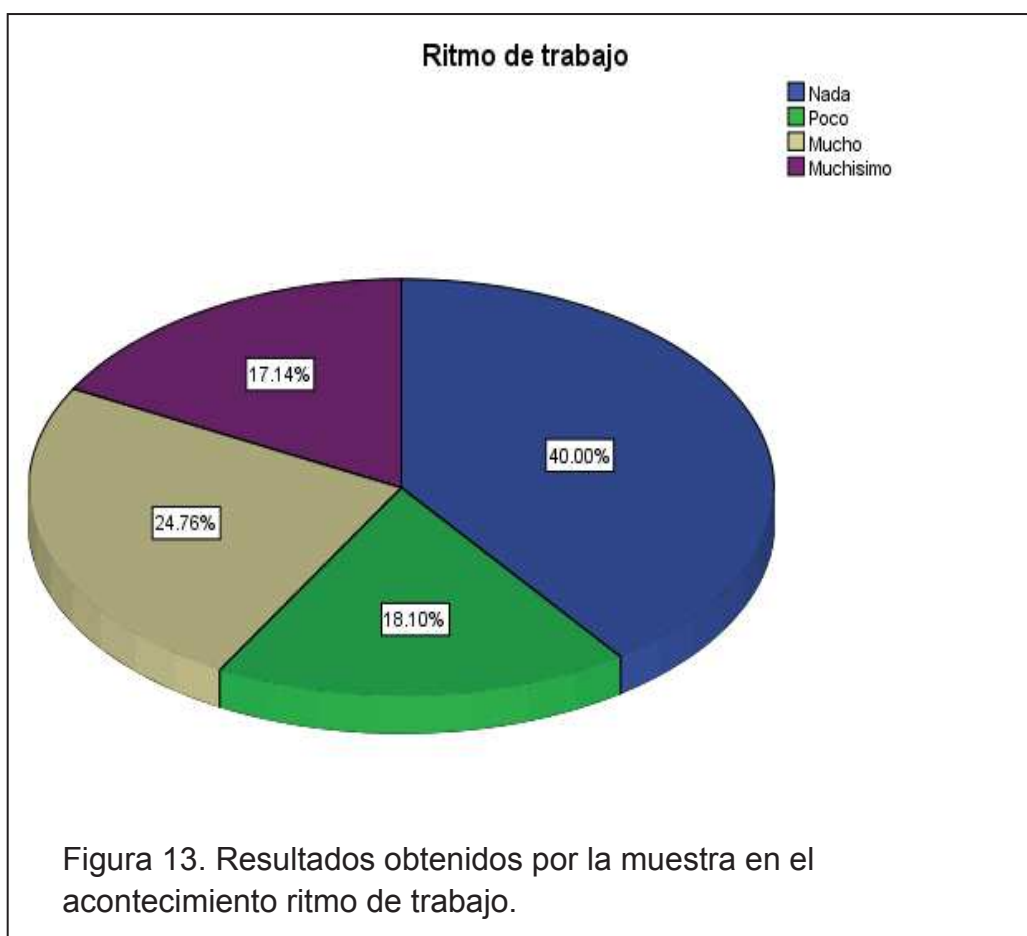
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	56	53.3	53.3	53.3
Poco	20	19.0	19.0	72.4
Válidos Mucho	19	18.1	18.1	90.5
Muchisimo	10	9.5	9.5	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Ritmo de trabajo

Tabla 15. Resultados de la muestra en ritmo de trabajo

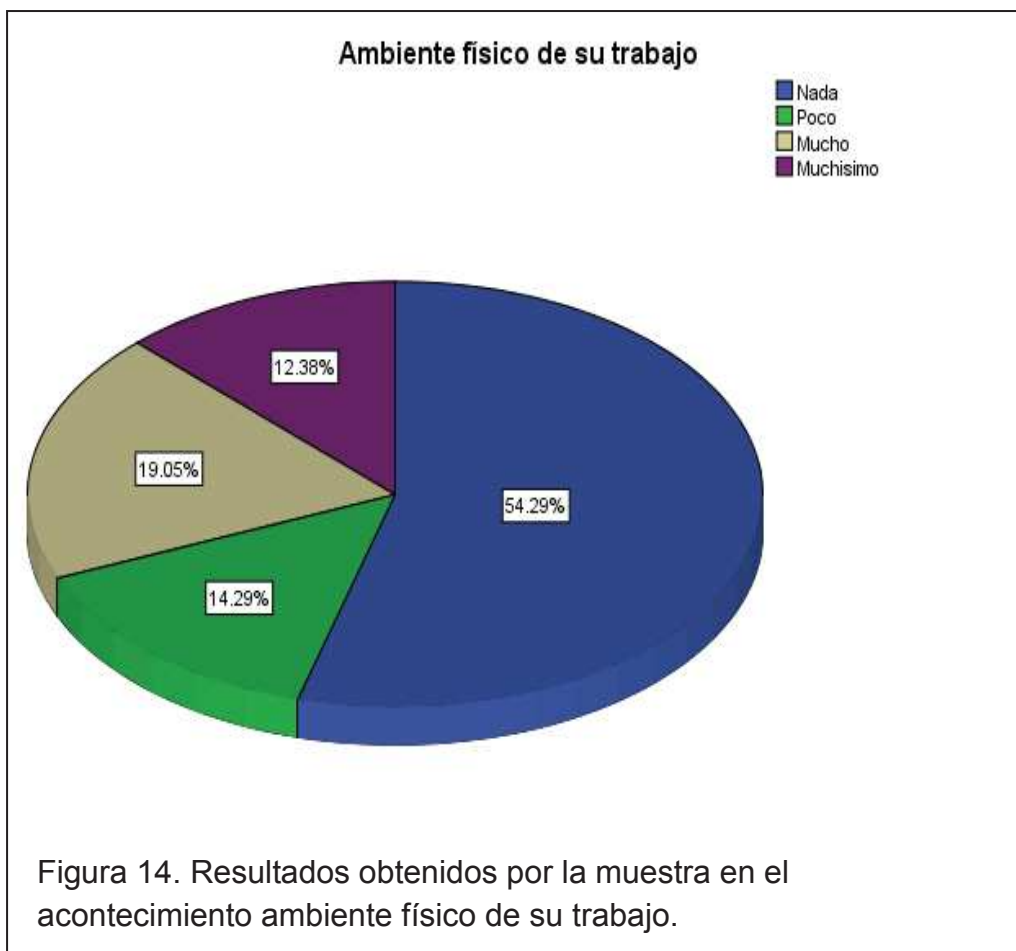
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	42	40.0	40.0	40.0
Poco	19	18.1	18.1	58.1
Válidos Mucho	26	24.8	24.8	82.9
Muchísimo	18	17.1	17.1	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Ambiente físico de su trabajo

Tabla 16. Resultados de la muestra en ambiente físico de su trabajo

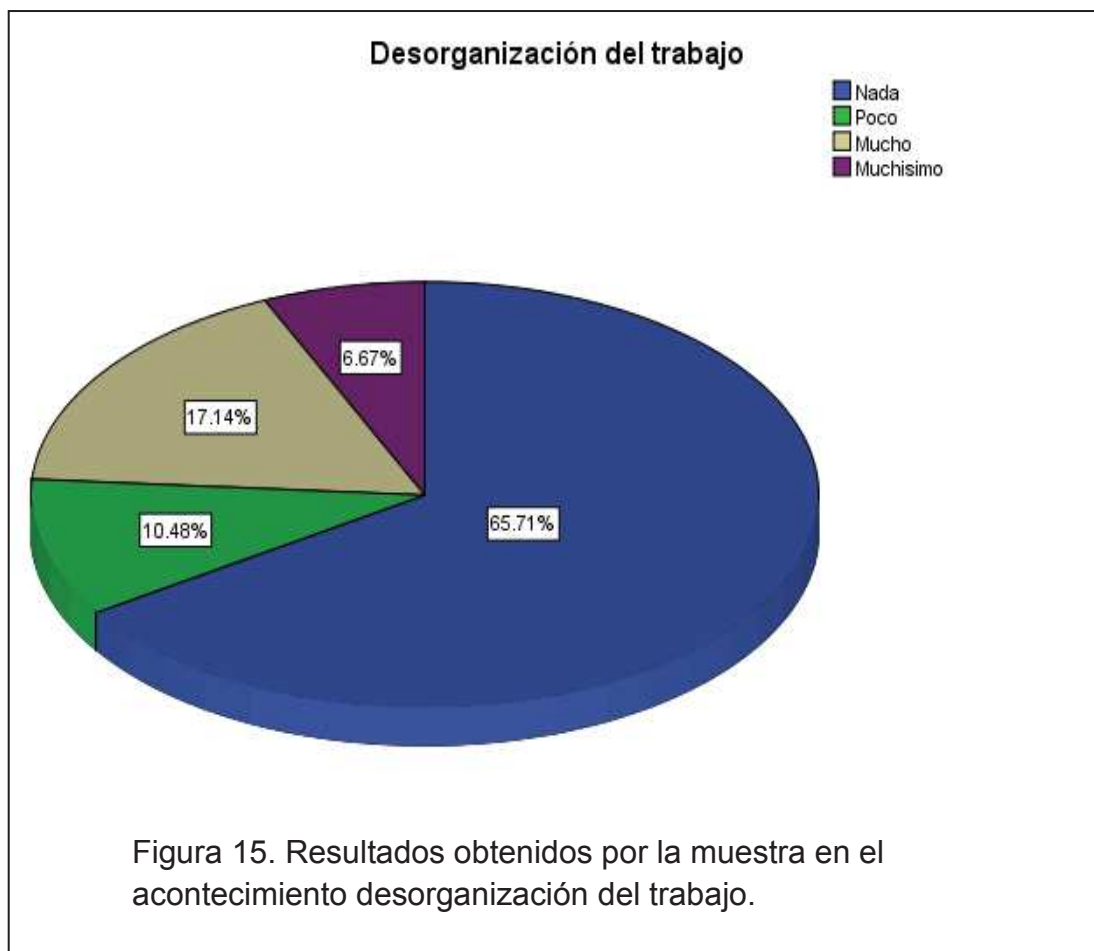
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	57	54.3	54.3	54.3
Poco	15	14.3	14.3	68.6
Mucho	20	19.0	19.0	87.6
Muchísimo	13	12.4	12.4	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Desorganización del trabajo

Tabla 17. Resultados de la muestra en desorganización del trabajo

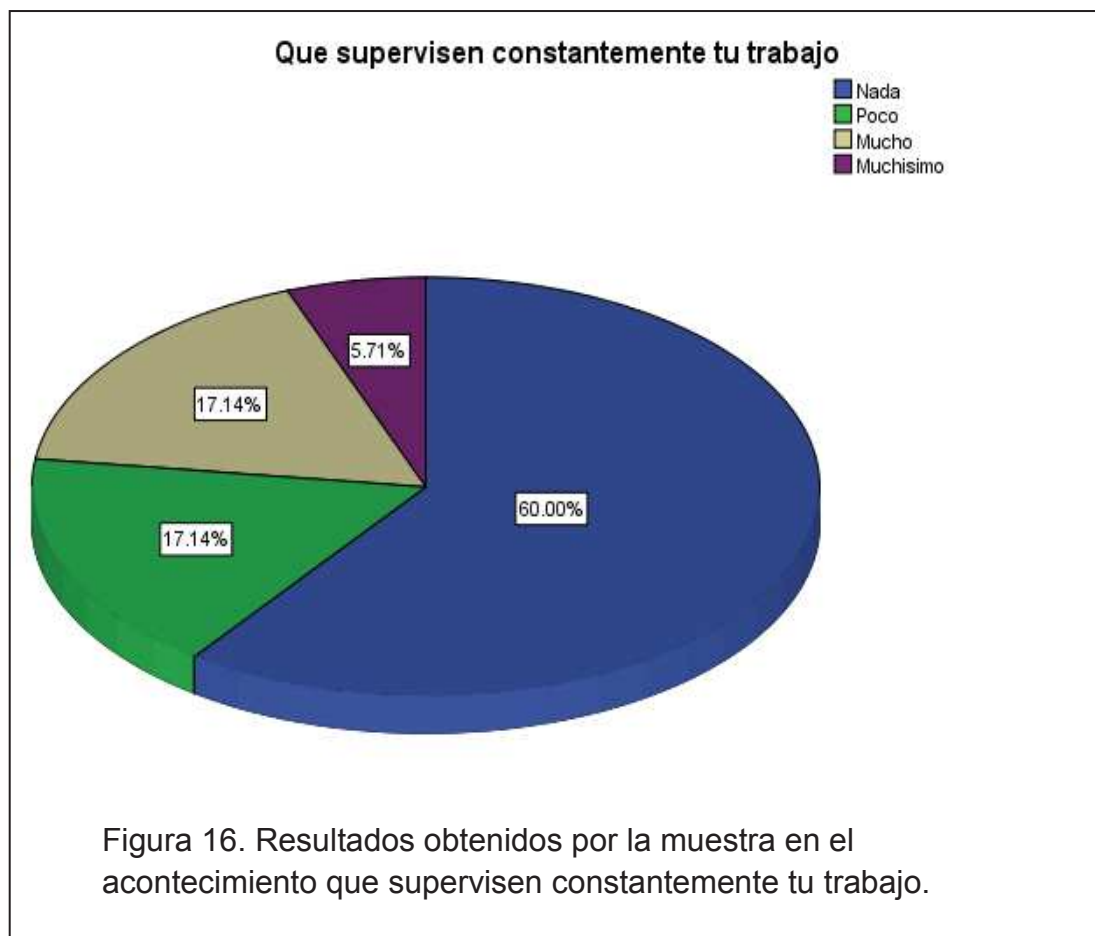
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	69	65.7	65.7	65.7
Poco	11	10.5	10.5	76.2
Mucho	18	17.1	17.1	93.3
Muchisimo	7	6.7	6.7	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Que supervisen constantemente tu trabajo

Tabla 18. Resultados de la muestra en que supervisen constantemente tu trabajo

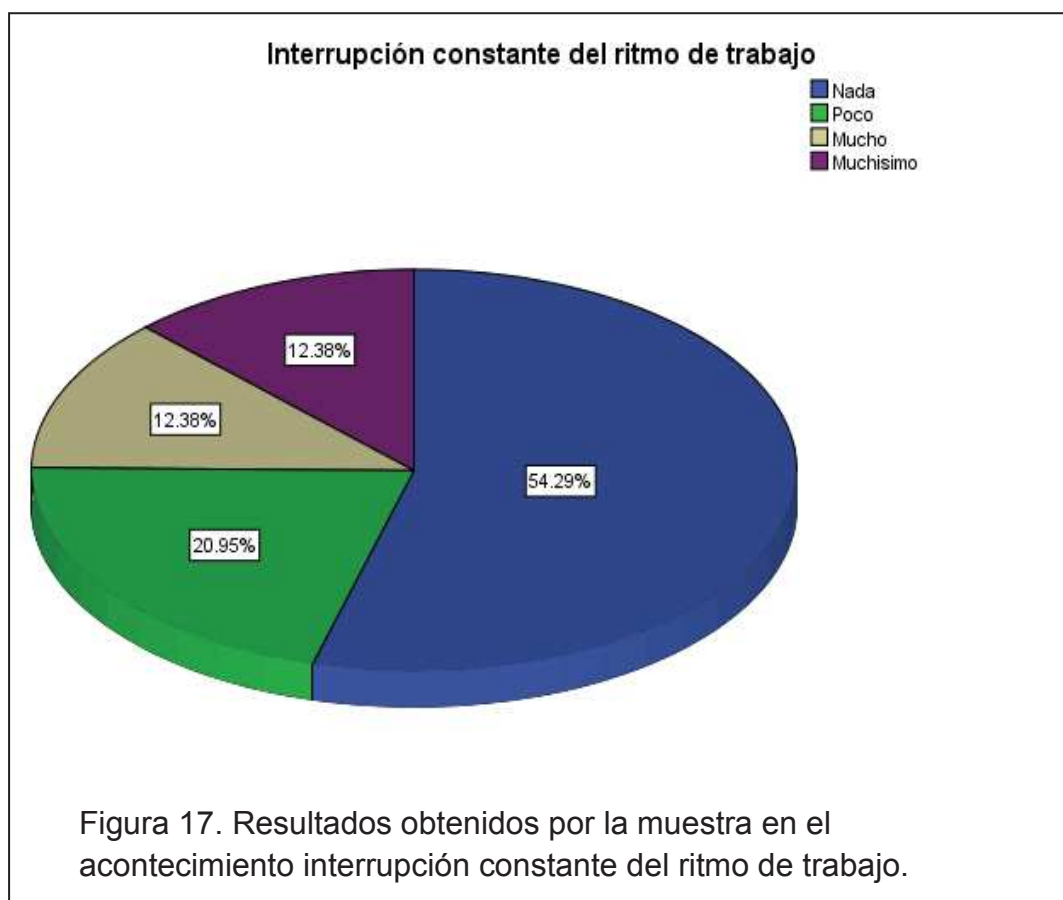
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	63	60.0	60.0	60.0
Poco	18	17.1	17.1	77.1
Mucho	18	17.1	17.1	94.3
Muchisimo	6	5.7	5.7	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Interrupción constante del ritmo de trabajo

Tabla 19. Resultados de la muestra en interrupción constante del ritmo de trabajo

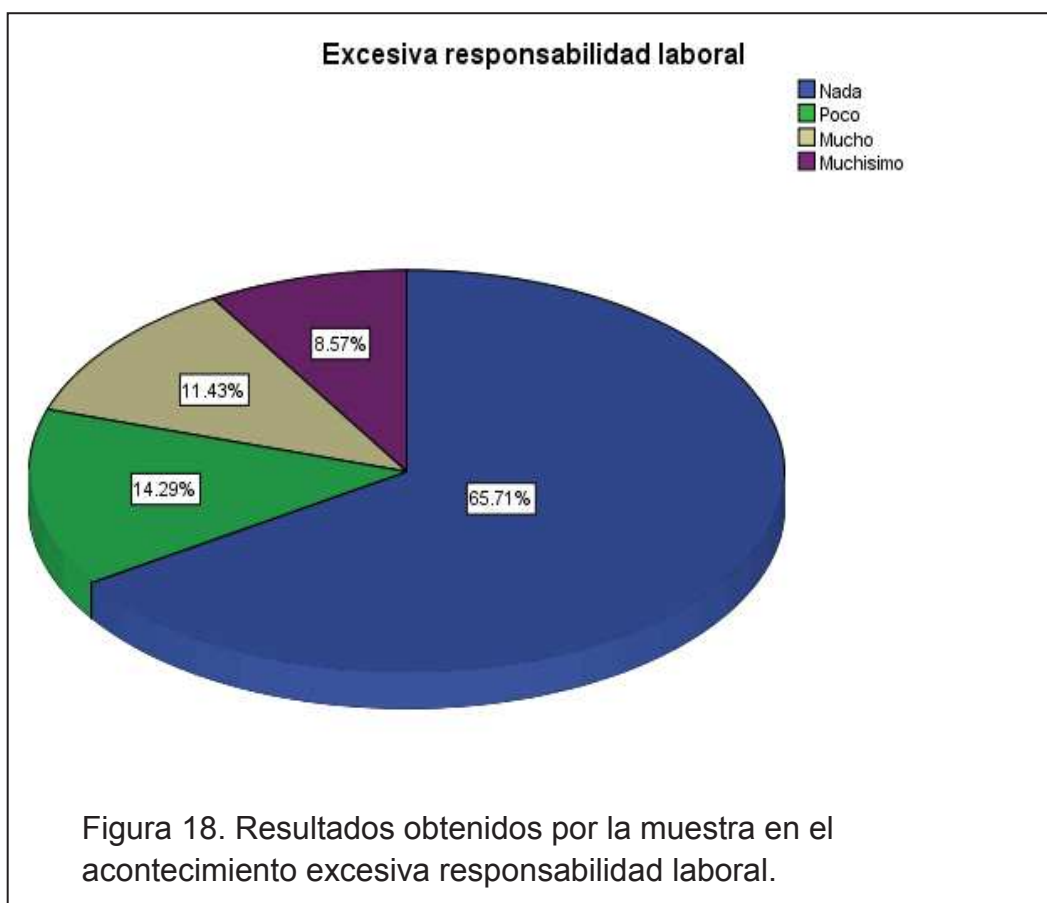
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	57	54.3	54.3	54.3
Poco	22	21.0	21.0	75.2
Mucho	13	12.4	12.4	87.6
Muchísimo	13	12.4	12.4	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Excesiva responsabilidad laboral

Tabla 20. Resultados de la muestra en excesiva responsabilidad laboral

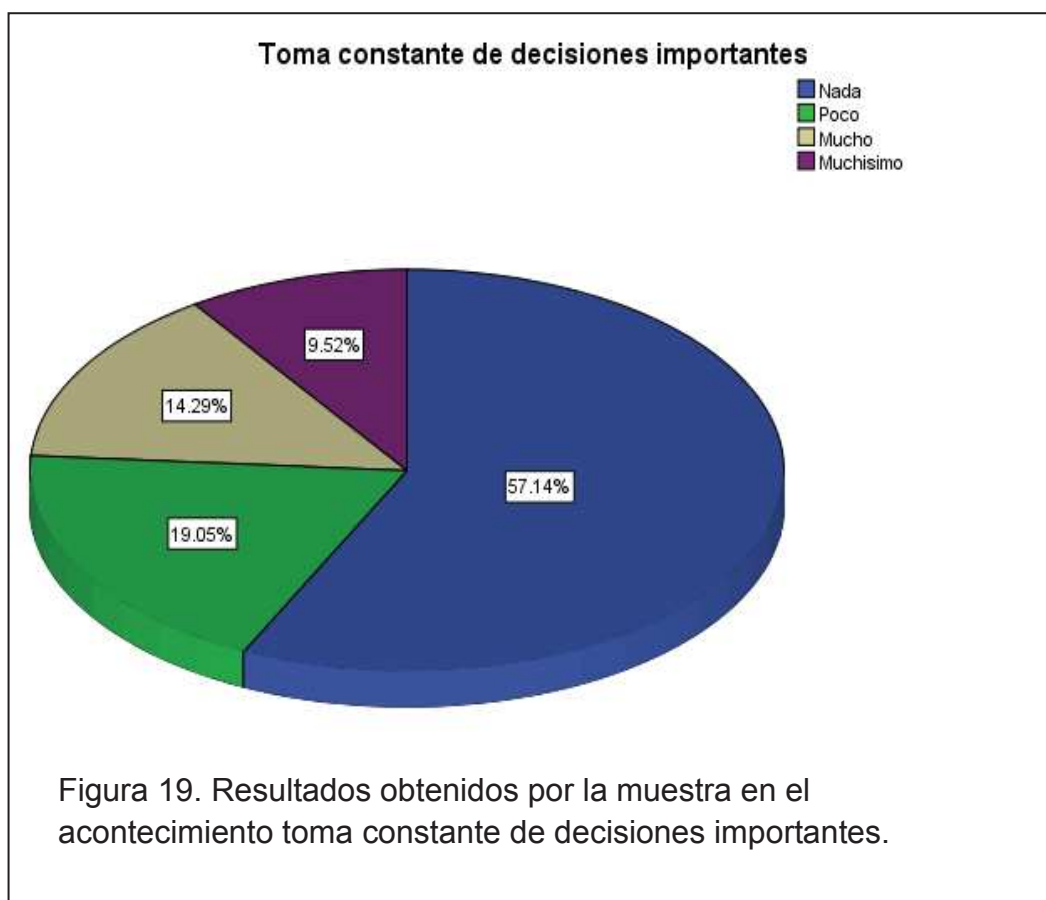
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	69	65.7	65.7	65.7
Poco	15	14.3	14.3	80.0
Válidos Mucho	12	11.4	11.4	91.4
Muchisimo	9	8.6	8.6	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Toma constante de decisiones importantes

Tabla 21. Resultados de la muestra en toma constante de decisiones importantes

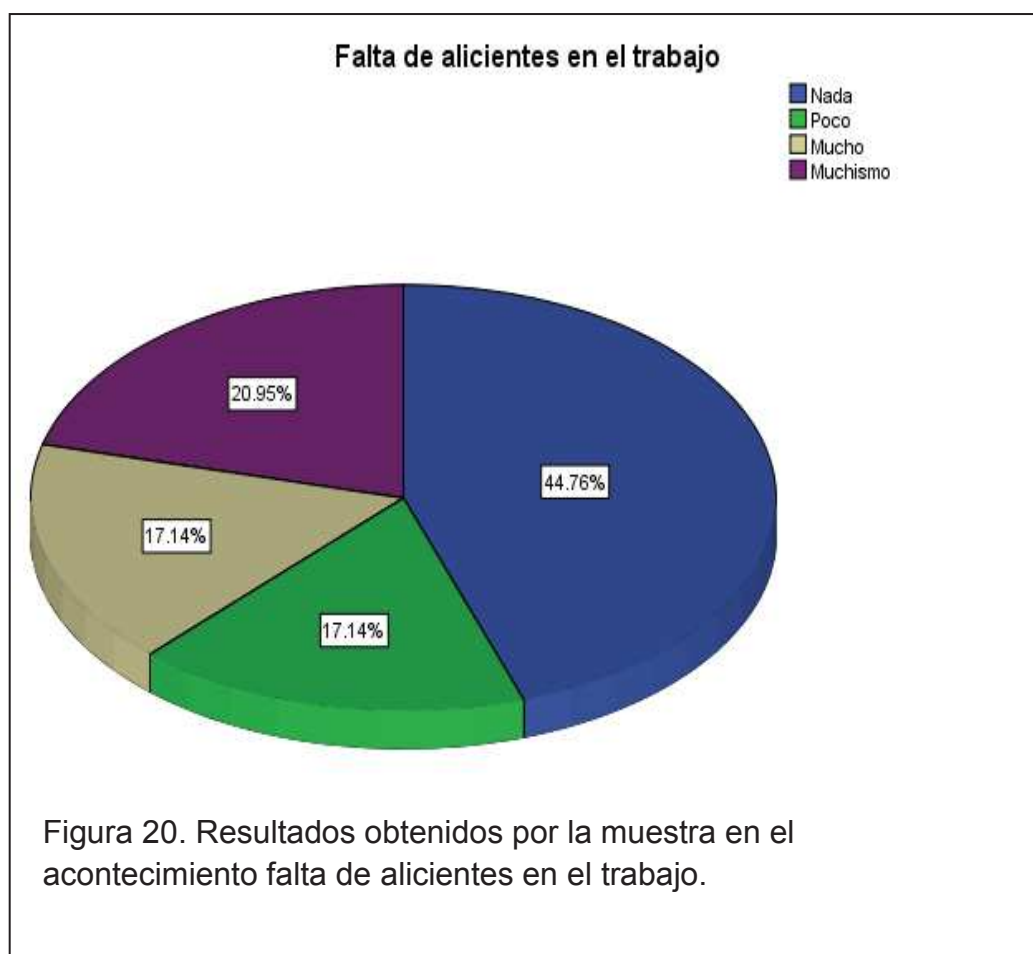
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	60	57.1	57.1	57.1
Poco	20	19.0	19.0	76.2
Válidos Mucho	15	14.3	14.3	90.5
Muchísimo	10	9.5	9.5	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Falta de alicientes en el trabajo

Tabla 22. Resultados de la muestra en falta de alicientes en el trabajo

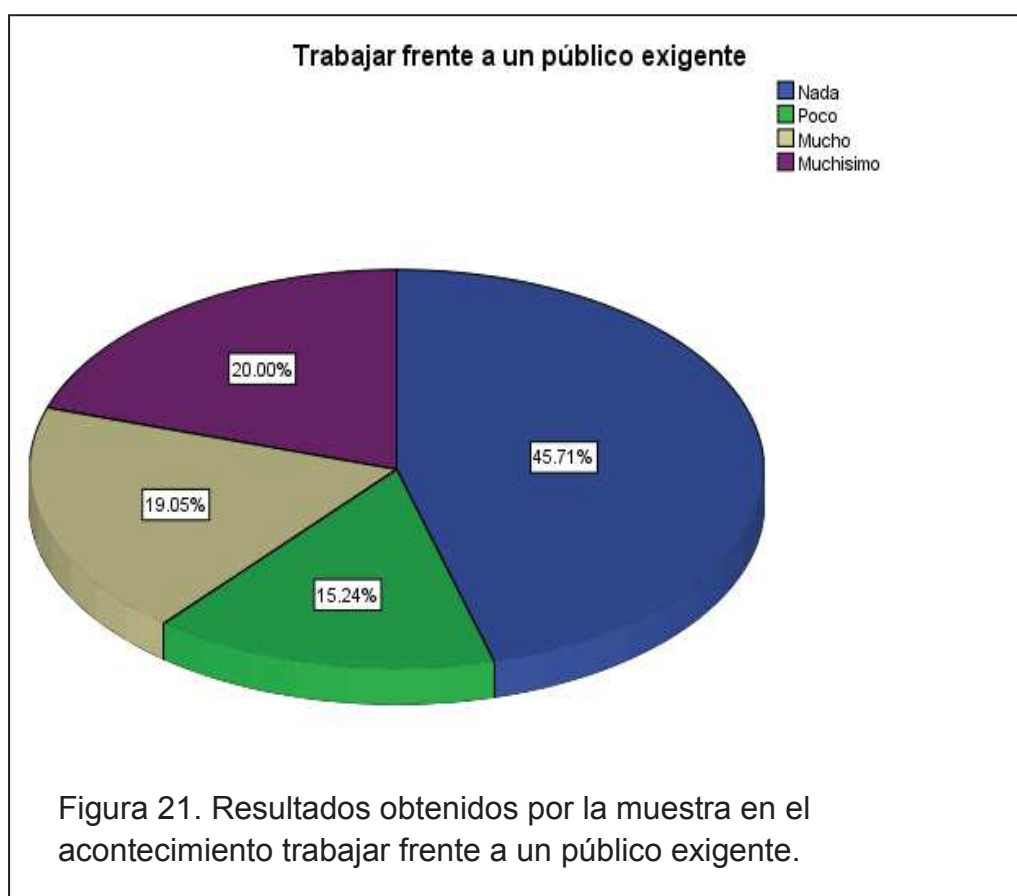
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	47	44.8	44.8	44.8
Poco	18	17.1	17.1	61.9
Mucho	18	17.1	17.1	79.0
Muchismo	22	21.0	21.0	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Trabajar frente a un público exigente

Tabla 23. Resultados de la muestra en trabajar frente a un público exigente

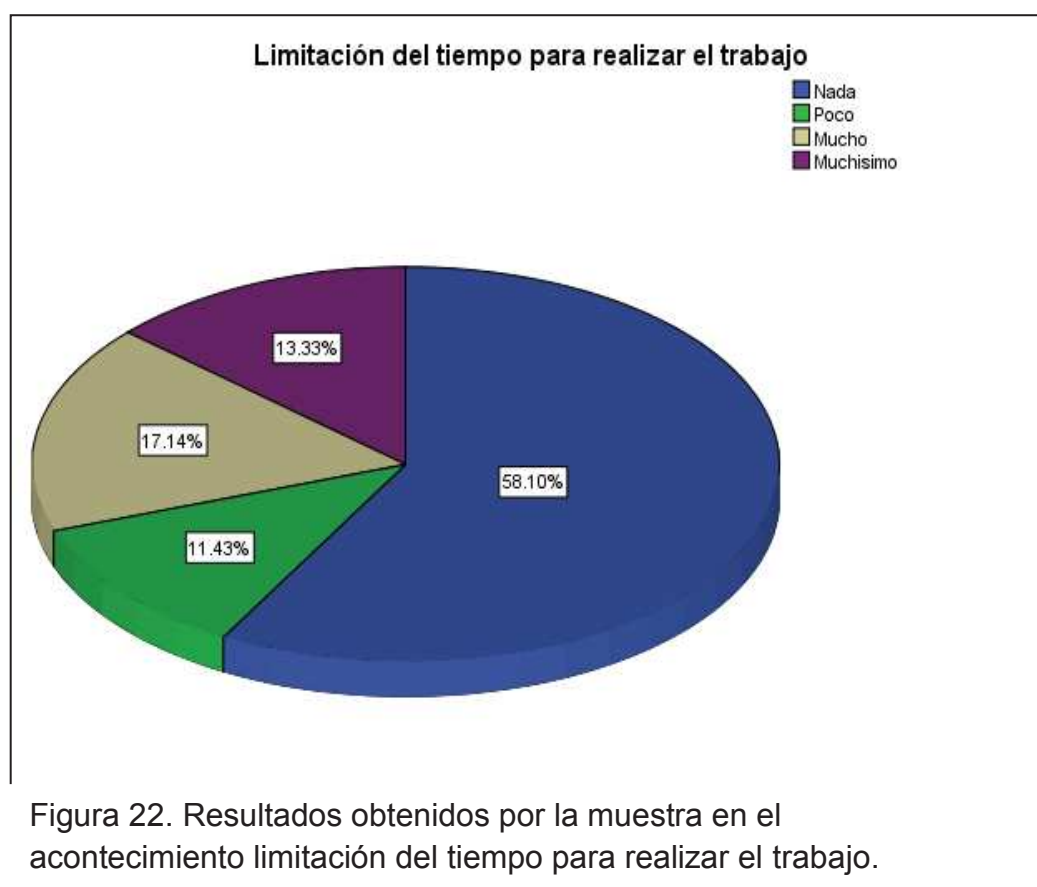
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	48	45.7	45.7	45.7
Poco	16	15.2	15.2	61.0
Válidos Mucho	20	19.0	19.0	80.0
Muchisimo	21	20.0	20.0	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Limitación del tiempo para realizar el trabajo

Tabla 24. Resultados de la muestra en limitación del tiempo para realizar el trabajo

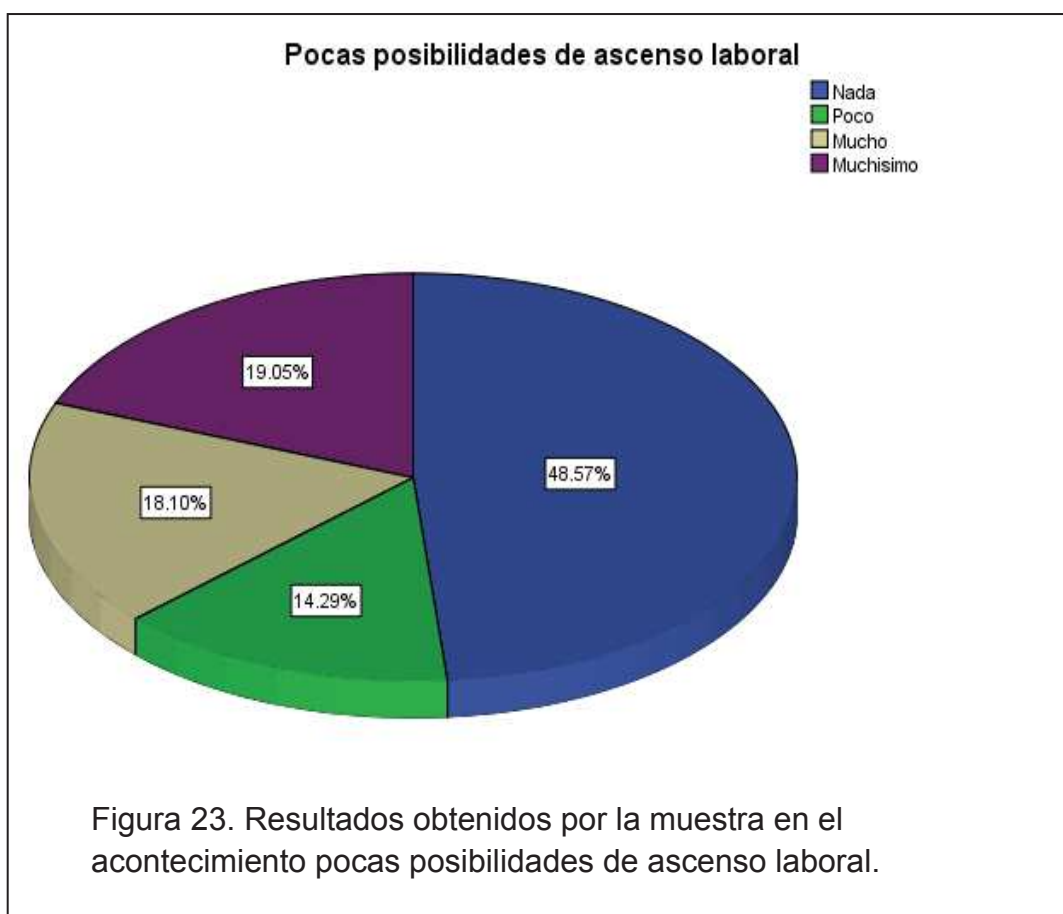
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	61	58.1	58.1	58.1
Poco	12	11.4	11.4	69.5
Mucho	18	17.1	17.1	86.7
Muchísimo	14	13.3	13.3	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Pocas posibilidades de ascenso laboral

Tabla 25. Resultados de la muestra en pocas posibilidades de ascenso laboral

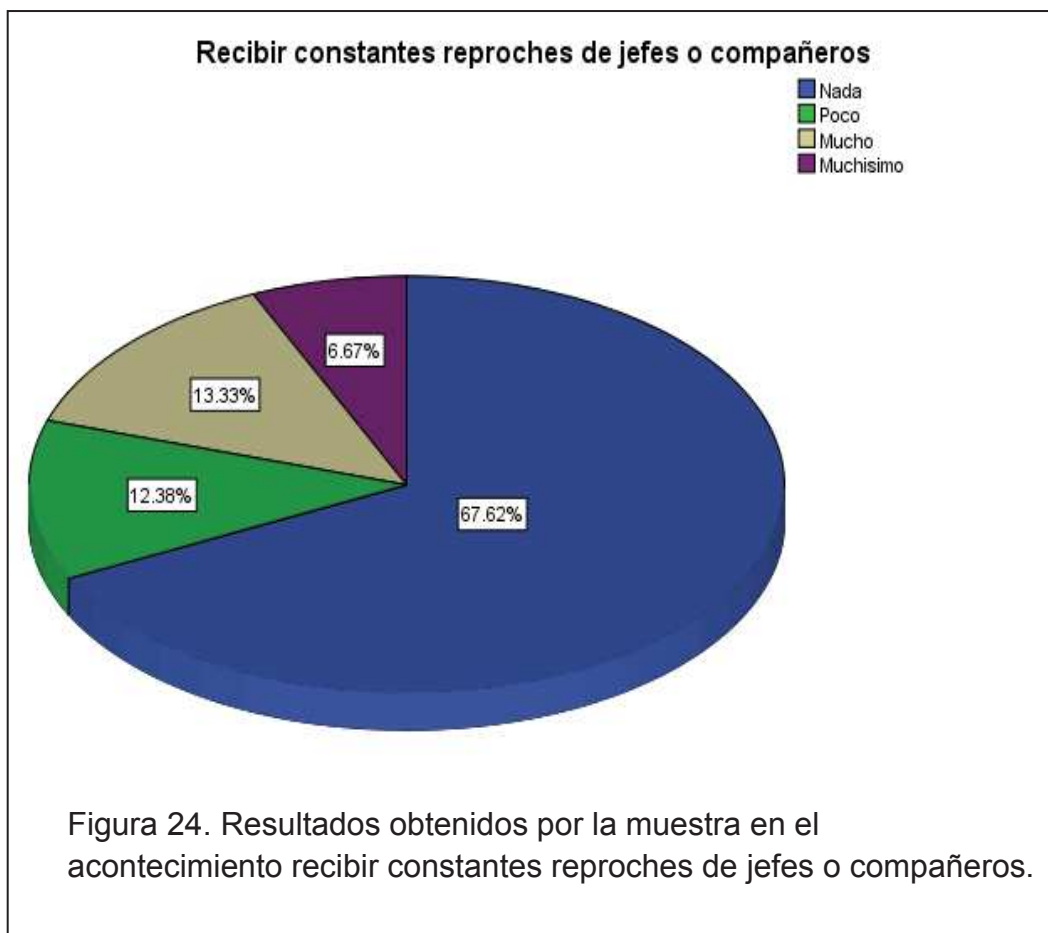
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	51	48.6	48.6	48.6
Poco	15	14.3	14.3	62.9
Válidos Mucho	19	18.1	18.1	81.0
Muchisimo	20	19.0	19.0	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Recibir constantes reproches de jefes o compañeros

Tabla 26. Resultados de la muestra en recibir constantes reproches de jefes o compañeros

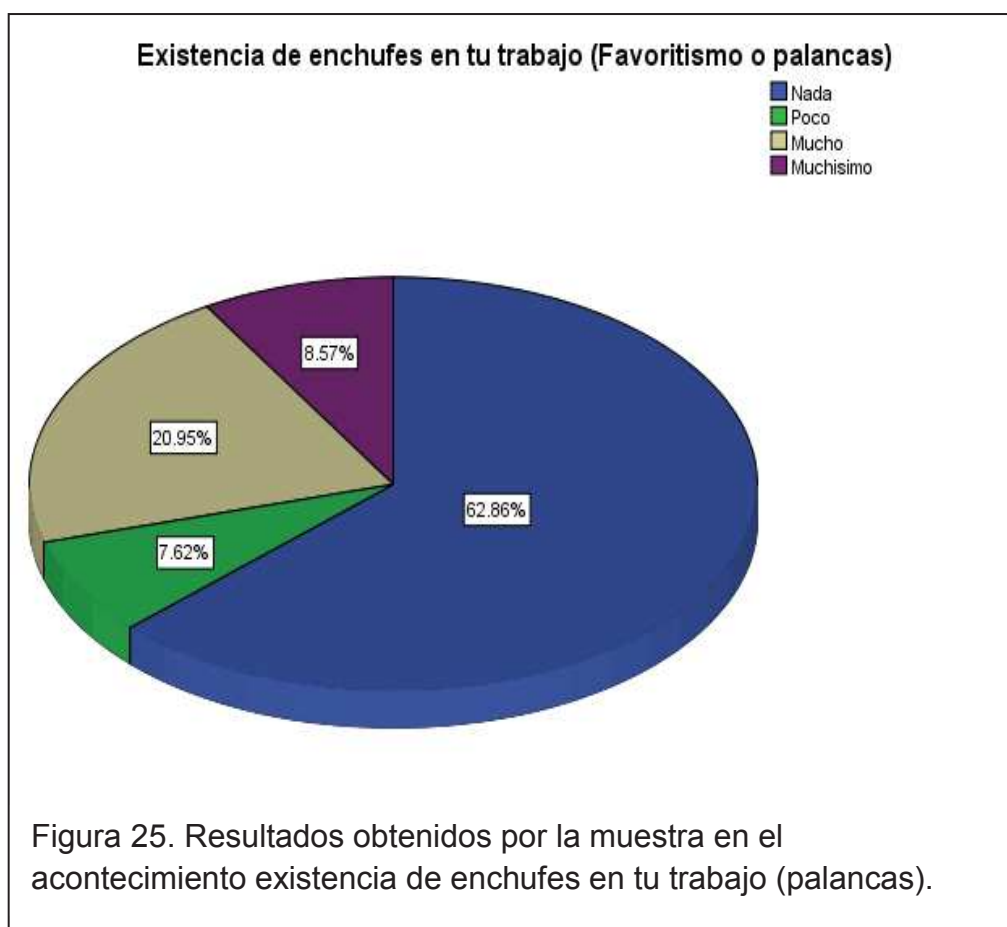
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	71	67.6	67.6	67.6
Poco	13	12.4	12.4	80.0
Válidos Mucho	14	13.3	13.3	93.3
Muchísimo	7	6.7	6.7	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Existencia de enchufes en tu trabajo (Favoritismo o palancas)

Tabla 27. Resultados de la muestra en existencia de enchufes en tu trabajo

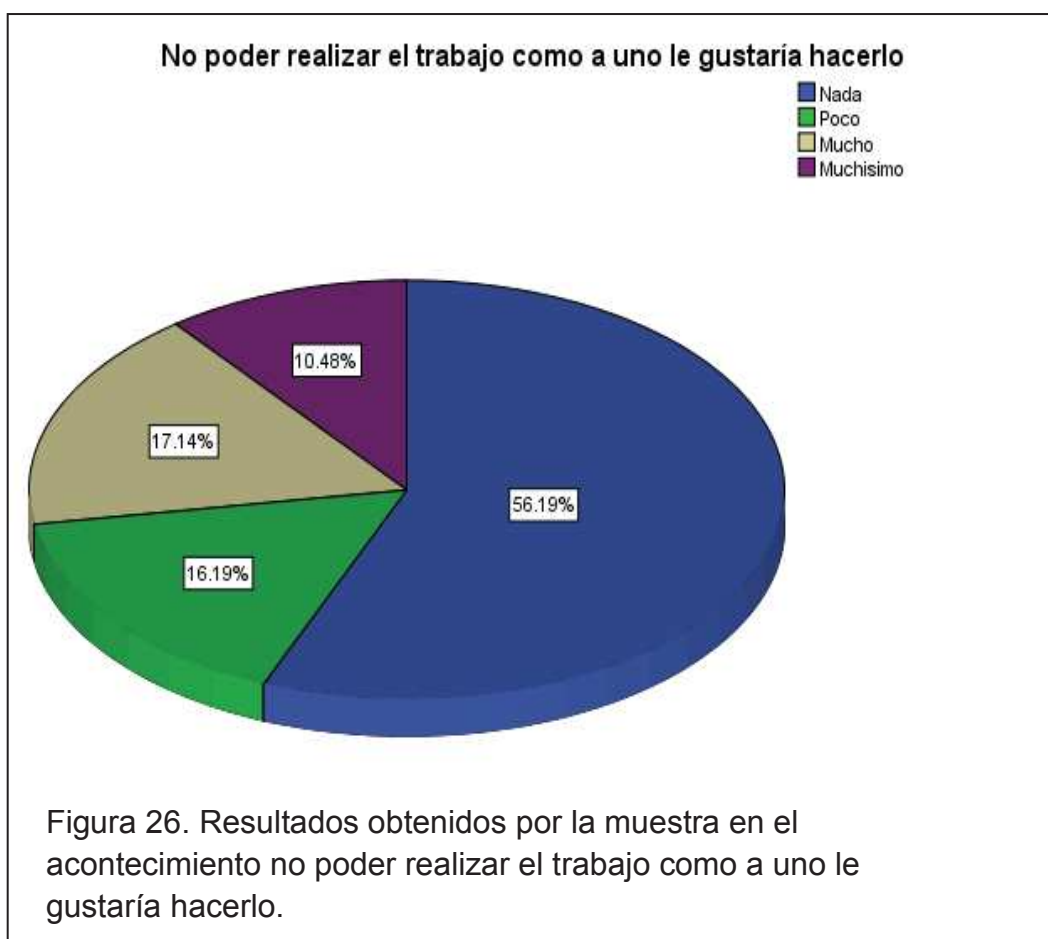
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	66	62.9	62.9	62.9
Poco	8	7.6	7.6	70.5
Mucho	22	21.0	21.0	91.4
Muchísimo	9	8.6	8.6	100.0
Total	105	100.0	100.0	



No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo

Tabla 28. Resultados de la muestra en no poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo

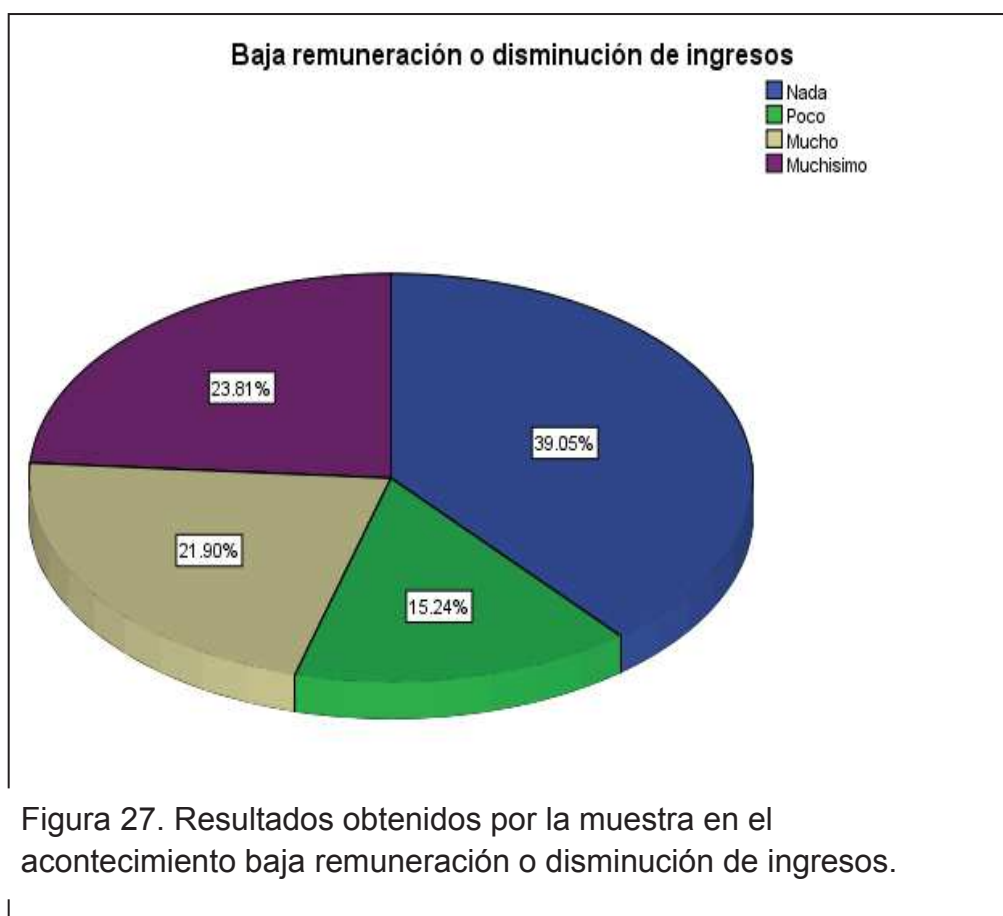
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	59	56.2	56.2	56.2
Poco	17	16.2	16.2	72.4
Válidos Mucho	18	17.1	17.1	89.5
Muchísimo	11	10.5	10.5	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Baja remuneración o disminución de ingresos

Tabla 29. Resultados de la muestra en baja remuneración o disminución de ingresos

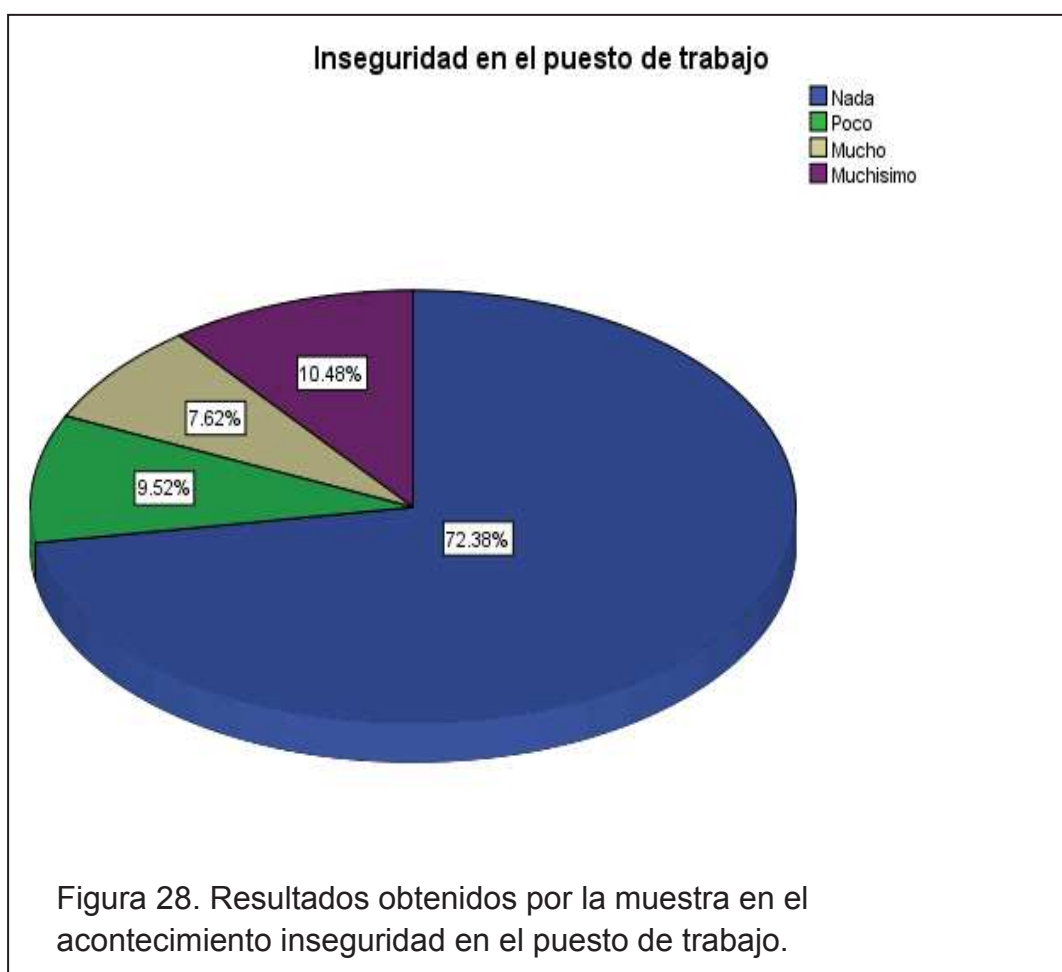
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	41	39.0	39.0	39.0
Poco	16	15.2	15.2	54.3
Válidos Mucho	23	21.9	21.9	76.2
Muchísimo	25	23.8	23.8	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Inseguridad en el puesto de trabajo

Tabla 30. Resultados de la muestra en inseguridad en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	76	72.4	72.4	72.4
Poco	10	9.5	9.5	81.9
Mucho	8	7.6	7.6	89.5
Muchisimo	11	10.5	10.5	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Trabajar para algo para lo que no estás preparado

Tabla 31. Resultados de la muestra en trabajar para algo para lo que no estas preparado

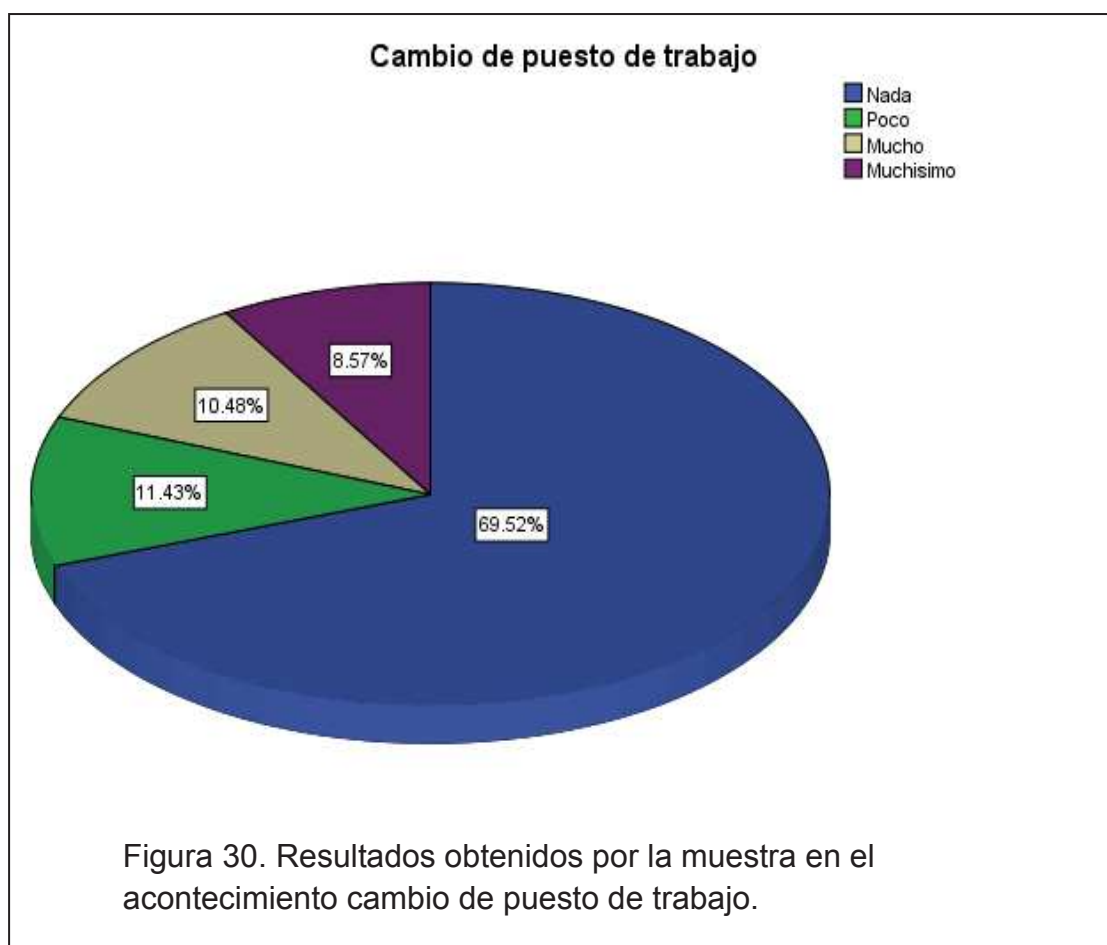
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	87	82.9	82.9	82.9
Poco	7	6.7	6.7	89.5
Válidos Mucho	2	1.9	1.9	91.4
Muchisimo	9	8.6	8.6	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Cambio de puesto de trabajo

Tabla 32. Resultados de la muestra en cambio de puesto de trabajo

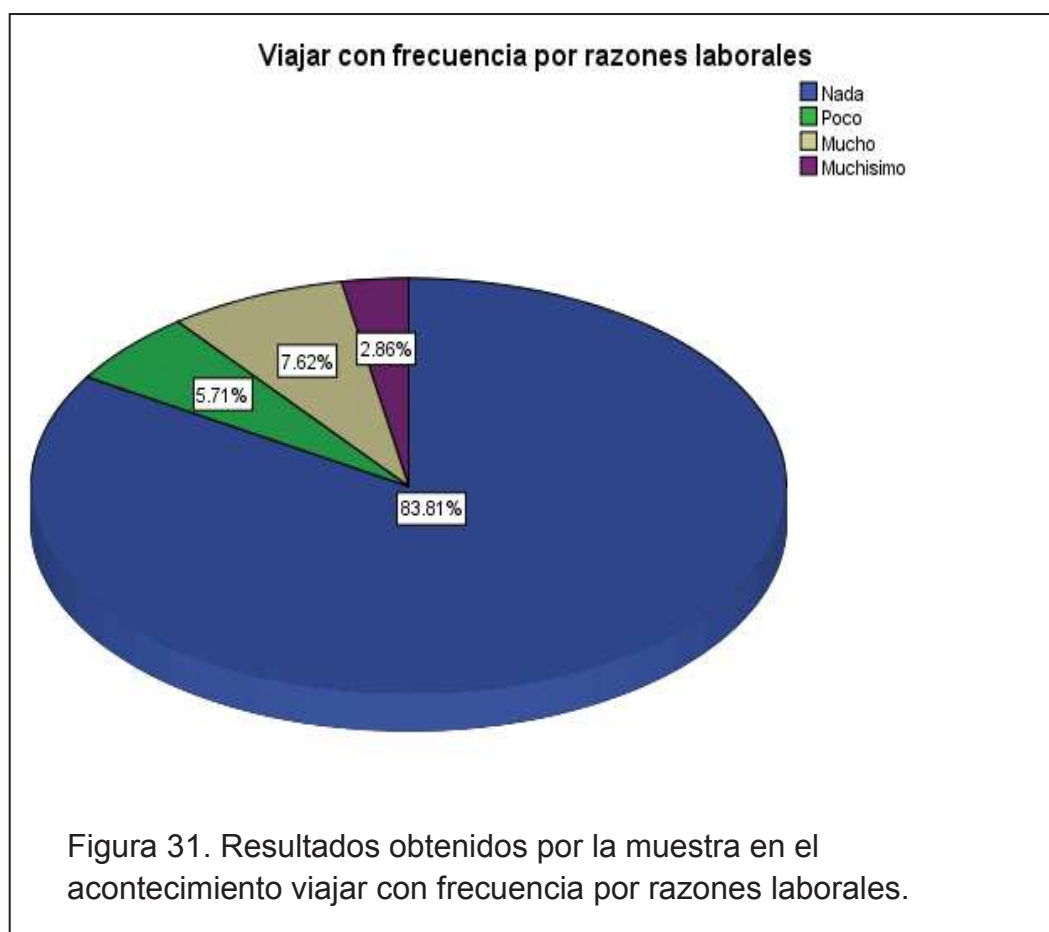
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	73	69.5	69.5	69.5
Poco	12	11.4	11.4	81.0
Mucho	11	10.5	10.5	91.4
Muchisimo	9	8.6	8.6	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Viajar con frecuencia por razones laborales

Tabla 33. Resultados de la muestra en viajar con frecuencia por razones laborales

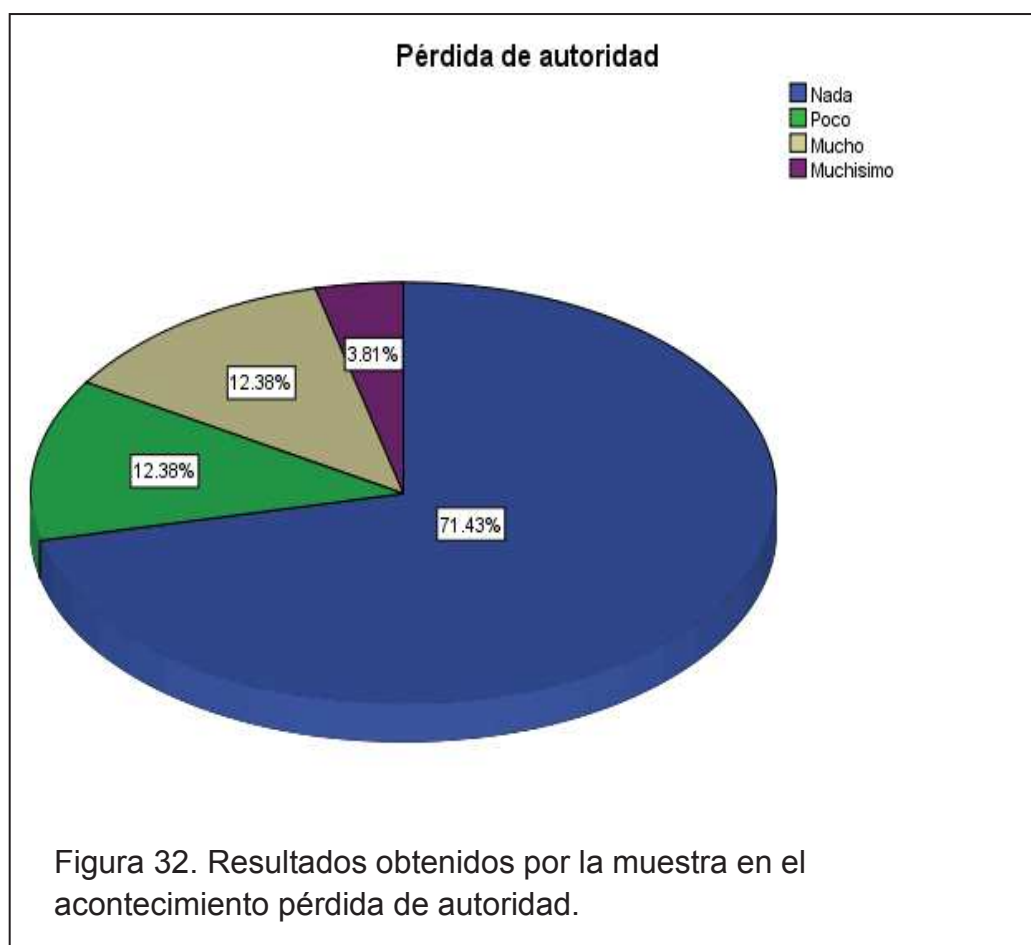
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	88	83.8	83.8	83.8
Poco	6	5.7	5.7	89.5
Mucho	8	7.6	7.6	97.1
Muchisimo	3	2.9	2.9	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Pérdida de autoridad

Tabla 34. Resultados de la muestra en pérdida de autoridad

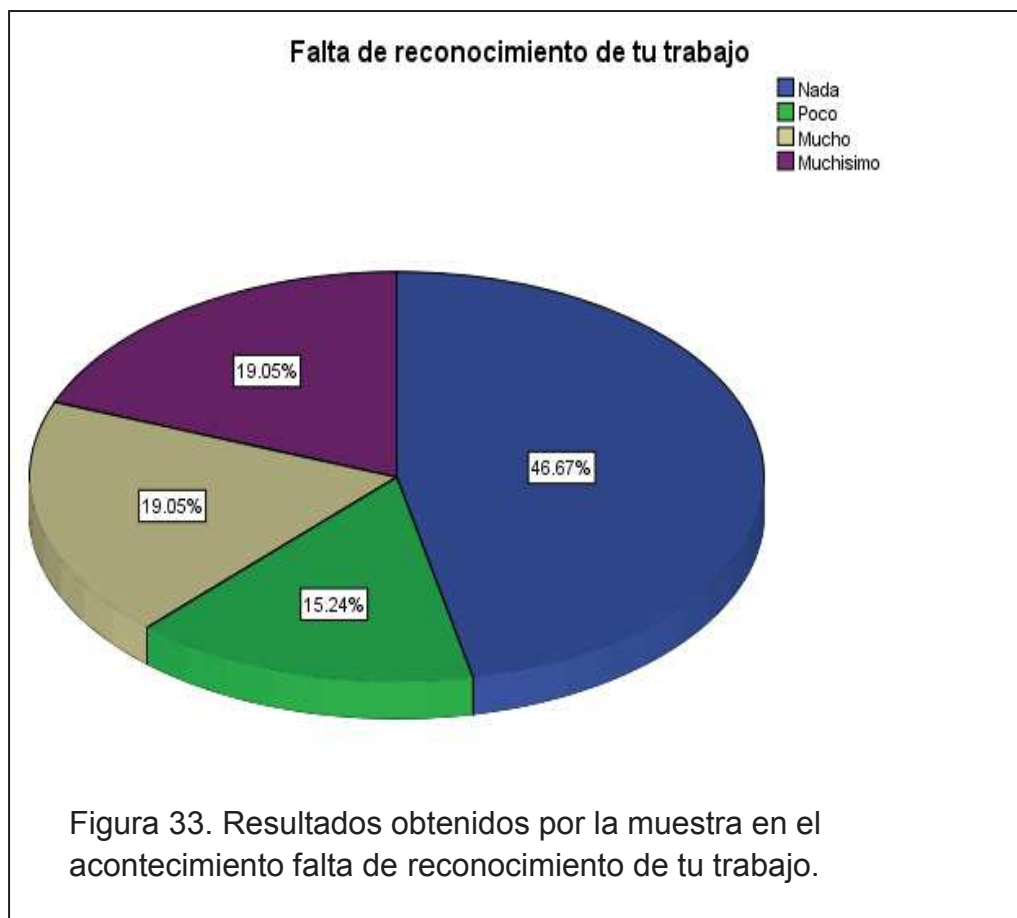
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	75	71.4	71.4	71.4
Poco	13	12.4	12.4	83.8
Mucho	13	12.4	12.4	96.2
Muchisimo	4	3.8	3.8	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Falta de reconocimiento de tu trabajo

Tabla 35. Resultados de la muestra en falta de reconocimiento de tu trabajo

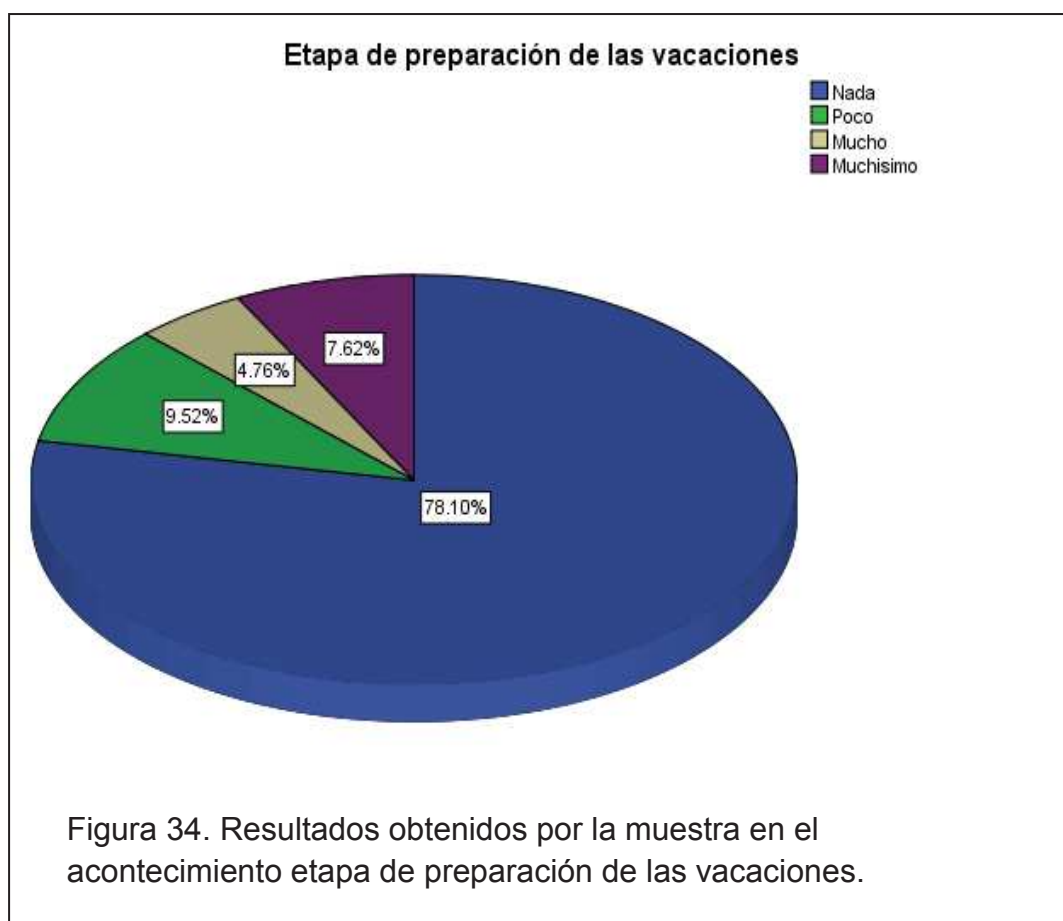
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	49	46.7	46.7	46.7
Poco	16	15.2	15.2	61.9
Válidos Mucho	20	19.0	19.0	81.0
Muchisimo	20	19.0	19.0	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Etapa de preparación de las vacaciones

Tabla 36. Resultados de la muestra en etapa de preparación de las vacaciones

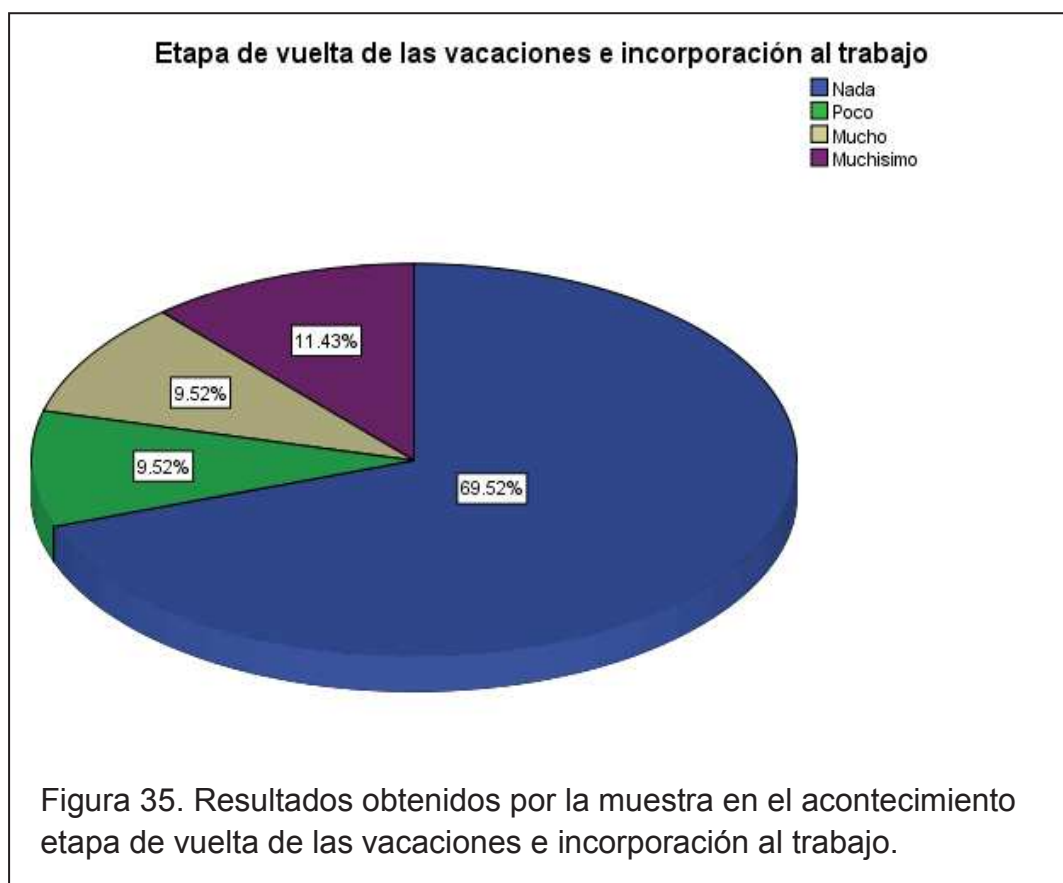
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	82	78.1	78.1	78.1
Poco	10	9.5	9.5	87.6
Válidos Mucho	5	4.8	4.8	92.4
Muchisimo	8	7.6	7.6	100.0
Total	105	100.0	100.0	



Etapa de vuelta de las vacaciones e incorporación al trabajo

Tabla 37. Resultados de la muestra en etapa de vuelta de las vacaciones e incorporación al trabajo

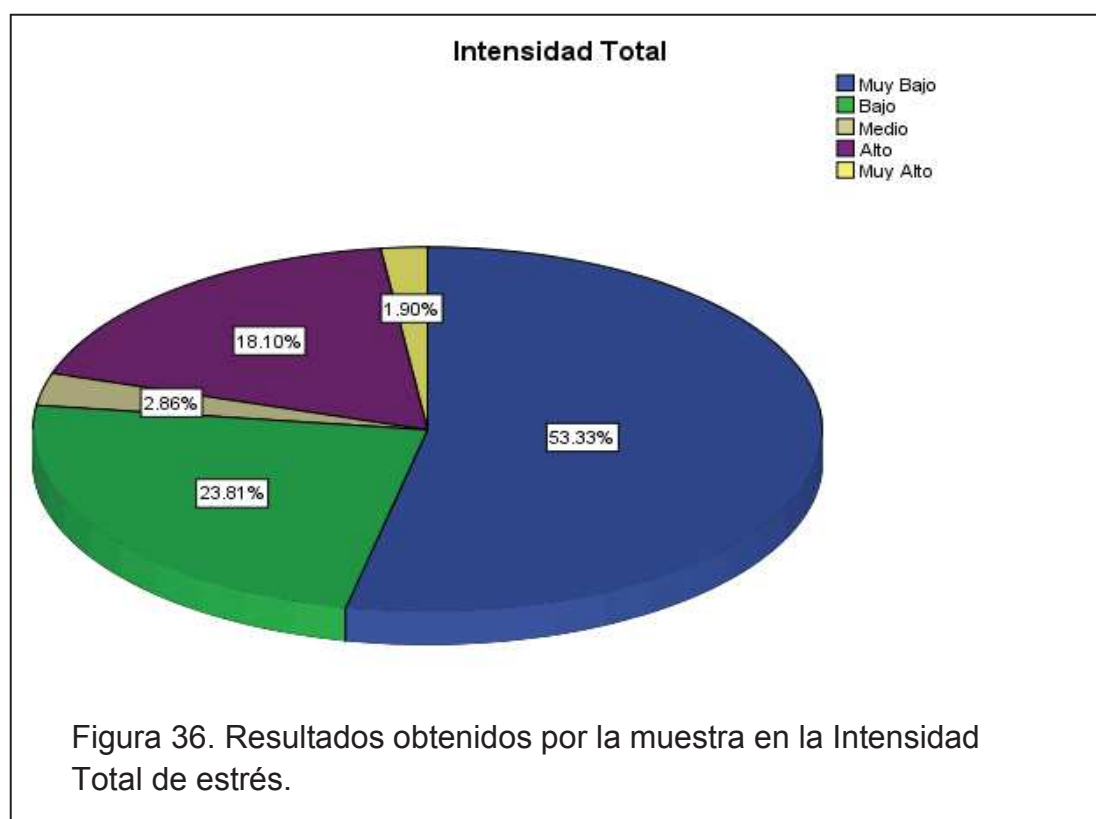
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	73	69.5	69.5
	Poco	10	9.5	79.0
	Mucho	10	9.5	88.6
	Muchísimo	12	11.4	100.0
	Total	105	100.0	100.0



Intensidad Total

Tabla 38. Resultados de la muestra en intensidad total de estrés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Bajo	56	53.3	53.3
	Bajo	25	23.8	77.1
	Medio	3	2.9	80.0
	Alto	19	18.1	98.1
	Muy Alto	2	1.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0



7.3. Análisis de la mediana, moda, media, desviación estándar, varianza y rango

7.3.1. Análisis de la población en estudio

Estadísticos

Tabla 39. Resultados de la muestra de Intensidad total-
Media, Mediana, Moda, Varianza, Desviación estándar,
rango, mínimo, máximo

N	Válidos	105
	Perdidos	0
Media		1.9143
Mediana		1.0000
Moda		1.00
Desv. típ.		1.20985
Varianza		1.464
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Suma		201.00

De acuerdo a lo que indica el cuadro anterior, la media de nivel de estrés de la muestra en estudio se encuentra entre 1 y 2, es decir entre Muy Bajo y Bajo.

Intensidad Total

Tabla 40. Frecuencia de Intensidad de estrés en la muestra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Bajo	56	53.3	53.3
	Bajo	25	23.8	77.1
	Medio	3	2.9	80.0
	Alto	19	18.1	98.1
	Muy Alto	2	1.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0

Según se observa en el cuadro, podemos indicar que de los 105 colaboradores evaluados 56 se encuentran en un nivel de estrés Muy Bajo, 25 tienen un nivel de estrés Bajo, 3 tienen un nivel de estrés Medio, 19 tienen un nivel de estrés Alto y 2 tienen un nivel de Estrés Muy Alto.

Si hablamos porcentualmente se puede indicar que los colaboradores en estudio presentan los siguientes niveles de estrés:

- 53% Nivel de estrés Muy Bajo
- 24% Nivel de estrés Bajo
- 3% Nivel de estrés Medio
- 18% Nivel de estrés Alto
- 2% Nivel de estrés Muy Alto

7.3.2. Comparación de Medias Intensidad Total y Género

Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 41. Casos válidos de comparación de intensidad con género

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Intensidad Total * Género	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

Informe

Tabla 42. Comparación de media y mediana de acuerdo al género

Genero	N	Media	Mediana	Desv. típ.	Mínimo	Máximo	Rango	Varianza
Hombres	42	1.8810	1.0000	1.21379	Muy Bajo	Alto	3.00	1.473
Mujeres	63	1.9365	1.0000	1.21646	Muy Bajo	Muy Alto	4.00	1.480
Total	105	1.9143	1.0000	1.20985	Muy Bajo	Muy Alto	4.00	1.464

De acuerdo a lo indicado, la media del nivel de estrés de las mujeres es más alto que la media del nivel de estrés de los hombres, e incluso el máximo en mujeres representa un Nivel de estrés Muy Alto y el máximo en hombre representa un nivel de estrés Alto.

7.3.3. Comparación de Medias Intensidad Total y Cargo

Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 43. Casos válidos de comparación de intensidad con cargo

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Intensidad Total * Cargo	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

Informe

Tabla 44. Comparación de media y mediana de acuerdo al cargo

Cargo	N	Media	Mediana	Desv. típ.	Mínimo	Máximo	Rango	Varianza
Asesor	33	2.1212	2.0000	1.29319	Muy Bajo	Muy Alto	4.00	1.672
Cajero	72	1.8194	1.0000	1.16675	Muy Bajo	Muy Alto	4.00	1.361
Total	105	1.9143	1.0000	1.20985	Muy Bajo	Muy Alto	4.00	1.464

Según se indica en el cuadro anterior, la media en los Asesores muestra un nivel de estrés 2.12, es decir se encuentra entre Bajo y Medio; contrario a los Cajeros que, al tener una media de 1.81, se encuentran en un promedio de Muy Bajo y Bajo.

7.3.4. Comparación de Medias Intensidad Total y Estado Civil

Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 45. Casos válidos de comparación de intensidad con estado civil

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Intensidad Total * Estado Civil	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

Informe

Tabla 46. Comparación de media y mediana de acuerdo al estado civil

Estado Civil	N	Media	Mediana	Desv. típ.	Mínimo	Máximo	Rango	Varianza
Soltero	63	1.7143	1.0000	1.06904	Muy Bajo	Alto	3.00	1.143
Casado	42	2.2143	2.0000	1.35315	Muy Bajo	Muy Alto	4.00	1.831
Total	105	1.9143	1.0000	1.20985	Muy Bajo	Muy Alto	4.00	1.464

Si observamos el cuadro anterior, podemos identificar que la Media de los Solteros corresponde a 1.71, es decir se encuentra en un Nivel Muy Bajo y Bajo, a diferencia de los Casados, que al tener una Media de 2.21, se encuentran en un promedio de Bajo y Medio.

7.4. Análisis de relaciones Prueba de Chi-cuadrado

7.4.1. Género-Intensidad total

- **Hipótesis 1:** Existe una diferencia significativa entre el nivel de estrés socio-laboral presentado en hombres y en mujeres en una institución financiera de la ciudad de Quito.

Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 47. Casos válidos relación género e intensidad

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Genero *	10	100.0%	0	0.0%	105	100.0%
Intensidad Total	5					

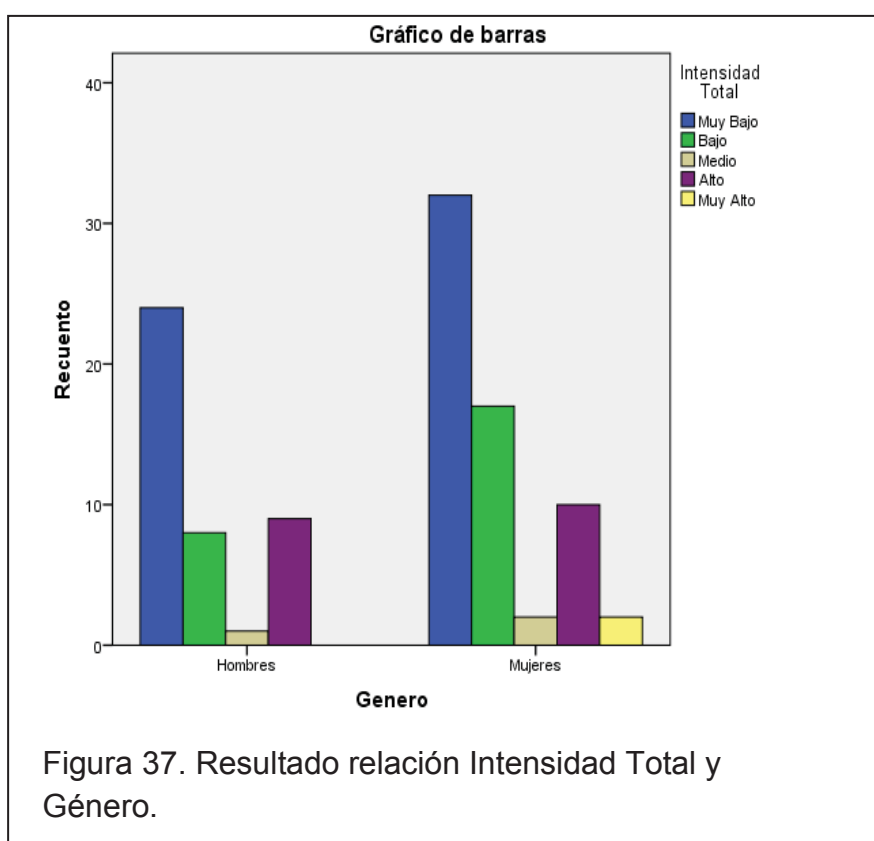
Tabla 48. Frecuencia relación Intensidad Total y género

		Intensidad Total					Total	
		Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto		
Genero	Hombres	Recuento	24	8	1	9	0	42
	% del total		22.9%	7.6%	1.0%	8.6%	0.0%	40.0%
Mujeres	Recuento	32	17	2	10	2	63	
	% del total		30.5%	16.2%	1.9%	9.5%	1.9%	60.0%
Total	Recuento	56	25	3	19	2	105	
	% del total		53.3%	23.8%	2.9%	18.1%	1.9%	100.0%

Tabla 49. Pruebas chi-cuadrado intensidad total y género

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.676 ^a	4	.613
Razón de verosimilitudes	3.397	4	.494
N de casos válidos	105		

a.4 casillas (40.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .80.



Posterior a realizar el análisis estadístico entre las variables Género y Nivel de Estrés, la prueba Chi-cuadrado nos indica que no existe una diferencia significativa entre el nivel de estrés que presentan hombres y mujeres, por lo tanto se Acepta la Hipótesis Nula, esto debido a que α es menor al resultante del chi-cuadrado:

$$\alpha < 0.63$$

Se acepta la H_0 : No existe una diferencia significativa entre el nivel de estrés socio-laboral presentado en hombres y en mujeres en una institución financiera de la ciudad de Quito.

En el gráfico que observamos, se indica los siguientes porcentajes de nivel de estrés en hombres y mujeres:

- Mujeres: Total 63 participantes

Muy bajo: 51%

Bajo: 27%

Medio: 3%

Alto: 16%

Muy Alto: 3%

- Hombres: Total 42 participantes

Muy bajo: 57%

Bajo: 19%

Medio: 2%

Alto: 21%

Muy Alto: 0%

Con el objetivo de tener mayor seguridad en el análisis estadístico obtenido, se realizó una prueba utilizando las variables Género y Centil, es decir el número que incida la prueba psicológica a través de la tabla de interpretación.

Después de realizar el análisis, obtenemos de igual manera una aceptación de la Hipótesis Nula; a continuación podemos observar el detalle de los resultados:

Resumen del procesamiento de los casos

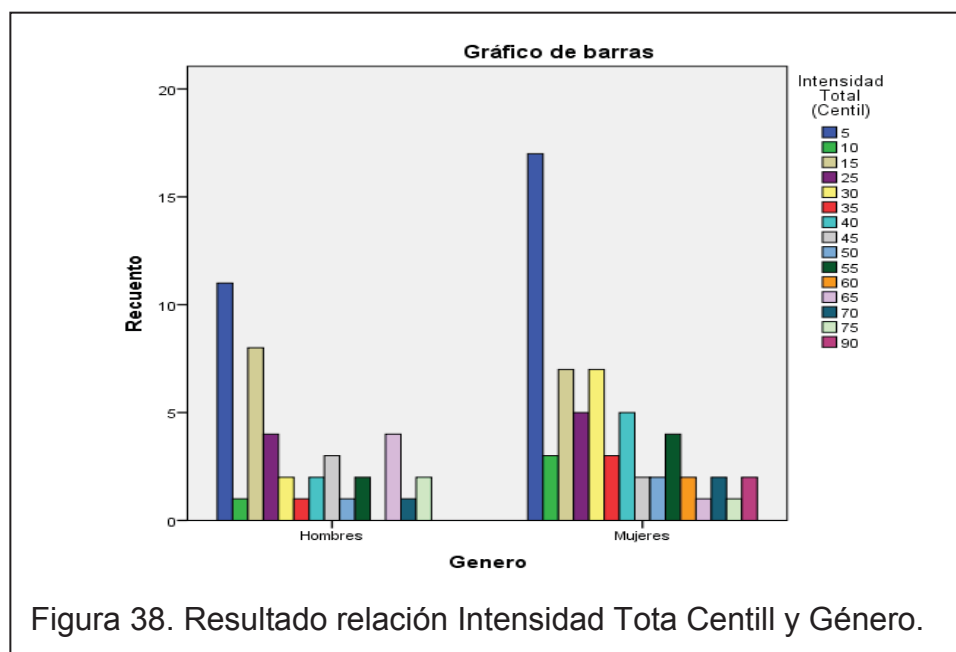
Tabla 50. Casos válidos relación centil y género

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Genero *						
Intensidad Total (Centil)	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

Tabla 51. Prueba chi-cuadrado relación centil y género

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11.452 ^a	14	.650
Razón de verosimilitudes	12.982	14	.528
N de casos válidos	105		

a. 24 casillas (80.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .80.



$$\alpha < 0.650$$

De esta manera **aceptamos la H_0** : No existe una diferencia significativa entre el nivel de estrés socio-laboral presentado en hombres y en mujeres en una institución financiera de la ciudad de Quito.

7.4.2. Estado Civil- Intensidad total

- **Hipótesis 2:** Los empleados de estado civil casados, presentan un mayor nivel de estrés socio-laboral que aquellos de estado civil solteros en una institución financiera de la ciudad de Quito.

Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 52. Casos válidos relación Intensidad total y estado civil

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estado Civil *	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%
Intensidad Total						

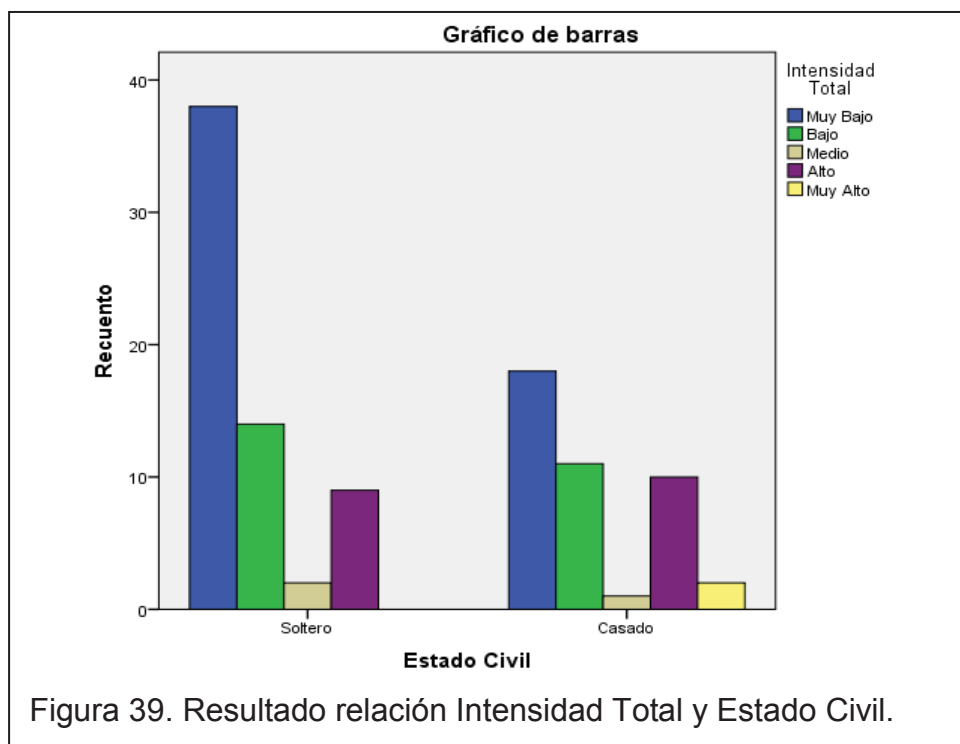
Tabla 53. Frecuencia relación Intensidad total y estado civil

		Intensidad Total					Total
		Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Estado Civil	Soltero	38	14	2	9	0	63
	% del total	36.2%	13.3%	1.9%	8.6%	0.0%	60.0%
Estado Civil	Casado	18	11	1	10	2	42
	% del total	17.1%	10.5%	1.0%	9.5%	1.9%	40.0%
Total		56	25	3	19	2	105
	% del total	53.3%	23.8%	2.9%	18.1%	1.9%	100.0%

Tabla 54. Prueba chi-cuadrado relación Intensidad total y estado civil

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5.926 ^a	4	.205
Razón de verisimilitudes	6.600	4	.159
N de casos válidos	105		

a. 4 casillas (40.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .80.



En el análisis estadístico entre las variables Estado Civil y Nivel de Estrés, la prueba Chi-cuadrado nos indica que:

$$\alpha < 0.205$$

Por lo tanto **aceptamos la H_0** : No existe una diferencia significativa entre el nivel de estrés de los empleados en estado civil casado y aquellos de estado civil soltero en una institución financiera de la ciudad de Quito.

De todas maneras, es importante identificar la diferencia entre el nivel de estrés de los solteros y los casados. De acuerdo a lo indicado en el gráfico anterior, podemos mencionar lo siguiente:

- Solteros: Total 63 participantes

Muy bajo: 60%

Bajo: 22%

Medio: 3%

Alto: 14%

Muy Alto: 0%

- Casados: Total 42 participantes

Muy bajo: 43%

Bajo: 26%

Medio: 2%

Alto: 24%

Muy Alto: 5%

Es interesante mencionar que el 24% de los participantes de la muestra que se encuentran casados presentan un nivel de estrés Alto y el 5% presentan un nivel de estrés Muy Alto, a diferencia de las personas solteras las cuales únicamente el 14% presentan nivel de estrés Alto; de manera que, en la muestra en estudio, si existe un mayor porcentaje de casados que presentan nivel de estrés Alto y Muy Alto.

En este caso se realizó también la prueba de Chi- cuadrado relacionando las variables Estado Civil y Centil,

Después de realizar el análisis respectivo, se identifican los siguientes resultados:

Resumen del procesamiento de los casos

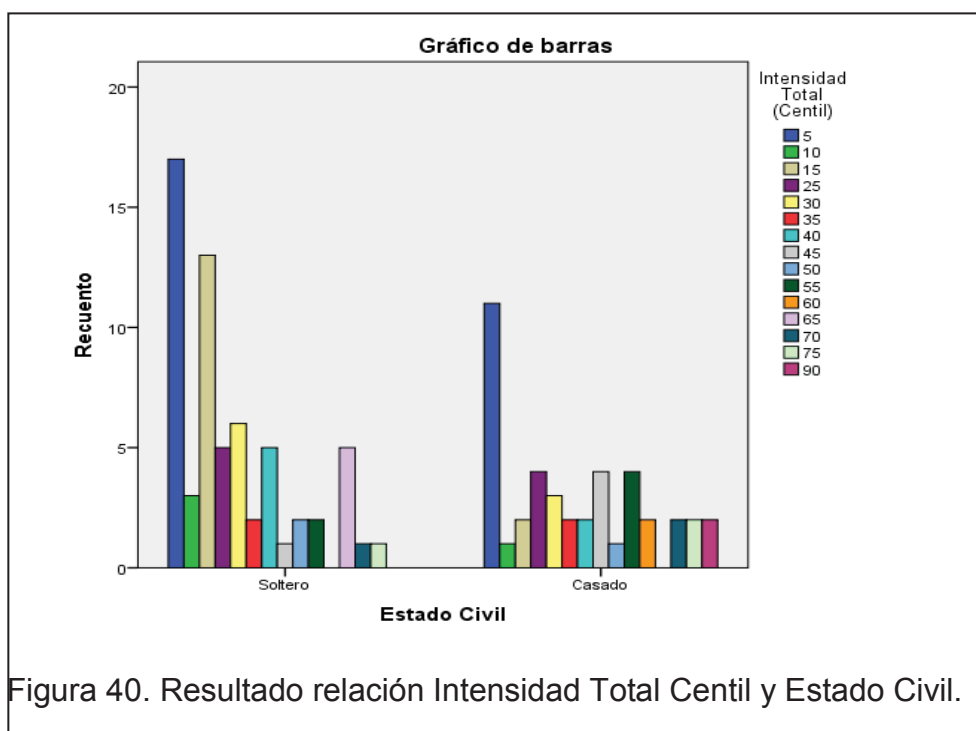
Tabla 55. Casos válidos relación centil y estado civil

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estado Civil *	10	100.0%	0	0.0%	105	100.0%
Intensidad	5					
Total (Centil)						

Tabla 56. Prueba chi-cuadrado relación centil y estado civil

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21.892 ^a	14	.081
Razón de verosimilitudes	25.690	14	.028
N de casos válidos	105		

a. 24 casillas (80.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .80.



Tal como se muestra en las tablas anteriores, la prueba chi-cuadrado menciona que:

$$\alpha < 0.081$$

En este caso también se **Acepta la Hipótesis Nula**.

7.4.3. Cargo-Intensidad total

Considerando que durante el desarrollo del Trabajo de Titulación se extendió la muestra, ya que, en un inicio, únicamente se tomaría en cuenta a Cajeros de la Institución Financiera, sin embargo, con el objetivo de observar un comportamiento integral en agencias con respecto al nivel de estrés, se incluyó en la muestra a Asesores, pues estos, al igual que los Cajeros, dan atención primaria a requerimientos de clientes. Es por ello que se realizó una comparación de los resultados obtenidos entre Cajeros y Asesores Comerciales.

Es importante mencionar que estos cargos se encuentran en Agencias de atención al cliente. En ambos casos, serán el primer contacto del cliente con la Institución Financiera; en cuestiones operativas o transaccionales, los Cajeros serán la atención primaria al cliente, y en temas comerciales, serán los Asesores los responsables de ello. Las responsabilidades que cada uno tiene bajo su cargo varían, por un lado los Cajeros están encargados del manejo de dinero, realizan transacciones y los Asesores se encargan de la venta de productos de la institución.

A continuación se detalla los resultados obtenidos en el análisis estadístico entre las variables Cargo y Nivel de Estrés utilizando la prueba Chi-cuadrado:

Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 56. Casos válidos relación intensidad total y cargo

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cargo * Intensidad Total	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

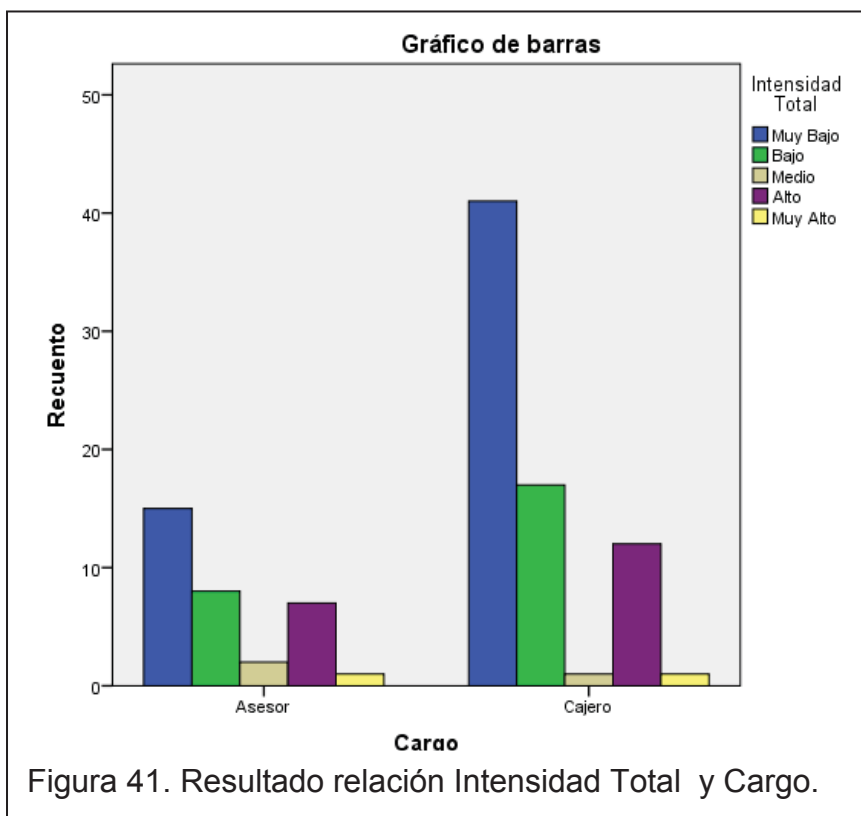
Tabla 57. Frecuencia relación intensidad total y cargo

		Intensidad Total					Total	
		Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto		
Cargo	Asesor	Recuento	15	8	2	7	1	33
		% del total	14.3%	7.6%	1.9%	6.7%	1.0%	31.4%
Cargo	Cajero	Recuento	41	17	1	12	1	72
		% del total	39.0%	16.2%	1.0%	11.4%	1.0%	68.6%
Total		Recuento	56	25	3	19	2	105
		% del total	53.3%	23.8%	2.9%	18.1%	1.9%	100.0%

Tabla 58. Prueba chi-cuadrado relación intensidad total y cargo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.871 ^a	4	.580
Razón de verisimilitudes	2.694	4	.610
N de casos válidos	105		

a. 4 casillas (40.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .63.



Posterior a realizar el respectivo análisis, la prueba chi-cuadrado indica que:

$$\alpha < 0.580$$

En este caso **se acepta la Hipótesis Nula** en al cual se indica que no existe una diferencia significativa entre el nivel de estrés que presentan los Cajeros y los Asesores.

De acuerdo a lo indicado en el gráfico, se puede mencionar los siguientes porcentajes con respecto al nivel de estrés en cada uno de estos cargos:

- Asesores: Total 33 participantes

Muy bajo: 45%

Bajo: 24%

Medio: 6%

Alto: 21%

Muy Alto: 3%

- Cajeros: Total 72 participantes

Muy bajo: 57%

Bajo: 24%

Medio: 1%

Alto: 17%

Muy Alto: 1%

Con el objetivo de corroborar los resultados obtenidos, se realizó una relación entre las variables Cargo y Centil, es decir el número que incida la prueba psicológica a través de la tabla de interpretación. Después de realizar el mencionado análisis, obtenemos de igual manera una aceptación de la Hipótesis Nula a través de la prueba Chi-cuadrado; a continuación podemos observar el detalle de los resultados:

Resumen del procesamiento de los casos

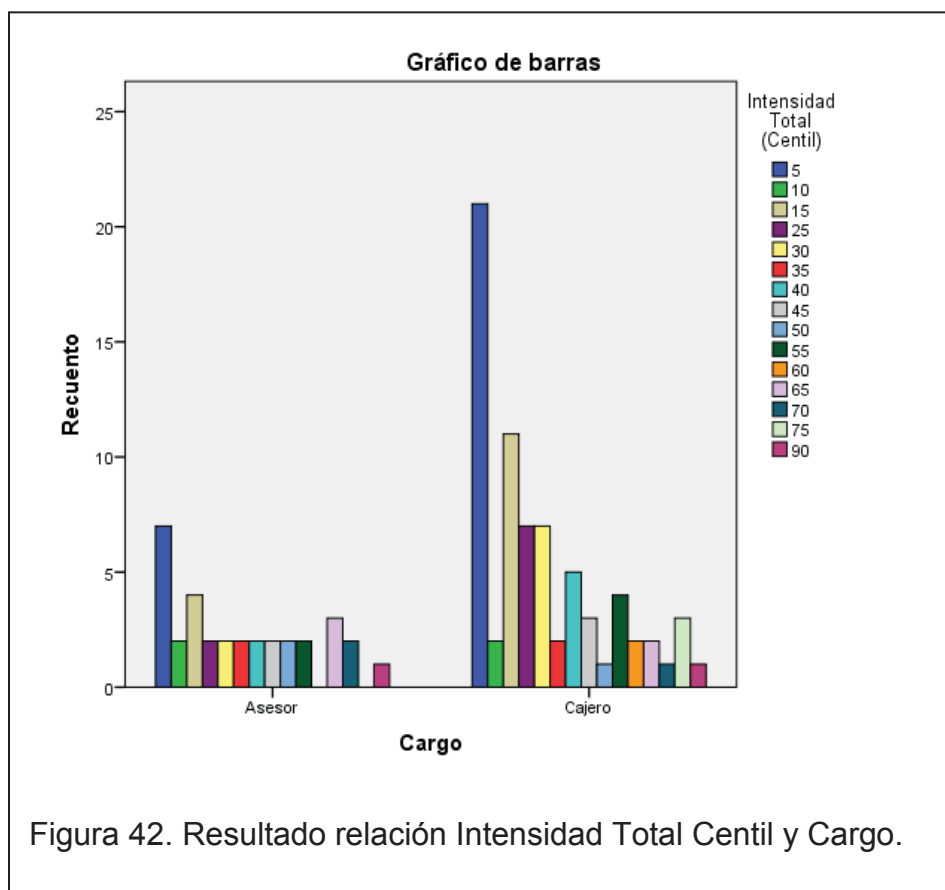
Tabla 59. Casos válidos relación cargo y centil

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cargo Intensidad Total (Centil) *	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

Tabla 60. Prueba chi-cuadrado relación cargo y centil

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10.8 53 ^a	14	.698
Razón de verosimilitudes	11.7 89	14	.623
N de casos válidos	105		

a. 25 casillas (83.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .63.



Tal como indica la prueba chi-cuadrado:

$$\alpha < 0.698$$

De esta manera corroboramos la **Aceptación de la H₀** la cual menciona que no existe diferencia entre el nivel de estrés de los Asesores y los Cajeros.

7.5. Relación de variables adicionales

Con el objetivo de identificar factores que diferencian las actividades y responsabilidades de los Asesores y Cajeros y de las personas solteras y casadas, se realizó una relación entre cada una de las variables mencionadas

y cada uno de los acontecimientos que el test explora (preguntas de la prueba psicológica).

A continuación se mencionarán varios de los resultados encontrados; en los mismos se presentan las diferencias obtenidas en cada una de las relaciones efectuadas:

7.5.1. Cargo- Sobrecarga de tareas y funciones

Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 61. Casos válidos relación cargo y sobrecarga de tareas y funciones

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cargo * Sobrecarga de tareas y funciones laborales	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

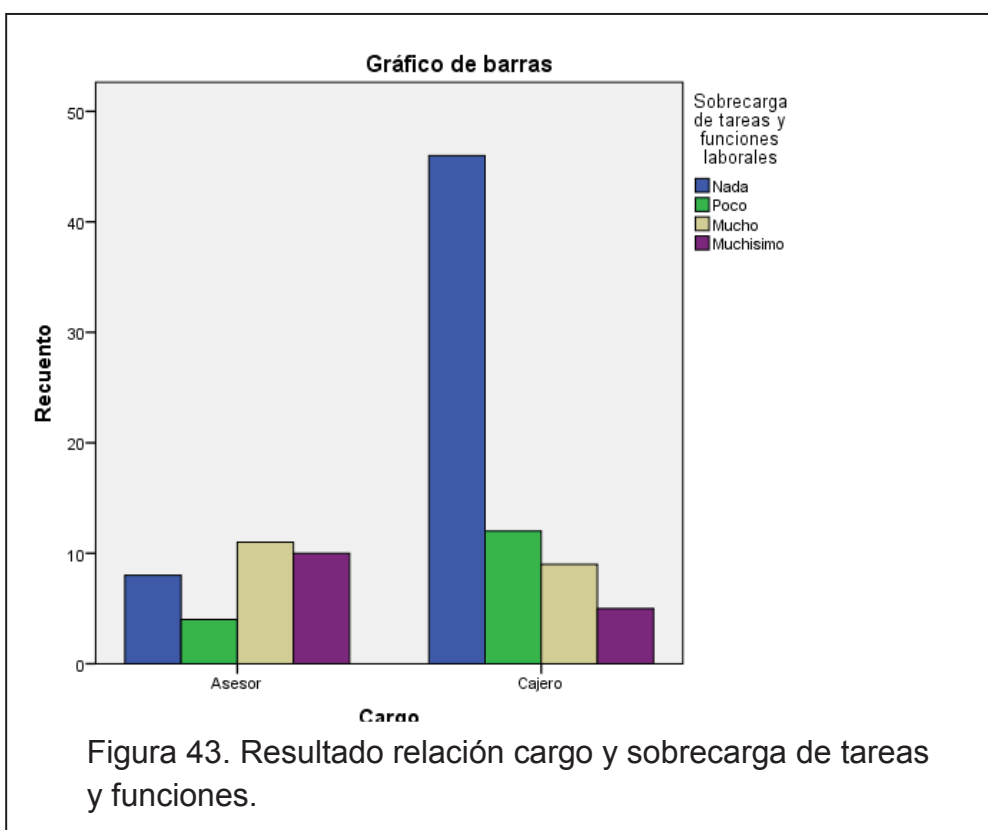
Tabla 62. Frecuencia relación cargo y sobrecarga de tareas y funciones

	Sobrecarga de tareas y funciones laborales				Total		
	Nada	Poco	Mucho	Muchisimo			
Cargo	Asesor	Recuento	8	4	11	10	33
		% del total	7.6%	3.8%	10.5%	9.5%	31.4%
Cajero		Recuento	46	12	9	5	72
		% del total	43.8%	11.4%	8.6%	4.8%	68.6%
Total		Recuento	54	16	20	15	105
		% del total	51.4%	15.2%	19.0%	14.3%	100.0%

Tabla 63. Prueba chi-cuadrado relación cargo y sobrecarga de tareas y funciones

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21.022 ^a	3	.000
Razón de verosimilitudes	20.802	3	.000
N de casos válidos	105		

a. 1 casillas (12.5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4.71.



De acuerdo al resultado de la prueba chi-cuadrado, podemos indicar que:

$$\alpha > 0.000$$

De esta manera se obtiene una aceptación de la **Hipótesis Alternativa**, de esta manera podemos mencionar que, existe relación entre **el cargo y la sobrecarga de tareas y funciones**.

Es importante recalcar que dentro de la bibliografía se indicó ciertas demandas y recursos en el ambiente laboral que se encuentran relacionados con el nivel de estrés; dentro de estas se menciona a las demandas de la tarea, las cuales podrían estar vinculadas al exceso de trabajo y poco tiempo para realizarlo. De igual manera podríamos relacionarlo con las demandas a nivel emocional que requieren la ejecución de ciertas tareas referentes a la atención al público.

Los Asesores son colaboradores encargados de la venta de productos de la institución financiera y de la atención al público; el hecho de que la naturaleza de su cargo los obligue a trabajar en oficina y hacer visitas a clientes, provoca una sobrecarga de tareas y poco tiempo para cumplir con las actividades que el cargo exige en oficina, de esta manera es posible que presenten alto nivel de estrés bajo estas condiciones.

A continuación se detallará el porcentaje de estrés relacionado a la sobrecarga de tareas y funciones y el cargo:

- Asesores: Total 33 participantes

Nada: 24%

Poco: 12%

Mucho: 33%

Muchísimo: 30%

- Cajeros: Total 72 participantes

Nada: 64%

Poco: 17%

Mucho: 13%

Muchísimo: 7%

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, el 63% de los Asesores participantes, presentan una alta intensidad de estrés con respecto a la sobrecarga de tareas y funciones; contrario a los cajeros donde el 20% presenta una alta intensidad de estrés en este ámbito.

7.5.2. Cargo- Presentarse a exámenes y oposiciones

Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 64. Casos válidos relación cargo y presentarse a exámenes y oposiciones

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cargo * Presentarse a exámenes y oposiciones	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

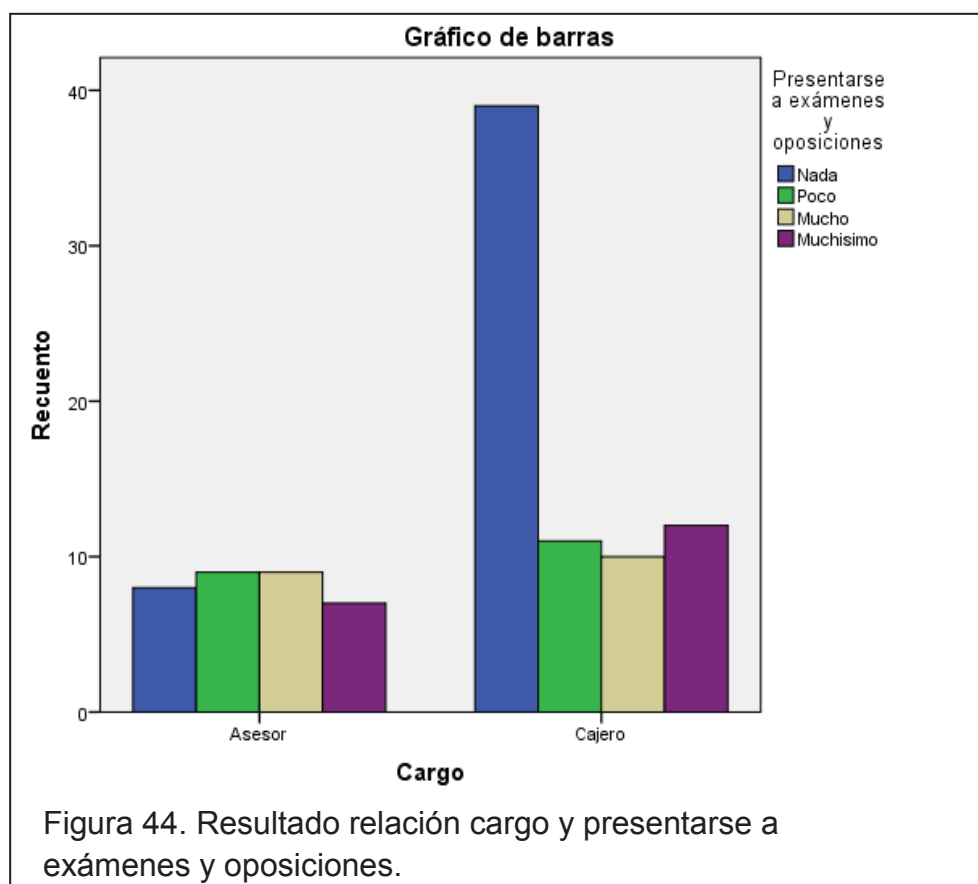
Tabla 65. Frecuencia relación cargo y presentarse a exámenes y oposiciones

		Presentarse a exámenes y oposiciones				Total	
		Nada	Poco	Mucho	Muchisimo		
Cargo	Asesor	Recuento	8	9	9	7	33
	% del total	7.6%	8.6%	8.6%	6.7%	31.4%	
Cajero	Recuento	39	11	10	12	72	
	% del total	37.1%	10.5%	9.5%	11.4%	68.6%	
Total	Recuento	47	20	19	19	105	
	% del total	44.8%	19.0%	18.1%	18.1%	100.0%	

Tabla 66. Prueba chi-cuadrado relación cargo y presentarse a exámenes y oposiciones

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.735 ^a	3	.033
Razón de verosimilitudes	9.017	3	.029
N de casos válidos	105		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5.97.



De acuerdo a la prueba chi-cuadrado, podemos indicar que:

$\alpha > 0.033$

En este caso **aceptamos la Hipótesis Alternativa** donde se indica una diferencia entre el nivel de estrés de cajeros y asesores asociado a la Presentación a exámenes de oposición.

En este caso obtenemos los siguientes porcentajes de estrés relacionado a la presentación de exámenes de oposición:

- Asesores: Total 33 participantes

Nada: 24%

Poco: 27%

Mucho: 27%

Muchísimo: 21%

- Cajeros: Total 72 participantes

Nada: 54%

Poco: 15%

Mucho: 14%

Muchísimo: 17%

Según lo que se indica, observamos un mayor nivel de estrés en los Asesores con respecto a presentarse a exámenes de oposición; de acuerdo a lo indicado en el Marco Teórico, existe un factor de riesgo de estrés relacionado al desarrollo de la carrera, dentro de estos se menciona que las personas pueden presentar un mayor nivel de estrés por la competitividad entre los compañeros por ocupar el nuevo puesto al cual buscan ser promovidos; los Asesores tienen un perfil más senior al compararlos con los cajeros y por ende deberán prepararse de mejor manera para poder ser promovidos; incluso su nivel de preparación debe ser más alto considerando que la Institución a la cual pertenecen es catalogada como una empresa grande.

7.5.3. Cargo- Horario de trabajo o cambio del mismo

Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 67. Casos válidos relación cargo y horario de trabajo

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cargo * Horario de trabajo o cambio del mismo	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

Tabla 68. Frecuencia relación cargo y horario de trabajo

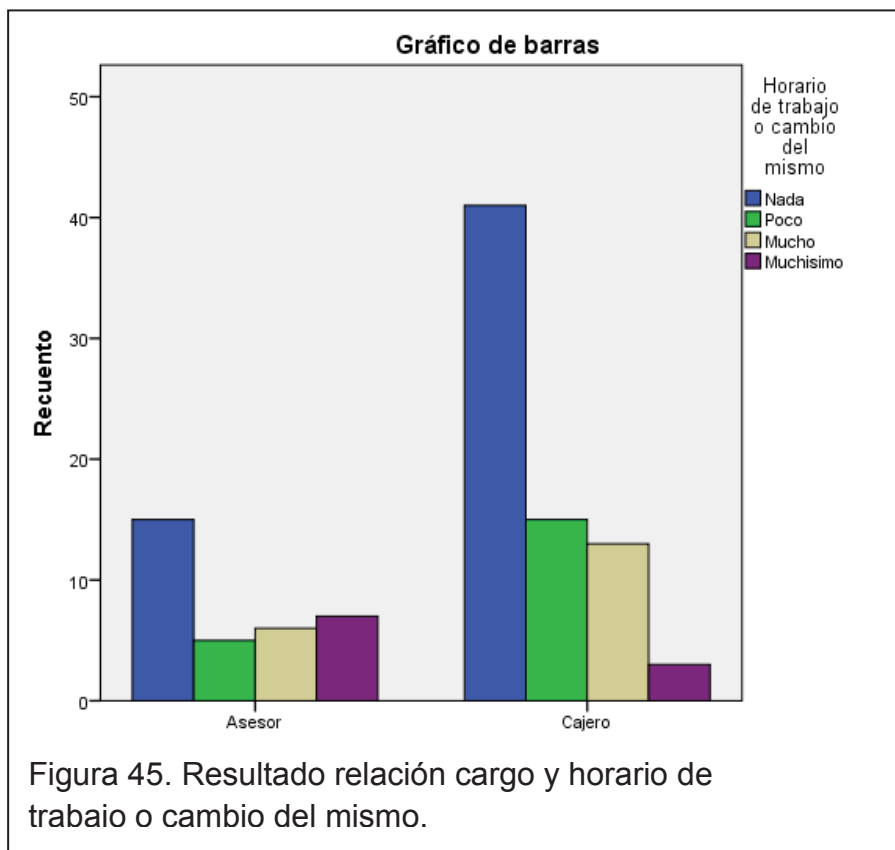
		Horario de trabajo o cambio del mismo				Total	
		Nada	Poco	Mucho	Muchisimo		
Cargo	Asesor	Recuento	15	5	6	7	33
		% del total	14.3%	4.8%	5.7%	6.7%	31.4%
o	Cajero	Recuento	41	15	13	3	72
		% del total	39.0%	14.3%	12.4%	2.9%	68.6%
Total		Recuento	56	20	19	10	105
		% del total	53.3%	19.0%	18.1%	9.5%	100.0%

Tabla 69. Prueba chi-cuadrado relación cargo y horario de trabajo

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.847 ^a	3	.049
Razón de verisimilitudes	7.228	3	.065
N de casos válidos	105		

a. 1 casillas (12.5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.

La frecuencia mínima esperada es 3.14.



En la relación entre el cargo y el horario de trabajo o cambio del mismo vinculado al estrés, obtenemos el siguiente resultado en la prueba de chi-cuadrado:

$$\alpha > 0.049$$

En este caso obtenemos una aceptación de la **Hipótesis Alternativa**; indicando en la misma una relación entre **el horario de trabajo y el cargo**.

Los porcentajes obtenidos en cuanto a la relación del nivel de estrés con respecto al horario de trabajo y el cargo obtenemos los siguientes:

- Asesores: Total 33 participantes
 - Nada: 45%
 - Poco: 15%
 - Mucho: 18%
 - Muchísimo: 21%

- Cajeros: Total 72 participantes

Nada: 57%

Poco: 21%

Mucho: 18%

Muchísimo: 4%

De acuerdo a lo indicado, podemos observar un mayor nivel de estrés en los Asesores ocasionado por el horario de trabajo, de acuerdo a lo mencionado por Cortés, existe un factor de riesgo de estrés vinculado al horario de trabajo, en el mismo se indica la necesidad del empleado por tener una jornada laboral que permita al empleado suplir otro tipo de necesidades, de tipo social, familiar, etc. El hecho de que el cargo exija a los Asesores realizar visitas a clientes y movilizarse hacia varios lugares de la ciudad, demanda un horario más extenso, pues, posterior a las visitas, los colaboradores deberán realizar un informe de resultados lo cual obligará al empleado a regresar a su oficina y realizar más horas de trabajo que las que su jornada indica.

7.5.4. Cargo- Interrupción constante del ritmo de trabajo

Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 70. Casos válidos relación cargo e interrupción constante del ritmo de trabajo

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cargo * Interrupción constante del ritmo de trabajo	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

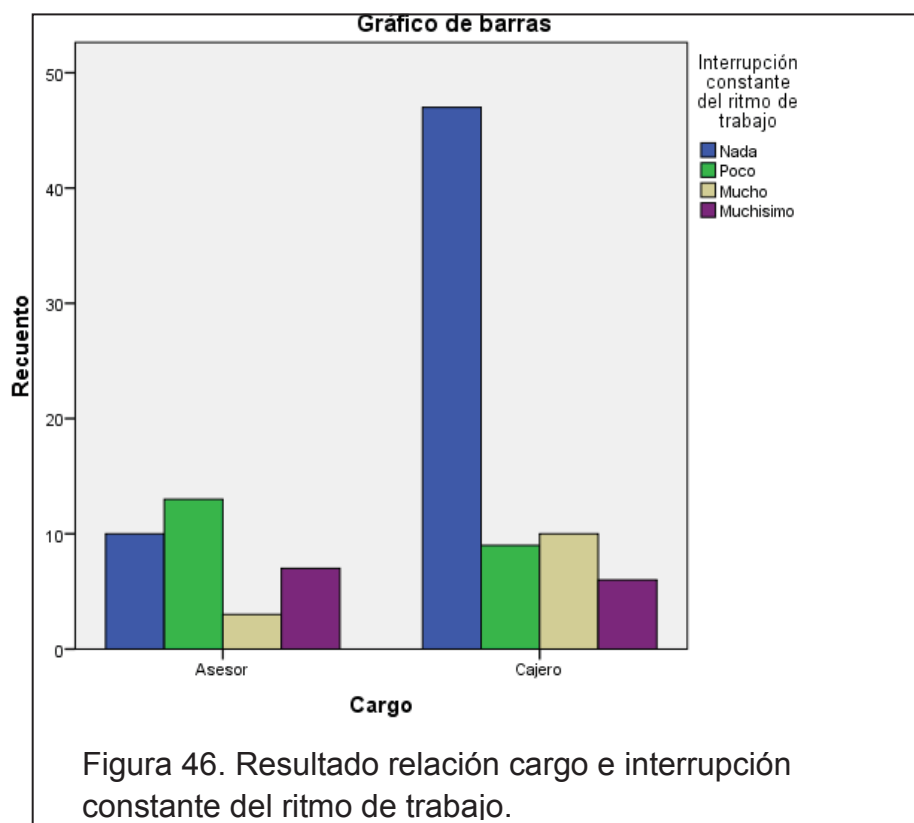
Tabla 71. Frecuencia relación cargo e interrupción constante del ritmo de trabajo

		Interrupción constante del ritmo de trabajo				Total
		Nada	Poco	Mucho	Muchisimo	
Asesor	Recuento	10	13	3	7	33
	% del total	9.5%	12.4%	2.9%	6.7%	31.4%
Cajero	Recuento	47	9	10	6	72
	% del total	44.8%	8.6%	9.5%	5.7%	68.6%
Total	Recuento	57	22	13	13	105
	% del total	54.3%	21.0%	12.4%	12.4%	100.0%

Tabla 72. Prueba chi-cuadrado relación cargo e interrupción constante del ritmo de trabajo

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16.363 ^a	3	.001
Razón de verisimilitudes	16.023	3	.001
N de casos válidos	105		

a. 2 casillas (25.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4.09.



En esta relación, la prueba de Chi-cuadrado indica lo siguiente:

$$\alpha > 0.001$$

Tal como menciona la prueba de chi-cuadrado, **aceptamos la Hipótesis Alternativa**, en este caso se corrobora que existe una relación entre el **cargo** y **la interrupción constante del ritmo de trabajo**. Los porcentajes obtenidos en la relación mencionada son los siguientes:

- Asesores: Total 33 participantes
 - Nada: 30%
 - Poco: 39%
 - Mucho: 9%
 - Muchísimo: 21%
- Cajeros: Total 72 participantes
 - Nada: 65%
 - Poco: 13%
 - Mucho: 14%

Muchísimo: 8%

De acuerdo a lo que se puede observar, los Asesores tienen tendencia a sufrir mayor estrés por la interrupción del ritmo de trabajo. Es importante indicar que la gestión de los Asesores dependerá mucho del trabajo que realice los departamentos centrales de la Institución; esto provocará en ocasiones una ruptura del proceso que los Asesores realizan si no existe un adecuado apoyo de los demás departamentos.

7.5.5. Cargo- Excesiva responsabilidad laboral

Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 73. Casos válidos relación cargo y excesiva responsabilidad laboral

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cargo * Excesiva responsabilidad laboral	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

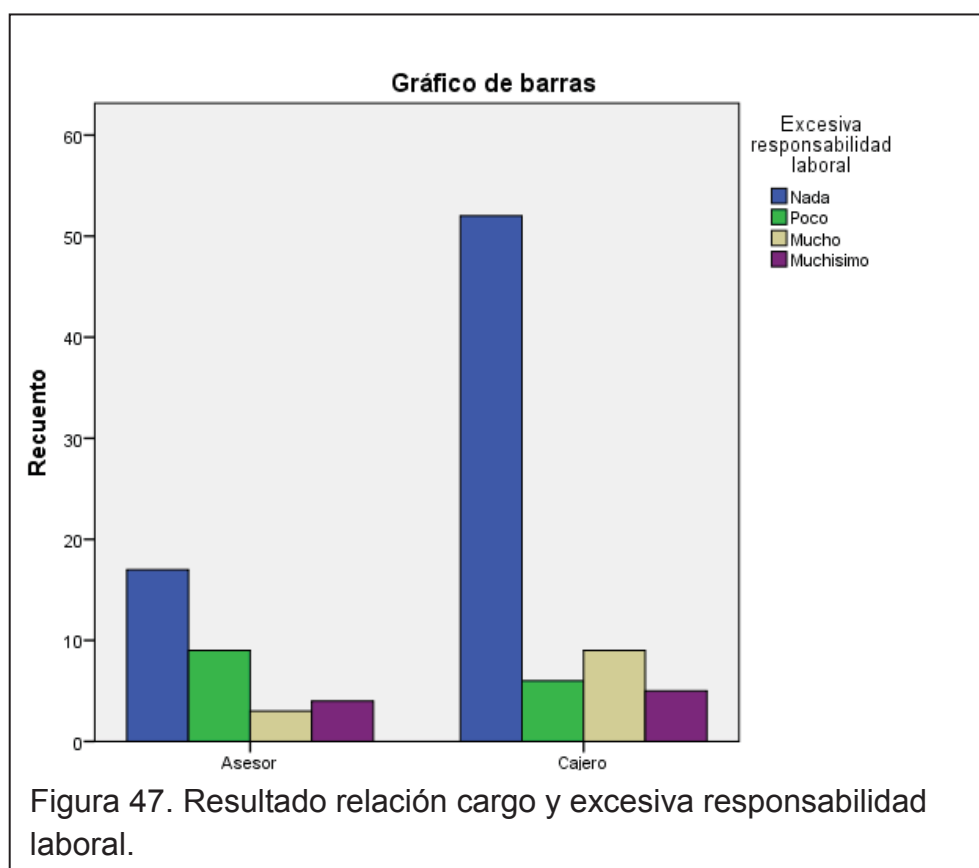
Tabla 74. Frecuencia relación cargo y excesiva responsabilidad laboral

		Excesiva responsabilidad laboral				Total
		Nada	Poco	Mucho	Muchisimo	
Cargo	Asesor	Recuento 17	9	3	4	33
	% del total	16.2%	8.6%	2.9%	3.8%	31.4%
Cargo	Cajero	Recuento 52	6	9	5	72
	% del total	49.5%	5.7%	8.6%	4.8%	68.6%
Total	Recuento	69	15	12	9	105
	% del total	65.7%	14.3%	11.4%	8.6%	100.0%

Tabla 75. Prueba chi-cuadrado relación cargo y excesiva responsabilidad laboral

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.096 ^a	3	.044
Razón de verosimilitudes	7.622	3	.054
N de casos válidos	105		

a. 3 casillas (37.5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2.83.



La prueba de chi-cuadrado indica el siguiente valor:

$$\alpha > 0.044$$

En este caso se indica que existe relación entre **el cargo y la excesiva responsabilidad laboral**, de manera que aceptamos la **Hipótesis Alternativa**.

Los porcentajes obtenidos con respecto al nivel de estrés por excesiva responsabilidad laboral y el cargo son los siguientes:

- Asesores: Total 33 participantes

Nada: 52%

Poco: 27%

Mucho: 9%

Muchísimo: 12%

- Cajeros: Total 72 participantes

Nada: 72%

Poco: 8%

Mucho: 13%

Muchísimo: 7%

Con respecto a lo indicado, existe mayor tendencia a experimentar estrés en los Asesores, según se indica en la bibliografía, el estrés que una persona pueda experimentar, también se encuentra vinculada a la complejidad de la tarea. En este caso los Cajeros realizan tareas netamente operativas, a diferencia de los Asesores, pues este cargo exige otro tipo de habilidades en las personas para realizar su trabajo con éxito, especialmente requiere el desarrollo de otro tipo de destrezas como la negociación.

7.5.6. Cargo- Limitación del tiempo para realizar una tarea

Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 76. Casos válidos relación cargo y limitación del tiempo para realizar una tarea

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Cargo * Limitación del tiempo para realizar el trabajo	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

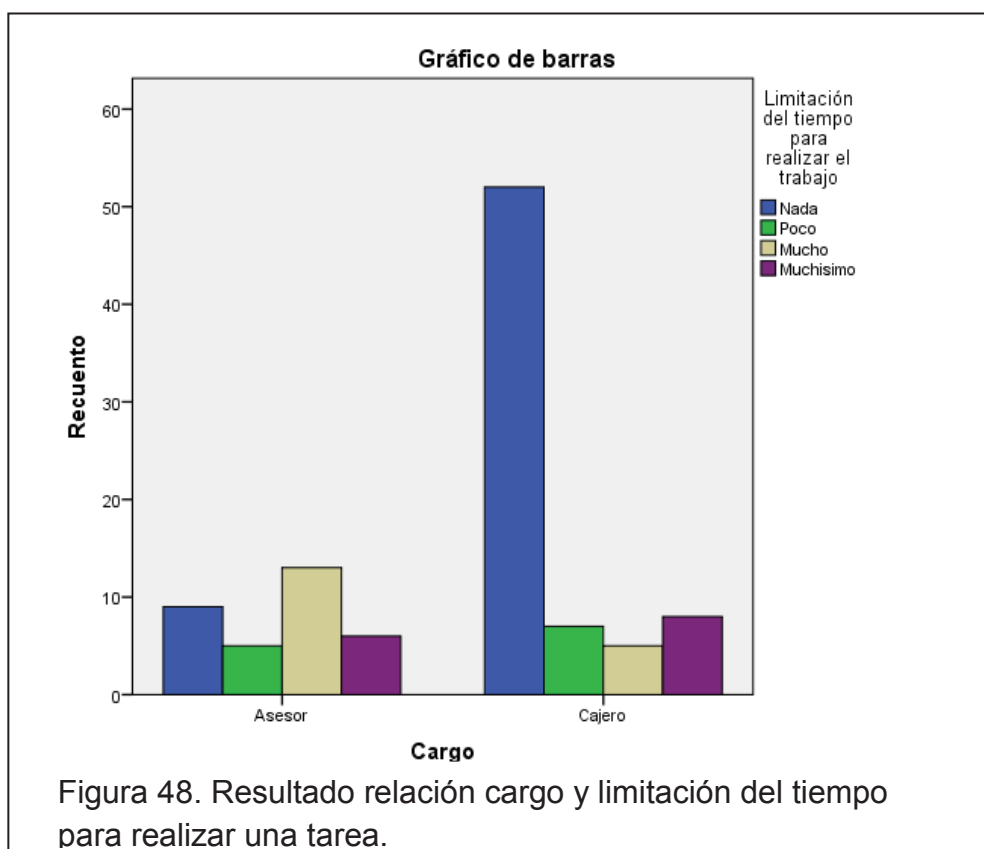
Tabla 77. Frecuencia relación cargo y limitación del tiempo para realizar una tarea

		Limitación del tiempo para realizar el trabajo				Total
		Nada	Poco	Mucho	Muchisimo	
Cargo	Asesor	Recuento 9	5	13	6	33
	% del total	8.6%	4.8%	12.4%	5.7%	31.4%
Cargo	Cajero	Recuento 52	7	5	8	72
	% del total	49.5%	6.7%	4.8%	7.6%	68.6%
Total		Recuento 61	12	18	14	105
	% del total	58.1%	11.4%	17.1%	13.3%	100.0%

Tabla 78. Prueba chi-cuadrado relación cargo y limitación del tiempo para realizar una tarea

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23.201 ^a	3	.000
Razón de verosimilitudes	22.983	3	.000
N de casos válidos	105		

a. 2 casillas (25.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3.77.



Cuando relacionamos las variables de cargo y limitación del tiempo para realizar el trabajo obtenemos el siguiente resultado:

$$\alpha > 0.000$$

En este caso se **acepta la Hipótesis Alternativa, existe una relación entre la limitación del tiempo para realizar el trabajo y el cargo.**

Los porcentajes obtenidos con respecto a la relación del nivel de estrés por la limitación del tiempo para realizar el trabajo y el cargo tenemos los siguientes:

- Asesores: Total 33 participantes

Nada: 27%

Poco: 15%

Mucho: 39%

Muchísimo: 18%

- Cajeros: Total 72 participantes

Nada: 72%

Poco: 10%

Mucho: 7%

Muchísimo: 11%

Este se encuentra vinculado a lo anteriormente mencionado con respecto al horario de trabajo, en este caso también podemos observar una mayor tendencia de estrés en los Asesores; incluso dentro de este se puede corroborar la existencia de estrés en Asesores por falta de tiempo para completar sus tareas.

7.5.7. Estado Civil- Ritmo de trabajo

Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 79. Casos válidos relación estado civil y ritmo de trabajo

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estado Civil * Ritmo de trabajo	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

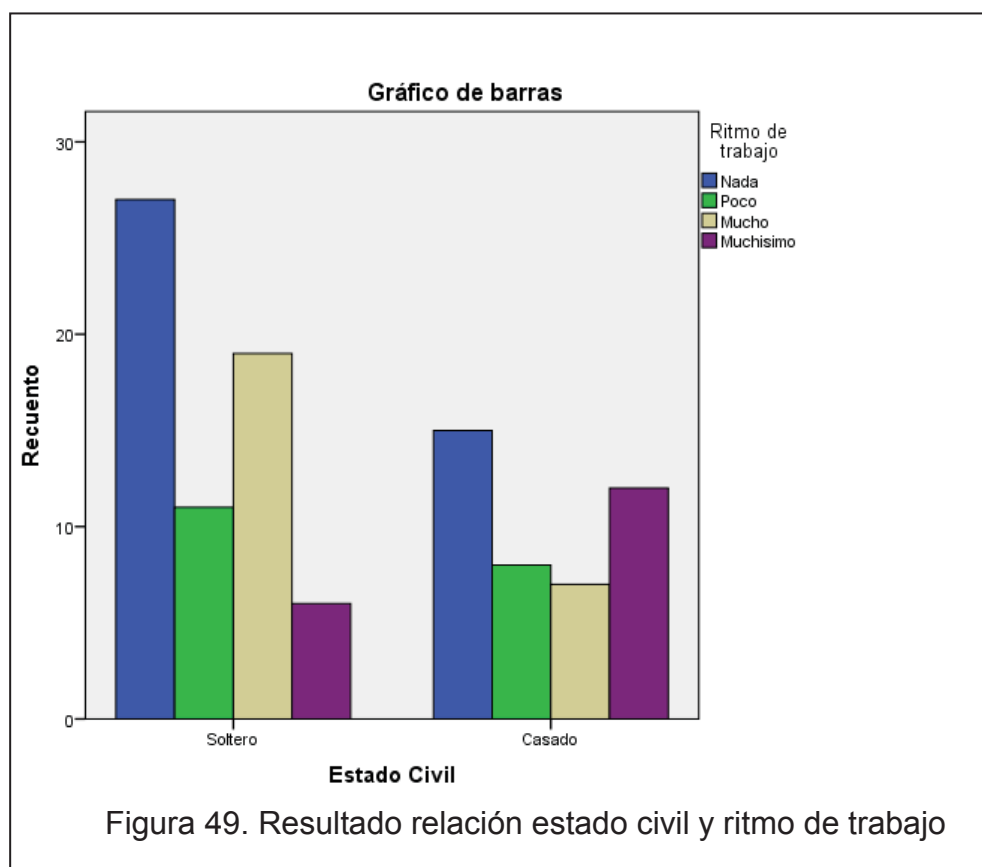
Tabla 80. Frecuencia relación estado civil y ritmo de trabajo

			Ritmo de trabajo				Total
			Nada	Poco	Mucho	Muchisimo	
Estado	Soltero	Recuento	27	11	19	6	63
		% del total	25.7%	10.5%	18.1%	5.7%	60.0%
Civil	Casado	Recuento	15	8	7	12	42
		% del total	14.3%	7.6%	6.7%	11.4%	40.0%
Total		Recuento	42	19	26	18	105
		% del total	40.0%	18.1%	24.8%	17.1%	100.0%

Tabla 81. Prueba chi-cuadrado relación estado civil y ritmo de trabajo

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.542 ^a	3	.056
Razón de verosimilitudes	7.517	3	.057
N de casos válidos	105		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 7.20.



Posterior a observar la relación obtenida entre el cargo y las diferentes variables, se realizó el cruce de variables con el estado civil.

Dentro de ello se encontró cierto vínculo entre el **estado civil y el ritmo de trabajo**, la prueba de chi-cuadrado refleja los siguientes resultados:

$$\alpha > 0.05$$

De esta manera observamos una relación entre el estado civil y el ritmo de trabajo, en este caso **aceptamos la Hipótesis Alternativa**.

Los porcentajes obtenidos en la relación del nivel de estrés por el ritmo de trabajo y el estado civil son los siguientes:

- Solteros: Total 63 participantes

Nada: 43%

Poco: 17%

Mucho: 30%

Muchísimo: 10%

- Casados: Total 42 participantes

Nada: 36%

Poco: 19%

Mucho: 17%

Muchísimo: 29%

En este caso observamos una clara tendencia de los casados a tener un mayor estrés por el ritmo de trabajo que mantienen. Como se menciona anteriormente, las personas casadas deben ocupar un rol en casa y en el trabajo, esto demandará mucho más tiempo para completar las tareas que tienen bajo su cargo en ambos ámbitos; y adicional a ello deberán buscar la forma de no descuidar ninguno de los dos entornos. Esto a la vez se verá influenciado por la inserción laboral que ha tenido la mujer en los últimos años y lo cual se menciona también en la biografía de este estudio.

7.5.8. Estado Civil- Que supervisen constantemente tu trabajo

Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 82. Casos válidos relación estado civil y que supervisen constantemente tu trabajo

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estado Civil * Que supervisen constantemente tu trabajo	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

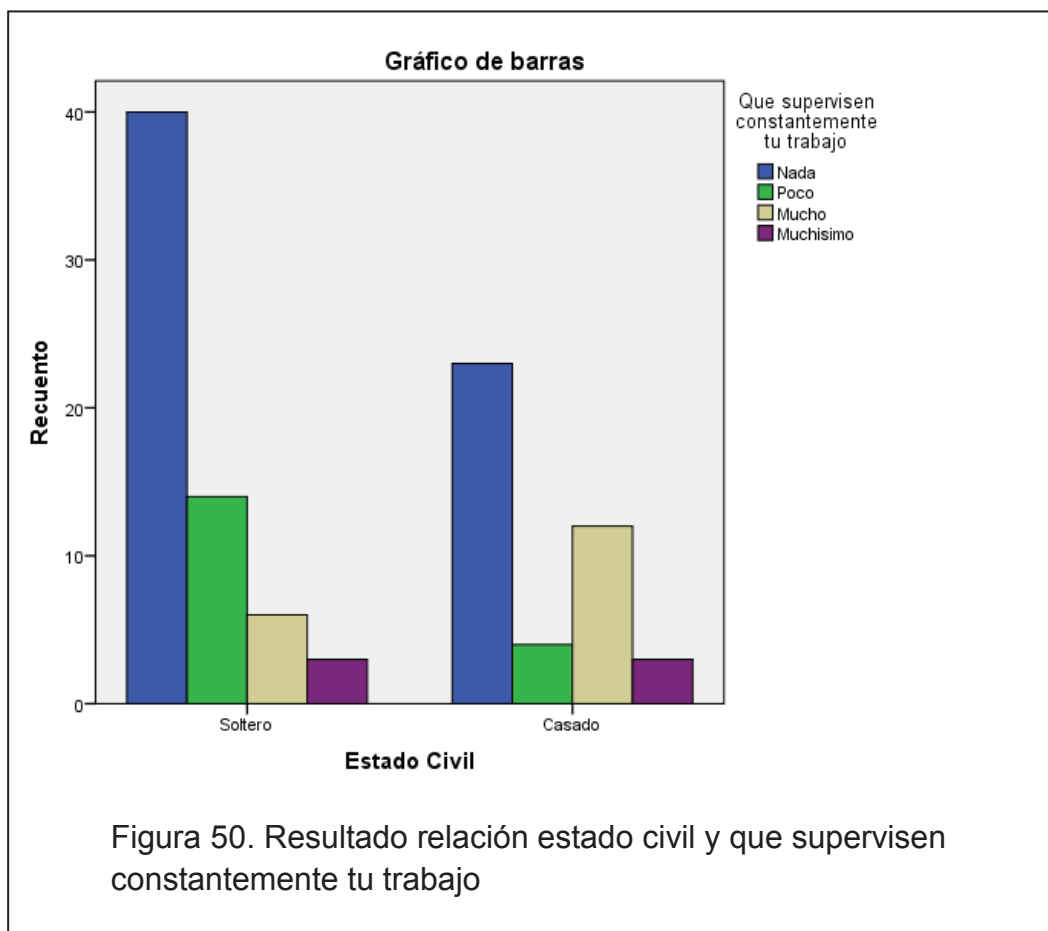
Tabla 83. Frecuencia relación estado civil y que supervisen constantemente tu trabajo

		Que supervisen constantemente tu trabajo				Total
		Nada	Poco	Mucho	Muchisimo	
Estado Soltero	Recuento	40	14	6	3	63
	% del total	38.1%	13.3%	5.7%	2.9%	60.0%
Estado Civil Casado	Recuento	23	4	12	3	42
	% del total	21.9%	3.8%	11.4%	2.9%	40.0%
Total	Recuento	63	18	18	6	105
	% del total	60.0%	17.1%	17.1%	5.7%	100.0%

Tabla 84. Prueba chi-cuadrado relación estado civil y que supervisen constantemente tu trabajo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.274 ^a	3	.041
Razón de verosimilitudes	8.339	3	.040
N de casos válidos	105		

a. 2 casillas (25.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es 2.40.



A través de la prueba de chi-cuadrado, obtenemos el siguiente resultado:

$$\alpha > 0.041$$

En este caso la relación que se realizó fue entre el estado civil y la variable que supervisen constantemente tu trabajo. La prueba de chi-cuadrado acepta la **Hipótesis Alternativa**, de manera se puede mencionar que **existe una relación entre el estado civil y que supervisen constantemente tu trabajo.**

Se obtiene los siguientes porcentajes de nivel de estrés por la supervisión constante del trabajo y el estado civil:

- Solteros: Total 63 participantes

Nada: 63%

Poco: 22%

Mucho: 10%

Muchísimo: 5%

- Casados: Total 42 participantes

Nada: 55%

Poco: 10%

Mucho: 29%

Muchísimo: 7%

El exceso de supervisión será sin duda un factor estresante en los colaboradores, Velásquez y Piero mencionaron que las relaciones con supervisores podrán ser sumamente demandantes en el caso de que estos tengan un nivel de exigencia muy alto con los colaboradores de sus equipos. Por un lado llevará a los trabajadores a tener poca responsabilidad de sus tareas y por otro ocasionará en sus jefes un alto deseo de cumplimiento de objetivos olvidando las necesidades del colaborador, lo cual en los casados es más conflictivo por el nivel de exigencia familiar que tienen y que ya se ha mencionado en este estudio anteriormente.

7.5.9. Estado Civil- Falta de reconocimiento de tu trabajo Resumen del procesamiento de los casos

Tabla 85. Casos válidos relación estado civil y falta de reconocimiento de tu trabajo

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estado Civil * Falta de reconocimiento de tu trabajo	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

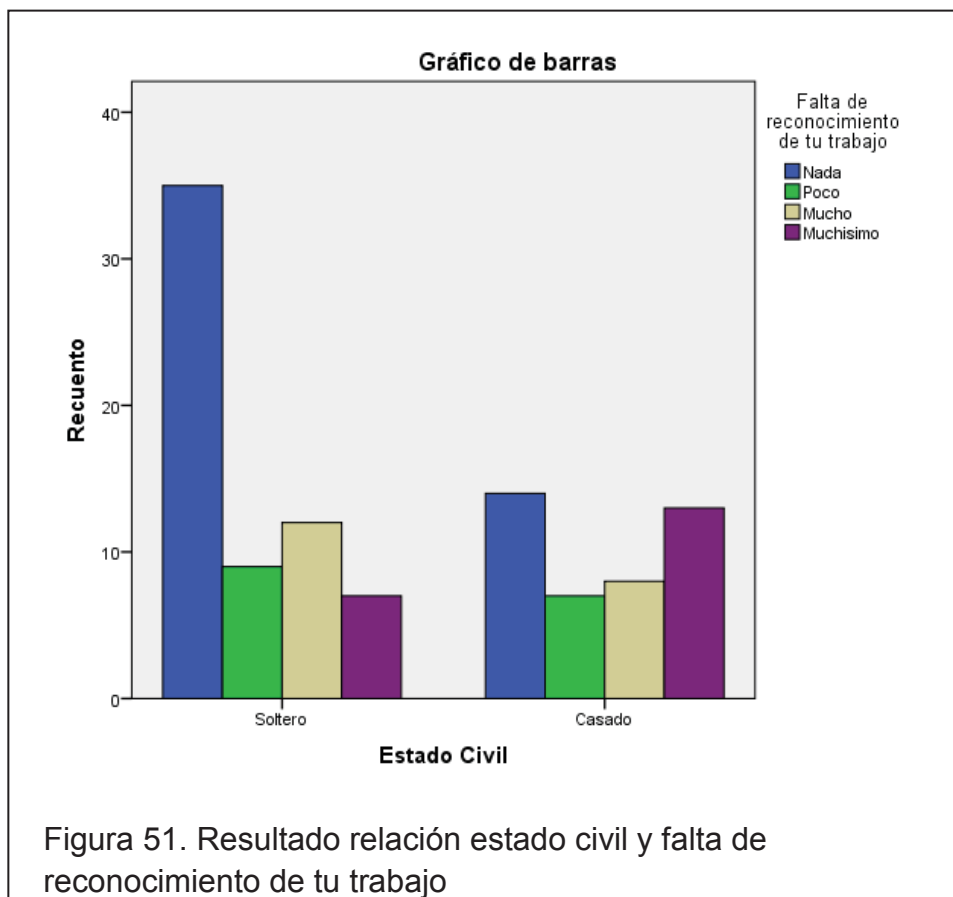
Tabla 86. Frecuencia relación estado civil y falta de reconocimiento de tu trabajo

		Falta de reconocimiento de tu trabajo				Total	
		Nada	Poco	Mucho	Muchísimo		
Estado Civil	Soltero	Recuento	35	9	12	7	63
		% del total	33.3%	8.6%	11.4%	6.7%	60.0%
Civil	Casado	Recuento	14	7	8	13	42
		% del total	13.3%	6.7%	7.6%	12.4%	40.0%
Total		Recuento	49	16	20	20	105
		% del total	46.7%	15.2%	19.0%	19.0%	100.0%

Tabla 87. Prueba chi-cuadrado relación estado civil y falta de reconocimiento de tu trabajo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.969 ^a	3	.047
Razón de verosimilitudes	7.954	3	.047
N de casos válidos	105		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6.40.



De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado podemos mencionar una **aceptación a la Hipótesis Alternativa**, los resultados obtenidos con los siguientes:

$$\alpha > 0.047$$

De esta manera podemos asegurar que **existe relación entre el Estado Civil y la Falta de reconocimiento de tu trabajo**.

Se obtiene los siguientes resultados de la relación entre el nivel de estrés por la falta de reconocimiento del trabajo y el estado civil:

- Solteros: Total 63 participantes

Nada: 56%

Poco: 14%

Mucho: 19%

Muchísimo: 11%

- Casados: Total 42 participantes

Nada: 33%

Poco: 17%

Mucho: 19%

Muchísimo: 31%

Existen ciertos modelos de estudio de estrés que identifican la importancia del reconocimiento de trabajo en los trabajadores, este se encuentra ligado a su vez al término de esfuerzo. Como se indica en la bibliografía, si el sujeto encontrase inestabilidad entre estos, habrá más probabilidad de que el mismo sufra estrés. De acuerdo a lo observado, existe una mayor tendencia a tener niveles de estrés por la falta de reconocimiento del trabajo en casados.

8.DISCUSIÓN Y CONCLUSION

El trabajo realizado durante estos 10 meses ha sido sin duda enriquecedor y al mismo tiempo ha permitido obtener una visión mucho más cercana de la organización y de los colaboradores vinculados con esta.

Es importante mencionar que el estudio se realizó con los dos cargos que ocupan mayor volumen de colaboradores dentro de la organización, y es por ello, que al realizar un estudio involucrando a los trabajadores que se desenvuelven estos cargos es significativo para institución financiera. Adicional a ello, es de gran aporte indicar que estos cargos son por lo general, mayoritarios en volumen con relación a otro tipo de puestos en esta institución.

Se puede mencionar que los resultados obtenidos mediante el análisis de datos fue realizado a través del IBM SPSS Statistics, que permite identificar los siguientes aspectos:

- ✓ Nivel de estrés en los colaboradores de la institución financiera en estudio.
- ✓ Nivel de estrés por cada uno de los factores organizacionales evaluados.
- ✓ La media del nivel de estrés de la muestra seleccionada, así como también de cada uno de sus subgrupos (solteros, casados, hombres, mujeres, asesores y cajeros).
- ✓ Diferenciación del nivel de estrés de colaboradores de género masculino y femenino.
- ✓ Relación entre el nivel de estrés de solteros y casados.
- ✓ Comparación de los niveles de estrés obtenidos por los cajeros y los asesores.
- ✓ Relación de factores de riesgo organizacionales y el nivel de estrés en de los asesores y cajeros.

- ✓ Relación de factores de riesgo organizacionales y el estado civil de los colaboradores en estudio.

En esta investigación participaron 105 colaboradores de la Institución Financiera en estudio; de ellos el 40% representan al género masculino y el 60% al género femenino; el 40% son casados y el 60% son solteros. De los mismos el 69% son cajeros y el 31% son asesores.

Los resultados obtenidos con respecto al nivel de estrés indican que el 53% presenta un nivel de estrés Muy Bajo; el 24% obtiene un nivel de estrés Bajo; el 3% tiene un nivel de estrés Medio; el 18% indica un nivel de estrés Alto y el 2% se le identifica con un nivel de estrés Muy Alto. Cabe recalcar que el porcentaje de colaboradores con niveles Alto y Muy Alto representa un 20% de los sujetos en estudio. Es importante mencionar que este es un porcentaje global de la prevalencia de estrés de los individuos, independientemente de su estado civil, cargo o género.

A través de los resultados expresados, se puede verificar el cumplimiento del objetivo general del estudio el cual se menciona como:

- ✓ Determinar el nivel de estrés socio-laboral que presentan los empleados de una institución financiera en la ciudad de Quito.

Para cumplir con los objetivos específicos se realizó la prueba de Chi-cuadrado con el fin de identificar relaciones estadísticamente significativas entre los grupos de estudio; a través de ello se obtuvo los siguientes resultados:

En la relación entre el nivel de estrés y el género participaron 63 mujeres y 42 hombres. En el género femenino observamos que el 51% presenta un

nivel de estrés Muy bajo; el 27% indica tener un nivel de estrés Bajo; el 3% tiene un nivel de estrés Medio; el 16% se determina en un nivel de estrés Alto y el 3% en nivel Muy Alto.

En el caso del género masculino, de los 42 participantes obtuvieron el 57% un nivel de estrés Muy bajo; el 19% fue valorado con un nivel de estrés Bajo, el 2% con un nivel Medio; el 21% se denominó con un nivel Alto de estrés y el 0% un nivel Muy Alto.

Considerando lo antes indicado la prueba de chi-cuadrado no identificó una diferencia significativa entre el nivel de estrés de los colaboradores y el género de manera que la Hipótesis propuesta no fue aceptada. Con este estudio estadístico se logra completar uno de los objetivos específicos del estudio:

- ✓ Identificar la diferencia en el nivel de estrés socio-laboral que presentan hombres y mujeres en una institución financiera en la ciudad de Quito.

En el cumplimiento del segundo objetivo específico, se realizó de igual manera una prueba de chi-cuadrado en la cual se relaciona el nivel de estrés con el estado civil de los colaboradores; en el mismo se determinan los siguientes resultados:

En la muestra participan 63 solteros y 42 casados. De los solteros, el 60% presenta un nivel de estrés Muy bajo; a su vez el 22 % genera un nivel de estrés Bajo; el 3% tiene un nivel Medio; el 14% tiene un nivel Alto y el 0% tiene un nivel Muy Alto.

Dentro de los 42 participantes casados contamos con los siguientes niveles de estrés; el 43% refleja un nivel de estrés Muy bajo; el 26% tiene un nivel Bajo; el 2% indica tener un nivel Medio, el 24% se identifica con un nivel de estrés Alto y el 5% como Muy Alto.

En este caso el resultado de la prueba de Chi-cuadrado determina el rechazo de la Hipótesis propuesta o alternativa. Sin embargo es importante considerar que el 29% de los participantes casados determinaron a su estrés en nivel Alto y los solteros corresponden únicamente el 14% a un nivel Alto de estrés. Esto corrobora la información obtenida al relacionar el estado civil con cada uno de los factores de riesgo mencionados en el EAE, de lo cual hablaremos más adelante.

A través de este análisis, obtenemos el cumplimiento del segundo objetivo específico de la investigación:

- ✓ Comparar la relación que existe entre los niveles de estrés socio-laboral y el estado civil de los empleados (casados y solteros) en una institución financiera en la ciudad de Quito.

Con el fin de darle un valor agregado al estudio, se incluyó en la investigación una comparación entre los asesores y cajeros de la organización, los dos cargos tomados en cuenta en este trabajo. La relación de estos se realiza de igual manera a través de la prueba de chi-cuadrado en la cual se identifican los siguientes resultados:

Participan en el proceso de evaluación 33 asesores y 72 cajeros. De los 33 asesores se identifican los siguientes niveles de estrés: 45% indica un nivel de estrés muy Bajo; en contraste el 24% indicó que su nivel de estrés es Bajo; en el nivel Medio de estrés tenemos un 6%; en el nivel Alto encontraremos el

21% de los participantes y en el nivel muy Alto contamos con el 3% de los individuos en estudio.

En el caso de los cajeros, encontramos una variación en los niveles de estrés que ellos representan; en nivel Muy bajo, se registra al 57% a colaboradores con este nivel de estrés; en nivel muy Bajo contamos con el 24% de los participantes; en el nivel Medio se distingue un 1% de nivel de estrés. En niveles altos registramos el siguiente porcentaje de colaboradores: el 17 % indica un nivel Alto y el 1% un nivel de estrés Muy Alto.

En este caso la prueba de chi-cuadrado no identifica una relación; sin embargo el estudio contempla un 24% de Asesores y el 18% de cajeros con niveles altos de estrés. Tomando en cuenta estos, se puede indicar que uno de cada cuatro asesores se encuentran atravesando niveles Altos de estrés; es por ello que es importante identificar los principales riesgos de estrés psicosocial en este grupo de estudio.

Considerando lo antes mencionado, se identificó como una oportunidad de investigación la relación de los puntajes obtenidos por los trabajadores en cada uno de factores de riesgo propuestos por el EAE y el cargo. Adicional a ello se observa importante relacionar los niveles de estrés con cada una de las variables principales (género, estado civil y cargo).

Al efectuar estas relaciones, obtenemos interesantes vínculos entre el cargo y la sobrecarga de tareas y funciones, la presentación a exámenes de oposición, horario de trabajo o cambio del mismo, interrupción constante del ritmo de trabajo, excesiva responsabilidad laboral y limitación del tiempo para

realizar una tarea, los mismos se encuentran detallados en los Resultados de esta investigación (ver en los resultados el detalle encontrado).

Por otro lado se encuentran también vínculos entre el Estado Civil y el ritmo de trabajo, la supervisión constante del mismo y la falta de reconocimiento del trabajo.

Estas relaciones nos permiten identificar factores claves de estrés según el cargo y según el estado civil; los mismos podrán ser explorados a través de un estudio en el cual se profundice detenidamente cada uno de ellos, obteniendo información con respecto al origen de estos riesgos psicosociales y de igual manera indicando los posibles planes de acción para disminuir el nivel de estrés que los mismos ocasionan.

Es interesante observar que los factores de riesgos mencionados anteriormente en los cuales se identifica mayor intensidad de estrés en los asesores, se encuentran vinculados a las tareas o funciones del cargo, al tiempo que tienen para realizar las mismas y a la complejidad de ellas. En el marco teórico de esta investigación, se incluye varios temas de riesgo vinculados a la naturaleza de la tarea, de manera que se puede sustentar que en esta organización, el cargo y las responsabilidades que este tiene, si es un factor fundamental para el desencadenamiento de estrés.

Considerando estos resultados, la organización debe tomar en cuenta programas de capacitación que faciliten a los Asesores la ejecución de sus tareas; de esta manera se reducirá el tiempo de realización de las mismas y se disminuirá la complejidad de sus funciones lo cual a su vez les permitirá tener un menor nivel de estrés y con ello una mejor Salud laboral y ocupacional.

Por otro lado también se identifican a los factores de riesgo relacionados al Estado Civil. Cabe recalcar que estos, de igual manera, se sustentan en el Marco Teórico, pues uno de los factores de estrés que se mencionan en el mismo corresponden a los diversos roles que realiza una persona casada al tener que estar pendiente y ser responsable de su hogar, sin descuidar las funciones laborales, de manera que el ritmo de trabajo será sin duda un factor de estrés que perjudique mayormente a las personas casadas.

A pesar que las Hipótesis de este estudio fueron rechazadas, se obtiene interesante información de las diferencias existentes en nivel de estrés entre los asesores y cajeros y entre los solteros y casados. Es necesario indicar que, al ser este un trabajo académico, los accesos a la información de las empresas suelen ser complejo y requiere de mucho cuidado en el trato de la misma. Para este estudio el espacio que se designó para la recolección de datos fue en momentos de capacitación, específicamente los sábados en la tarde posterior al cierre de las mismas; esto sin duda fue un factor que interfirió en cierto aspecto en el resultado de las evaluaciones.

El EAE es un test de medición de estrés muy sencillo de aplicar, existen preguntas que resultan complejas en su comprensión, sin embargo a través de la aplicación de un piloto, es muy fácil identificarlas y tomar acciones a tiempo para evitar malas interpretaciones y por ende sesgo en la información.

Tomando en cuenta estos parámetros, se puede concluir que el momento de aplicación del test no fue el más adecuado para realizar levantamiento de información y es probable que a través de ello se hayan sesgado valiosos datos para el desarrollo de este estudio. La recomendación es emplear este tipo de instrumentos en otros espacios, preferiblemente en

horarios de la mañana y de lunes a viernes, procurando que las actividades personales no interfieran en las respuestas de los participantes.

9.REFERENCIAS

- Amigo, I. y et. al. (2013). Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. *Revista Psicothema*, 26(2), 222- 226. Recuperado el 17 de Mayo de 2014 de http://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?querysDismax.DOCUMENTAL_TODO=estres+laboral
- Azanza, G. y et. al. (2014). Capital Psicológico Positivo. Validación del cuestionario PCQ en España. *Revista de Investigación en Psicología*, 30(1), 294-301. Recuperado el 1 de Marzo de 2014 de <http://revistas.um.es/analesps/article/download/analesps.30.1.153631/156551>.
- Betoret, F. (2011). *El Bienestar psicológico del profesorado: variables implicadas*. Anuari de l'Agrupació Borriana de Cultura, 22 (1), 27-40. Recuperado el 1 de Marzo de 2014 de <http://www3.uji.es/~betoret/Investigacion/BORRADOR%202012%20ARTICULO%20con%20resumen%20y%20pie.pdf>
- Corredor, M y Monroy, J. (2009). Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y burnout en personal sanitario. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, 14(1), 109-123. Recuperado, el 6 de enero, 2013 de <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v14n1/v14n1a07.pdf>
- Cortés, J. (2012). Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales. (10ª ed.). Madrid, España: Editorial Tébar
- Domínguez, J. (2004). Estrés en el profesorado universitario. Estudio piloto en dos centros de la Universidad de Huelva. *Revista Salud de los Trabajadores*, 12(2), 5-25. Recuperado, el 4 de enero, 2013 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1411212>

- Fernández-Seara, J. y Mielgo, M. (2006). *Escala de Apreciación de Estrés*. (4ª ed.). Madrid, España: Tea Ediciones.
- Frias, J. (2010). *El efecto Hawthorne*. Recuperado, el 1 de marzo, 2014 de <http://www.ccsur.com/el-efecto-hawthorne/>
- Gavilán, M. (2002). Salud Mental versus Inestabilidad Laboral. *Revista*, 3(1), 1-16. Recuperado, el 8 de enero, 2013 de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-88932002000100007
- Gil, F. (2012). *Tratado de Medicina del Trabajo: Aspectos médicos de interés de salud laboral*. (2ª ed.). vol. 2. Barcelona, España: Editorial Elsevier Masson
- González, J. (2004). *Relaciones Interpersonales*. (1ª ed.). México D.F., México: Editorial Manual Moderno
- Gutiérrez, R. y Jiménez, Y. (2012). *Estrés Organizacional*. (1ª ed.). México D.F., México: Trillas
- Herzberg, F. (2003). Una vez más: ¿Cómo motiva a sus empleados? *Revista Harvard Business Review América Latina*, 1 (1), 10-14
Recuperado el 1 de Marzo de 2014 de <http://siteparalaeducacionenlinea.bligoo.es/media/users/17/893419/files/183726/frederick-herzberg-harvard-business-review.pdf>
- LaDou, J. (2007). *Diagnóstico y tratamiento en medicina laboral y ambiental*. (4ª ed.). México D.F, México: Editorial El Manual Moderno
- Leibovich, N y Schmidt, V. (2004). El uso de instrumentos psicológicos para la evaluación de estrés ocupacional en nuestro medio.

Revista Aidep, 17(1), 139-157. Recuperado el 17 de Mayo de 2014 de http://www.aidep.org/03_ridep/R17/R177.pdf

Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada*. (15ª ed.). Madrid, España: Editorial Lex Nova.

López, A. y et.al., (2006). Síndrome de burnout en residentes con jornadas laborales prolongadas. *Revista Médica Inst México Segur*, 45(3), 233- 242. Recuperado el 17 de Mayo de <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2007/im073e.pdf>

Matud, M. y et. al. (2002). Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 26 (2), 451- 465. Recuperado el 17 de Mayo de 2014 de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-50.pdf

Mercado, R. (2012). *Riesgos Psicosociales*. (1ª ed.) México D.F, México: Editorial Trillas.

Minera, A. (2007). Incidencias de enfermedades sistémicas en trabajadores de una institución bancaria debido a problemas de estrés. Recuperado, el 8 de enero, 2013 de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_2481.pdf

Muchinsky, P. (2002). *Psicología Aplicada al Trabajo*. (6ª ed.). México D.F., México: Editorial Thomson Learning

OIT. (2013). *La prevención de las enfermedades profesionales*. (1ª ed). Recuperado, el 25 de febrero, de 2014 de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms_209555.pdf

- OIT. (2010). Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención. (1ª ed). Recuperado, el 25 de febrero, de 2014 de OIT. (2013). La prevención de las enfermedades profesionales. (1ª ed). Recuperado, el 25 de febrero, de 2014 de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms_209555.pdf
- OSHA. (s.f). *Los Riesgos Psicosociales y el estrés en el trabajo*. Recuperado, el 9 de marzo, 2014 de <https://osha.europa.eu/es/topics/stress>
- Pagano, R. (1998). Estadística para las Ciencias del Comportamiento. (5ª ed.). México D.F, México: Thomson Editores
- Pieró, J. (2005). *Desencadenantes de estrés laboral*. (3ª ed.). Madrid, España: Editorial Pirámide.
- Pineda, E. y Alvarado, E. (2008). Metodología de la Investigación. (3ª ed.). Washington D.C., Estados Unidos: Organización Panamericana de la Salud
- Piñuel, I. (2008). *La dimisión interior*, (1ª ed). Madrid, España: Editorial Pirámide
- Ritchey, F. (2008). Estadística para las ciencias sociales. (2ª ed). México D.F, México: Editorial McGraw Hill
- Rodríguez, A., Zarco, V. y González, J. (2009). *Psicología del Trabajo*. (1ª ed.). Madrid, España: Editorial Psicología Pirámide
- Ruiz-Frutos, C. y et. al. (2007). *Salud Laboral: Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. (3ª ed.). Barcelona, España: Editorial Elsevier Masson

- Salanova, M. (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. (1ª ed.). Madrid, España: Editorial Síntesis.
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(1), 141-157. Recuperado, el 8 de enero, de 2013 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=325942>
- Sosa, C. (2011), Qué es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y reconocidas por la legislación Colombiana. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 56-65. Recuperado, el 5 de enero, de 2013 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677388>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2009). *Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2012*. Página Web. Recuperado el 12 de enero de 2014, de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=836&vp_tip=2
- Taylor, F. (1911). *Los Principios del Management Científico*. Recuperado el 9 de marzo de 2014, de <http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=eVFYBsm80ZYC&oi=fnd&pg=PT2&dq=frederick+taylor+beneficio+trabajadores&ots=x45tUsZN6l&sig=2hIYTYsRxJERojVZNMEECAIYKbA#v=onepage&q&f=false>
- Velásquez, M. (2011). *Impacto laboral del estrés*. (1ª ed.). Madrid, España: Editorial: Lettera Publicaciones.

ANEXOS

Anexo 1

Nº 204

EAE

Escala S

INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Vd. debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un aspa el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Sólo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que Vd. considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

Ejemplo: "Castigo inmerecido" SI NO 0 1 2 3 A P

ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE.



Anexo 2

NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR
Por favor conteste a todos los enunciados

1. Etapa de búsqueda del primer empleo.
2. Situación de empleo eventual o subempleo.
3. Estar en paro. (Desempleo)
4. Etapa de preparación profesional.
5. Hacer el servicio militar.
6. Presentarse a una entrevista de selección.
7. Presentarse a exámenes y/u oposiciones. (Concursos de oposiciones)
8. Competitividad laboral.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Situación económica propia o de la familia.
11. Deudas, préstamos, hipotecas.
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
13. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
15. Tipo de trabajo (por lo ingrato que es). (Tipo de trabajo poco agradable)
16. Horario de trabajo o cambio del mismo.
17. Ritmo de trabajo.
18. Ambiente físico de tu trabajo.
19. Desorganización del trabajo.
20. Que supervisen constantemente tu trabajo.
21. Interrupción constante del ritmo de trabajo.
22. Excesiva responsabilidad laboral.
23. Toma constante de decisiones importantes.
24. Falta de alicientes en el trabajo. (Falta de incentivos en el trabajo)
25. Trabajar ante un público exigente.
26. Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
27. Pocas posibilidades de ascenso laboral.
28. Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.
29. Existencia de enchufes en tu trabajo. (Existencia de favoritismo en el trabajo)
30. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
31. Baja remuneración o disminución de ingresos.
32. Inseguridad en el puesto de trabajo.
33. Trabajar en algo para lo que no estás preparado.
34. Dependrer del coche u otro medio para ir a trabajar.
35. Vivir lejos de la familia.
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
37. Cambio de puesto de trabajo.
38. Periodo de baja laboral.
39. Viajar con frecuencia por razones laborales.
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.
41. Pérdida de autoridad
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo.
43. No haber conseguido los objetivos propuestos.
44. Fracaso profesional.
45. Éxito profesional alcanzado.
46. Tu futuro profesional.
47. Tener que hacer declaración a Hacienda. (Impuesto a la renta)
48. Etapa de preparación de las vacaciones.
49. Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.
50. Cercanía de la jubilación.

Anexo 3

Nº 202

E A E Hoja de respuestas

Apellidos y Nombre _____

Sexo M Edad 28

Estudios/Título académico _____

Estado civil: SOLTELO

Cargo que ocupa: PAC

MARQUE CON UNA X EL RECUADRO DE LA ESCALA A CONTESTAR:

G A S C

Compruebe que el número de la fila donde anota su respuesta coincide con el del cuadernillo.

Ejemplo: "Castigo inmerecido" SI NO 0 1 2 3 A P

		SI	NO	Intensidad	Tiempo			SI	NO	Intensidad	Tiempo
1.	(S)	NO	0 1 2 3	A	(P)	28.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P
2.	(S)	NO	0 1 2 3	A	(P)	29.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P
3.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P	30.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P
4.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	31.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P
5.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P	32.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P
6.	(S)	NO	0 1 2 3	A	(P)	33.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P
7.	(S)	NO	0 1 2 3	A	(P)	34.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P
8.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	35.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P
9.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	36.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P
10.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	37.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P
11.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	38.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P
12.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	39.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P
13.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	40.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P
14.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	41.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P
15.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	42.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P
16.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	43.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P
17.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	44.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P
18.	SI	NO	0 1 2 3	(A)	P	45.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P
19.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	46.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P
20.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P	47.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P
21.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P	48.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P
22.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P	49.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P
23.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	50.	SI	(NO)	0 1 2 3	A	P
24.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	51.	SI	NO	0 1 2 3	A	P
25.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	52.	SI	NO	0 1 2 3	A	P
26.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P	53.	SI	NO	0 1 2 3	A	P
27.	(S)	NO	0 1 2 3	(A)	P						

<p style="text-align: center;">Número de SI</p> <p>En A = <u>27</u></p> <p style="text-align: center;">Total = <u>3</u></p> <p>En P = <u>4</u></p>	<p style="text-align: center;">Puntuaciones en Intensidad</p> <p>A = <u>59</u></p> <p style="text-align: center;">Total = <u>63</u> Centil = <u>65</u></p> <p>P = <u>10</u></p>
---	---



Copyright © 1992 by TEA Ediciones, S.A. - Edita: TEA Ediciones, S.A.; Fray Bernardino de Sahagún, 24; 28036 MADRID - Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados - Este examen está impreso en tinta azul. Si se presentan datos en tinta negra, es una reproducción ilegal. En beneficio de la profesión y en el suyo propio, NO LA VOTA. - Printed in Spain. Impreso en España por Aguirre Campano; Daganzo, 15 dpdo.; 28002 MADRID - Depósito legal: M. - 16838 - 1992.

Anexo 4



Quito, 16 de Abril de 2013

Sr.

Pablo Molina

Coordinador de la Carrera de Psicología Organizacional

Universidad de las Américas

Presente.-

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de Banco Internacional, para nosotros es muy grato que sus estudiantes formen parte de nuestro equipo de trabajo colaborando con sus conocimientos.

Por medio de la presente, ponemos en su conocimiento que se ha autorizado a la Srta. Ana Marcela Cevallos Játiva de C.I. N° 1712964004, estudiante de la Universidad de las Américas y colaboradora de nuestra institución, a realizar un estudio de estrés socio laboral como parte de su trabajo de titulación para obtener el título de Psicóloga Organizacional.

Tenemos conocimiento que el estudio se realizará únicamente con fines académicos; razón por la cual, la estudiante se compromete a guardar absoluta confidencialidad de la información proporcionada así como también de los resultados obtenidos y a no revelar el nombre de la organización en el documento de publicación.

Atentamente,

David Jaramillo Paredes

Coordinador de Recursos Humanos

Banco Internacional