



## ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

“Diagnóstico del estrés laboral y su posible implicación en la salud de los  
Auditores de una Institución Pública en la ciudad de Quito”

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

Profesor Guía  
Psc. Ind. Denis Chávez

Autora  
Andrea Estefanía Vinueza Cabezas

Año  
2014

### **DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

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

.....  
Denis Ismael Chávez  
Psicólogo Organizacional  
CI: 1719763607

### **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE**

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

.....  
Andrea Estefanía Vinueza Cabezas

C.I. 1803182250

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar me gustaría agradecer a Dios por acompañarme en todo momento y por brindarme la fuerza necesaria para culminar este objetivo.

A mis padres, Gonzalo, Lucy y mi hermano Fernando quienes son el pilar fundamental en mi vida y me han sabido apoyar en cualquier adversidad, con comprensión y cariño.

A mi Tutor de Tesis, el Psc. Ind. Denis Chávez, quien ha sido como luz en la oscuridad, y con su dedicación, experiencia y paciencia, me ha guiado a la culminación de este proyecto.

A mi novio, Pablo, por apoyarme en todo momento y por estar a mi lado en los momentos más duros.

Son muchas las personas que han colaborado no sólo en la culminación de esta tesis, si no a lo largo de mi vida y me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía, tales como Andrea, Eli, Oscar, Melissa, Angélica y Gonzalo.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a Dios, a mis padres y a mi hermano, quienes a lo largo de mi vida han estado apoyándome día tras día, ayudándome a culminar cada meta o proyecto importante en mi vida , sin importar el sacrificio que tuvieran que hacer, solo por verme feliz, son mi vida, les amo mucho. Gracias por todo.

## RESUMEN

Esta tesis pretende identificar el nivel de distrés laboral que presentan los auditores de una Institución Pública y la posible implicación en la salud de los trabajadores, y se ha usado el modelo Demandas-Control-Apoyo y se procedió a analizar el rol del control y del apoyo social en relación a las demandas laborales.

Se aplicó el Cuestionario de Contenido de Trabajo, el Cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo, el Método de Evaluación FPSICO y datos de siniestralidad de la Prestadora de Salud de la Institución.

En general, se observa que las demandas laborales, el control del trabajo y el apoyo social se encuentran en un nivel moderado, por lo que no se encuentra Distrés Laboral en la muestra, lo que no nos permite asociarlo con el estado de salud. También se comprueban ciertos factores de riesgo psicosocial a los cuales se es debería prestar atención en futuras intervenciones.

Al concluir este estudio, se señala las limitaciones de esta investigación y se plantea las posibles razones por las cuales se obtuvieron esos resultados.

**Palabras clave:** Distrés Laboral, Salud, Modelo Demanda-Control-Apoyo.

## ABSTRACT

This thesis seeks to identify the level of labor distress auditors having a public institution and the possible role in the health of workers, and the model has been used Demands -Control- Support and proceeded to analyze the role of control and social support in relation to work demands.

Content Questionnaire Labor, Occupational Stress Questionnaire of the OIT, FPSICO Method Evaluation and accident data of the Lending Institution of Health was applied.

In general, it appears that job demands, job control and social support are at a moderate level, so that no distress Labor is in the sample, which does not allow us to associate with the condition. Certain psychosocial risk factors to which it should pay attention in future interventions are also checked.

Upon completion of this study, the limitations of this research and points out the possible reasons for these results were obtained arises.

## INDICE

<b>1. Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Marco teórico y discusión temática .....</b>	<b>4</b>
2.1. Estrés .....	4
2.1.1. Clasificación de estrés .....	6
2.1.2. Por su duración.....	6
2.1.2.1. Estrés crónico .....	7
2.1.2.2. Estrés agudo.....	7
2.1.3. Por el efecto que produce.....	8
2.1.3.1. Eustrés.....	8
2.1.3.2. Distrés.....	9
2.1.4. Fisiología del estrés.....	10
2.1.5. Síndrome general de adaptación.....	13
2.1.5.1. Fase de alarma .....	14
2.1.5.2. Fase de resistencia o adaptación .....	15
2.1.5.3. Fase de agotamiento .....	16
2.1.6. Estresores.....	16
2.1.6.1. Relacionados con el entorno del trabajo.....	17
2.1.6.2. Relacionados con la organización y gestión del trabajo .....	18
2.1.6.3. Pausas y descansos .....	18
2.1.6.4. Funciones y tareas.....	19
2.1.6.5. Ritmo de trabajo.....	19
2.1.6.6. Monotonía.....	20
2.1.6.7. Autonomía.....	20
2.1.6.8. Carga mental .....	20
2.1.6.9. Responsabilidad .....	21
2.1.6.10. Desempeño del rol.....	22
2.1.7. Modelos Teóricos .....	22
2.1.7.1. Modelo de interacción entre demandas y control... ..	22



2.1.7.1.1. Hipótesis de aprendizaje activo.....	23
2.1.7.2. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social .....	26
2.1.8. Salud .....	28
2.1.8.1. Enfermedad .....	29
2.1.8.2. Clasificación de las enfermedades según sus causas:.....	29
2.1.9. Consecuencias del distrés laboral .....	30
2.1.9.1. Consecuencias para la salud del trabajador .....	30
2.1.9.1.1. Síntomas asociados al distrés.....	31
2.1.9.1.2. Respuestas del Organismo: Consecuencias biológicas del distrés....	31
2.1.9.2. Consecuencias para la organización .....	33
2.1.10. Datos de la Institución Pública.....	34
2.1.10.1. Misión .....	34
2.1.10.2. Visión .....	35
2.1.10.3. Organigrama.....	36
2.1.10.4. Servicios .....	37
2.1.10.5. Distribución del personal.....	37
2.2. Discusión Temática .....	40
2.2.1. Estrés y recursos de enfrentamiento del cuidador en el contexto hospitalario .....	40
2.2.2. El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud de trabajadores de la construcción.....	41
2.2.4. Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México .....	47
2.2.5. Factores psicosociales del trabajo (demanda control y desbalance esfuerzo- recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia .....	48

<b>3. Objetivos .....</b>	<b>50</b>
3.1. Objetivo general: .....	51
3.2. Objetivos específicos:.....	51
3.3. Pregunta de investigación: .....	50
<b>4. Hipótesis o preguntas directrices .....</b>	<b>51</b>
<b>5. Método .....</b>	<b>52</b>
5.1. Tipo de diseño y enfoque .....	52
5.2. Muestra/Participantes .....	52
5.3. Cálculo de la muestra: .....	54
5.4. Procedimiento .....	55
5.5. Análisis de datos .....	56
5.5.1. Método de Evaluación FPSICO .....	57
5.5.2. Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT/OMS .....	58
5.5.3. Cuestionario del Contenido de Trabajo (JCQ).....	60
<b>6. Resultados .....</b>	<b>61</b>
6.1. Resultados del Método de Evaluación FPSICO.....	62
6.1.1. Tiempo de trabajo:.....	63
6.1.2. Autonomía: .....	64
6.1.3. Carga de trabajo: .....	65
6.1.4. Demandas psicológicas:.....	66
6.1.5. Variedad / Contenido del trabajo: .....	67
6.1.6. Participación / Supervisión:.....	68
6.1.7. Interés por el trabajador / Compensación:.....	69
6.1.8. Desempeño de rol: .....	70
6.1.9. Relaciones y apoyo social: .....	71
6.1.10. Análisis: .....	72
6.2. Resultados del Cuestionario de Estrés de la OIT/OMS .	73
6.2.1. Supervisores:.....	75

6.2.2. Jefes de Equipo: .....	76
<b>6.3. Resultados del Cuestionario de Contenido de Trabajo .</b>	<b>77</b>
6.3.1. Nivel de Control Total: .....	77
6.3.2. Nivel de Demandas Psicológicas Total:.....	78
6.3.3. Nivel de Apoyo Social Total: .....	79
6.3.4. Supervisores .....	80
6.3.4.1. Control: .....	80
6.3.4.2. Demandas Psicológicas:.....	81
6.3.4.3. Apoyo:.....	82
6.3.4.4. Diagrama del Modelo de Karasek-Supervisores:...	83
6.3.5. Jefes de Equipo .....	84
6.3.5.1. Control: .....	84
6.3.5.2. Demandas Psicológicas:.....	85
6.3.5.3. Apoyo:.....	86
6.3.5.4. Diagrama del modelo de Karasek-Jefes de Equipo:	87
<b>6.4. Siniestralidad .....</b>	<b>88</b>
6.4.1. Análisis por número de atenciones médicas.....	88
6.4.2. Análisis por rangos de edad .....	89
6.4.3. Enfermedades predominantes:.....	90
6.4.4. Enfermedades en mujeres.....	91
6.4.5. Enfermedades en hombres:.....	92
<b>7. Discusión y Conclusiones .....</b>	<b>98</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>110</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>113</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Hormonas.....	12
Tabla 2. Clasificación de Carga de Trabajo.....	21
Tabla 3. Sintomatología del Estrés.....	31
Tabla 4: Consecuencias biológicas del Estrés .....	32
Tabla 5. Distribución del personal por escala.....	38
Tabla 6. Distribución del personal Auditor Matriz Quito.....	39
Tabla 7. Factores del Fpsico .....	57
Tabla 8. Coeficientes de Fiabilidad Fpsico .....	58
Tabla 9. Interpretación del Nivel de Estrés.....	59
Tabla 10. Confiabilidad del JCQ.....	60
Tabla 11. Enfermedades Predominantes .....	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Producción de hormonas por el Sistema Nervioso Vegetativo y el Eje Hipofisopararrenal.....	13
Figura 2. Síndrome General de Adaptación .....	14
Figura 3. Modelo Demanda-Control .....	25
Figura 4. Modelo Demanda-Control-Apoyo .....	27
Figura 6. Perfil del Método Fpsico.....	62
Figura 7. Resultados Tiempo de Trabajo por número de sujetos.....	63
Figura 8. Resultados Tiempo de Trabajo en porcentajes.....	63
Figura 9: Resultados Autonomía por número de sujetos .....	64
Figura 10: Resultados Autonomía en porcentajes.....	64
Figura 11. Resultados Carga de Trabajo por número de sujetos.....	65
Figura 12. Resultados Carga de Trabajo en porcentajes .....	65
Figura 13. Resultados Demandas Psicológicas por número de sujetos.....	66
Figura 14. Resultados Demandas Psicológicas en porcentajes.....	66
Figura 15. Resultados Variedad/Contenido del trabajo por número de sujetos .....	67
Figura 16. Resultados Variedad/Contenido del Trabajo en porcentajes .....	67
Figura 17. Resultados Participación/Supervisión por número de sujetos.....	68
Figura 18. Resultados Participación/Supervisión en porcentajes.....	68
Figura 19. Resultados Interés por el Trabajador/Compensación por número de sujetos .....	69
Figura 20. Resultados Interés por el trabajador/Compensación en porcentajes.....	69
Figura 21. Resultados Desempeño del Rol por número de sujetos .....	70
Figura 22. Resultados Desempeño del Rol en porcentajes .....	70
Figura 23. Resultados Relaciones y Apoyo Social por número de sujetos .....	71
Figura 24. Resultados Relaciones y Apoyo Social en porcentajes.....	71
Figura 25. Nivel Total de Estrés según CELOIT.....	73
Figura 26. Nivel Total de Estrés según CELOIT en porcentajes .....	74
Figura 27. Distribución Normal del Nivel de Estrés Laboral según el CELOIT .	74

Figura 28. Estrés en Supervisores. CELOIT .....	75
Figura 29. Nivel de Estrés en Jefes de Equipo. CELOIT .....	75
Figura 30. Estrés en Jefes de Equipo. CELOIT.....	76
Figura 31. Estrés en Jefes de Equipo en porcentajes. CELOIT .....	76
Figura 32. Nivel de Control. JCQ.....	77
Figura 33. Nivel de Control. JCQ.....	77
Figura 34. Nivel de Demandas Psicológicas. JCQ .....	78
Figura 35. Nivel de Demandas Psicológicas en porcentajes. JCQ.....	78
Figura 36. Nivel de Apoyo Social. JCQ .....	79
Figura 37. Nivel de Apoyo Social en porcentajes. JCQ.....	79
Figura 38. Nivel de Control en Supervisores. JCQ.....	80
Figura 39. Nivel de Control en Supervisores en porcentajes. JCQ .....	80
Figura 40. Nivel de Demanda en Supervisores. JCQ.....	81
Figura 41. Nivel de Demandas en Supervisores en porcentajes. JCQ.....	81
Figura 42. Nivel de Apoyo en Supervisores. JCQ .....	82
Figura 43. Nivel de Apoyo de Supervisores en porcentajes. JCQ.....	82
Figura 44. Diagrama del Modelo de Karasek - Supervisores .....	83
Figura 45. Nivel de Control de Jefes de Equipo. JCQ .....	84
Figura 46. Nivel de Apoyo de Jefes de Equipo en porcentajes. JCQ .....	85
Figura 47. Nivel de Demandas de Jefes de Equipo. JCQ .....	85
Figura 48. Nivel de Demandas en Jefes de Equipo en porcentajes. JCQ.....	86
Figura 49. Nivel de Apoyo de Jefes de Equipo. JCQ .....	86
Figura 50. Nivel de Apoyo de Jefes de Equipo en porcentajes. JCQ.....	87
Figura 51. Diagrama de Modelo de Karasek - Jefes de Equipo. ....	87
Figura 52: Enfermedad por género .....	88
Figura 53. Atenciones Médicas por rango de edad.....	89
Figura 54. Atenciones Médicas por rango de edad en porcentajes.....	89
Figura 55: Enfermedades en Mujeres. ....	92
Figura 56: Enfermedades en Hombres.. ....	92

## 1. Introducción

Desde épocas muy primitivas, el trabajo ha sido la manera en la que los seres humanos se han desempeñado a fin de obtener de la naturaleza o de materia prima, bienes y servicios, que cubran sus necesidades.

Es por esto que con el paso del tiempo, el trabajo es la forma en la que las personas son retribuidas con un salario para satisfacer las necesidades que demandan el mundo actual.

Debido a las transformaciones que están surgiendo alrededor del mundo, como la globalización, la automatización de procesos, los avances tecnológicos, ritmos de vida acelerados, la cambiante estructura demográfica de la población activa, la gran competencia y mayor demanda de especialización, la actividad laboral ha estado sufriendo varias transformaciones, que han producido consecuencias favorables y desfavorables en el campo laboral, como por ejemplo ayudando a mejorar la productividad de los trabajadores pero a su vez, ocasionando el desarrollo de futuras enfermedades ocupacionales afectando al eje de las organizaciones el “Talento Humano”. Es importante recalcar que estos cambios tienen que ver con las repercusiones de estos fenómenos con el sistema del trabajo y con respecto a la adaptación de los trabajadores a estos cambios.

Actualmente se están desarrollando muchas investigaciones sobre el riesgo psicosocial, con el fin de conocer las causas de la presencia de los mismos y la relación que tienen con las enfermedades en el ámbito laboral.

Según la Organización Internacional del Trabajo, los riesgos psicosociales son las condiciones presentes en las situaciones laborales directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la Salud del trabajador. (Pérez, B. 2007, pág. 371).

De esta manera, estamos en las puertas de las Enfermedades Ocupacionales, relacionadas con el Riesgo Psicosocial, con eventos permanentes en el Estrés Laboral, el Síndrome de Quemado, Acoso Laboral, Adicción al trabajo, Adicción a sustancias tóxicas u otros efectos.

Dentro del ámbito laboral, las personas se diferencian conforme tienen diferentes formas de utilizar los recursos que tienen a disposición para superar una situación estresante y a su vez por la cantidad de recursos que utilizan a fin de superar las distintas amenazas o desafíos que se les presentan, los mismos que requieren emplear fuerza física, habilidades, destrezas, conocimientos, experiencia pasadas, energía, resistencia, proactividad así como también apoyo social y familiar. (Fernández, J. 2003, pág. 4).

Según Paula, I. (2005, pág. 45), el estrés es el resultado de las reacciones de las personas ante situaciones y las características de la situación en sí. Estas exigencias a las cuales hacen frente las personas se las conocen como estresores, una transacción entre unas características específicas de situación y las reacciones humanas ante estas situaciones. Las exigencias a las cuales las personas tienen que enfrentarse y que provocan un intento de superación o resolución del problema son conocidas como estresores.

El gasto elevado de recursos de manera continuada, unido a un escaso control sobre los resultados del esfuerzo, es decir, un alto rendimiento sin la recompensa adecuada, conforman el núcleo de las experiencias crónicas de estrés.

El trabajo de auditar, sobretodo en el ámbito público, representa un gran riesgo, debido a que se verifica el destino y el uso de los bienes públicos, y en sí, el uso del dinero del estado.

El auditor debe indagar el uso de ese dinero, y si de ser el caso, se detecta irregularidades, tiene potestad de imponer sanciones de carácter



administrativas, civiles e indicios de responsabilidades penales, que a su vez, serán enviadas para el análisis del ente Fiscalizador del Estado; es por esto, que el trabajo de los auditores presenta una alta complejidad y un riesgo alto.

Esta investigación pretendió enfocarse en los factores sociales y las condiciones de trabajo que pueden desencadenar en la aparición del distrés laboral, mismas que pueden ocasionar efectos nocivos en la salud de los auditores.

Cabe recalcar que el levantamiento de esta información corresponde a una premisa a ser abordada dentro de los reglamentos de Seguridad y Salud Ocupacional dentro de las Instituciones Públicas.

Las entidades públicas obedecen a las disposiciones contenidas en Ley Orgánica de Servicio Público y su respectivo Reglamento.

Se cree que esta investigación es válida debido a que pretende abordar temas de interés dentro de la psicología organizacional y la seguridad ocupacional, tales como la salud ocupacional y mental, la organización del trabajo, el desempeño laboral, de los trabajadores. Se buscará descubrir el nivel de estrés laboral al que están expuestos los auditores, mediante varios métodos de investigación, tales como entrevistas, encuestas, cuestionarios, a fin de proporcionar en el medio un conocimiento más profundo de las dificultades por la cuales atraviesan en el cumplimiento de su trabajo.

## **2. Marco teórico y discusión temática**

### **2.1. Estrés**

El concepto de estrés, a lo largo del tiempo, ha pasado por diversos momentos y modificaciones, desde la conceptualización inicial del fisiólogo Hans Selye en 1926, hasta incorporar los planteamientos contemporáneos de la orientación cognitivista, convirtiéndose actualmente como un centro de estudio dentro de los riesgos psicosociales aplicados al ámbito social y laboral.

Hans Selye durante su segundo año de estudios de medicina en 1926 empezó a desarrollar su teoría acerca de la influencia del estrés en la capacidad de las personas para enfrenarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades. Y definió al estrés “como la respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia hecha sobre él.” (Mercado & Salgado, 2008, p. 16).

Sin embargo, en el transcurso del tiempo podemos encontrar más definiciones del estrés como las citadas a continuación:

El estrés se lo puede analizar de dos maneras según Dohrenwend (1973): “puede ser un efecto estimulante al crecimiento y el desarrollo, y por otro lado una variedad de desorden físico y emocional”. (Mercado & Salgado, 2008, pág. 17).

En 1985 según Lazarus y Folkman, el distrés o comúnmente estrés laboral es: “considerado como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada como algo que excede los recursos propios y capacidades de aquella, lo que pone en peligro su bienestar personal”. (Mercado, P, & Salgado, R, 2008, pág. 15).

Según Perales, A. Clue, H. Padilla, A. Barahona, L. (2011, pág 583), “el estrés es el resultado de una transacción entre unas características específicas de situación y las reacciones humanas ante estas situaciones”.

También podemos encontrar la definición de estrés como:

El estado psicológico negativo con componentes cognitivos y emocionales, y sobre sus efectos sobre la salud tanto de los trabajadores como de sus organizaciones. Sin embargo, en el ámbito laboral parece necesario un nivel de tensión mínima para que el trabajador muestre al máximo sus capacidades, pero los desequilibrios de estos niveles pueden afectar drásticamente su rendimiento personal y los de la organización, junto con influir negativamente sobre su desarrollo personal, familiar y laboral. (Cohen, Kamarck y Mermelstein, 1983, citado en López-Mena y Campos, 2002, pág. 152).

Según Pérez (2007, pág. 50) las reacciones de estrés crónico afectan al organismo y su funcionamiento no únicamente causan efectos en la vitalidad, humor y alterando el sueño como se conocía anteriormente.

Otra definición del estrés nos menciona que puede tener un carácter crónico o agudo, y que puede desarrollarse en cualquier actividad laboral, sin embargo puede generar también efectos positivos cuando es de carácter moderado, sin la necesidad de causar un daño fisiológico. Caso contrario cuando tiene un carácter crónico o agudo ya que puede causar daños fisiológicos. (Martínez Plaza, A. 2008, pág. 2).

El estrés desde un enfoque psicológico, como señala Llana (2009, pág. 460) "es una reacción adaptativa a las circunstancias y demandas del medio con el cual la persona está interactuando".

La etimología del estrés, proviene de la palabra stress de origen inglés, que viene del verbo stringere, que quiere decir que ejerce un tipo de tensión o deformación de un cuerpo.

El estrés es un proceso biológico que sucede con toda normalidad y elevada frecuencia, hasta poder resultar incluso positiva por mejorar la capacidad para afrontar los desafíos que se nos presenta, a cada momento, en nuestros entornos o ambientes de vida, permitiéndonos escapar de ciertas amenazas, adaptándonos a las nuevas exigencias. (UGT, 2006, pág. 11).

Una vez analizados los diversos conceptos de varios autores, podemos concluir que podemos entender al estrés como una respuesta, un estímulo y una relación entre estas dos variables.

Dentro de nuestro estudio nos vamos a enfocar específicamente en el estrés en un contexto laboral, para esto, es importante destacar que, la Organización Internacional del Trabajo, OIT, se refiere al estrés laboral como: “enfermedad que es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo y disminuye la productividad al afectar la salud psicofísica de los trabajadores”. (Llaneza, J. 2009, pág. 457).

Según el observatorio permanente de Riesgos Psicosociales (2006, pág 21) “el estrés laboral tiene origen en los factores estresantes ligados con la organización, con los procesos y las condiciones de trabajo”.

“El estrés laboral es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en el mundo industrializado, y que conlleva un alto coste personal, psicosocial y económico”. (Serrano, M; Moya, L; Salvador, L, 2009, pág. 150).

### **2.1.1. Clasificación de estrés**

#### **2.1.1.1. Por su duración**

Dentro de la clasificación de estrés, podemos dividirlo por su duración, y esto resulta en 2 subgrupos que son los siguientes:

#### **2.1.1.1.1. Estrés crónico**

“El estrés crónico se produce en un periodo prolongado de tiempo, de manera recurrente, continua, no necesariamente intensa, pero que supere el umbral del sujeto, dando lugar a una respuesta intensa, rápida y probablemente violenta.” (UGT, 2006, pág. 13).

Por lo tanto, el estrés crónico genera un impacto a nivel físico y emocional, debido a que se produce prolongadamente, haciendo que el sujeto sea incapaz de generar una respuesta para mitigar el factor que está generando estrés.

Se han realizado investigaciones respecto a los efectos del estrés crónico, en las cuales se ha identificado que éste es una de las principales causas de enfermedades cardiovasculares tales como la elevación de la presión arterial, los cambios en la coagulación y en el nivel de la grasa en la sangre, enfermedades que puedes desencadenar en problemas graves de la salud de la persona e incluso la muerte. (Pérez, 2007, pág. 47).

#### **2.1.1.1.2. Estrés agudo**

El estrés agudo es el producto de la exposición a un estresor con una fuerte intensidad, que está limitada en el tiempo, es decir, a corto plazo, que supera el nivel de tolerancia de la persona, produciendo una respuesta rápida y probablemente violenta. (UGT, 2006, pág. 13).

En relación al estrés agudo se puede concluir que debido a que ésta exposición está limitada en el tiempo, no produce consecuencias relativamente peligrosas en el sujeto. A diferencia del estrés crónico, que produce problemas una vez que se mantiene de forma prologada en el tiempo.

### **2.1.1.2. Por el efecto que produce**

Se puede clasificar al estrés, según el efecto que produce en el sujeto, que básicamente es el centro de investigación. Dando a lugar al efecto positivo y negativo, clasificándose de la siguiente manera:

#### **2.1.1.2.1. Eustrés**

Cuando el estrés se presenta en el sujeto como un estímulo positivo, se le conoce como eustrés, debido a que en estos casos, el organismo responde de manera positiva ante las diversas situaciones a las que se expone cotidianamente, sin provocar alteraciones en el individuo, por lo que se podría decir, que desempeña un papel motivador para vencer y superar obstáculos. (UGT, 2006, pág. 14)

Las personas que poseen un trabajo con un alto nivel de control sobre las demandas del entorno, mismo que requiere de un alto grado de creatividad, segrega un mayor número de catecolaminas y el cortisol se presenta en niveles bajos o inexistentes, evitando que se produzcan afectaciones en la salud. (INSHT, 2008, p. 3).

En un principio, el estrés se le puede denominar como un proceso positivo para que el individuo responda adecuadamente a las demandas de la vida, en este caso, en las demandas del mundo laboral, concibiéndole como un mecanismo de supervivencia, para vencer obstáculos de mejor manera, es decir, que cuando en un determinado el estrés logra estimular al organismo y éste anula la amenaza o el obstáculo presentado, regresa a la normalidad, y más bien funciona como un efecto positivo del estrés conocido como eustrés.

### **2.1.1.2.2. Distrés**

Hablamos de distrés cuando el individuo excede los niveles de respuesta a estresores y a situaciones negativas, limitando la capacidad de responder y vencer estos estímulos, dando a lugar una respuesta patológica fisiológica como psicológica, convirtiéndose en algo dañino para el organismo.

En el caso de que el estresor no desaparezca, el organismo entra en un estado de resistencia, generando un estado de agotamiento que puede desencadenar en alteraciones o problemas psicológicos y fisiológicos. (INSHT. Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2008, pág. 1).

Esta situación se da en aquellos trabajos que implican elevadas exigencias de producción, siempre y cuando la persona tenga un bajo control de la situación. Es común en los trabajos repetitivos, y en los trabajos en cadena. El esfuerzo va acompañado de un aumento de la secreción de las catecolaminas que, a su vez, provoca efectos negativos, lo que tiende a aumentar la secreción de ambas hormona: catecolaminas y cortisol (INSHT, 2008, p. 3).

El estrés negativo surge cuando la persona no encuentra los recursos necesarios para hacerle frente a los estresores o a las amenazas que se les presentan, y a menudo esto sucede cuando estas amenazas se presentan en forma intensa y por un periodo prolongado de tiempo.

Este proyecto de investigación se centrará en la percepción del estrés por el efecto que produce, es decir, en relación al distrés.

### 2.1.2. Fisiología del estrés

Es importante entender el origen del estrés dentro del ámbito fisiológico, y para esto, es necesario aclarar que el organismo siempre se encuentra en un estado de estrés, debido a que en la vida cotidiana debe enfrentarse constantemente a diversas situaciones o problemas, y esto no es necesariamente perjudicial para el ser humano.

Como se mencionó en párrafos anteriores, el estrés puede ser considerado como eustres o distres dependiendo de la respuesta que se da al estresor y a la demanda presente. Pero a su vez, esta respuesta dependerá de las disposiciones biológicas y lo aprendido a lo largo de la vida de las personas.

Según el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2008, pág. 1) “respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores”.

Cuando el organismo presiente la sensación de distrés, se generan una serie de reacciones fisiológicas, activando el sistema nervioso vegetativo y el eje hipofisopararrenal.

El eje hipofisopararrenal (HSP) está compuesto por el hipotálamo, la hipófisis, y las glándulas suprarrenales, que se encuentran sobre el polo superior de cada uno de los riñones. Se activa tanto con las agresiones físicas como con las psíquicas y, al activarse, el hipotálamo segrega la hormona CRF (factor liberador de corticotropina), que actúa sobre la hipófisis y provoca la secreción de la hormona adenocorticotropa (ACTH). Esta secreción incide sobre la corteza de las glándulas suprarrenales, dando lugar a la producción de corticoides que pasan al torrente circulatorio y producen múltiple incidencia orgánica. (INSHT. Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2008, pág. 2)



Debido a la hormona adenocorticotropa (ACTH) se secretan los siguientes corticoides:

### **Los glucocorticoides:**

Este tipo de cortisol es el que facilita la excreción de agua y el equilibrio de la presión arterial, tiene un efecto hiperglucemiante (aumenta la concentración de glucosa en sangre) y se produce un aumento de calcio y de fosfatos y de lípidos. Posee acciones fundamentales sobre el metabolismo hidrocarbonado y proteico y en la adaptación al estrés. (Villalobos, G. 2003, pág. 5).

### **Los andrógenos:**

“Son las hormonas que estimulan el desarrollo de las características secundarias masculinas y estimulan el aumento tanto de la fuerza como de la masa muscular”. (INSHT, 2008, pág. 2).

Por otro lado, según el INSHT (2008, pág. 2) encontramos al sistema nervioso vegetativo como un conjunto de estructuras nerviosas que velan por el funcionamiento de los órganos del cuerpo humano y controla inconscientemente e involuntariamente sus funciones, es decir, se encarga de la homeostasis del organismo, secretando catecolaminas, que son;

- **La adrenalina**
- **La noradrenalina**

Estas hormonas son las que permiten enlazar el fenómeno del estrés con los fenómenos psicofisiológicos de la emoción.

Ambas intervienen en los siguientes procesos:

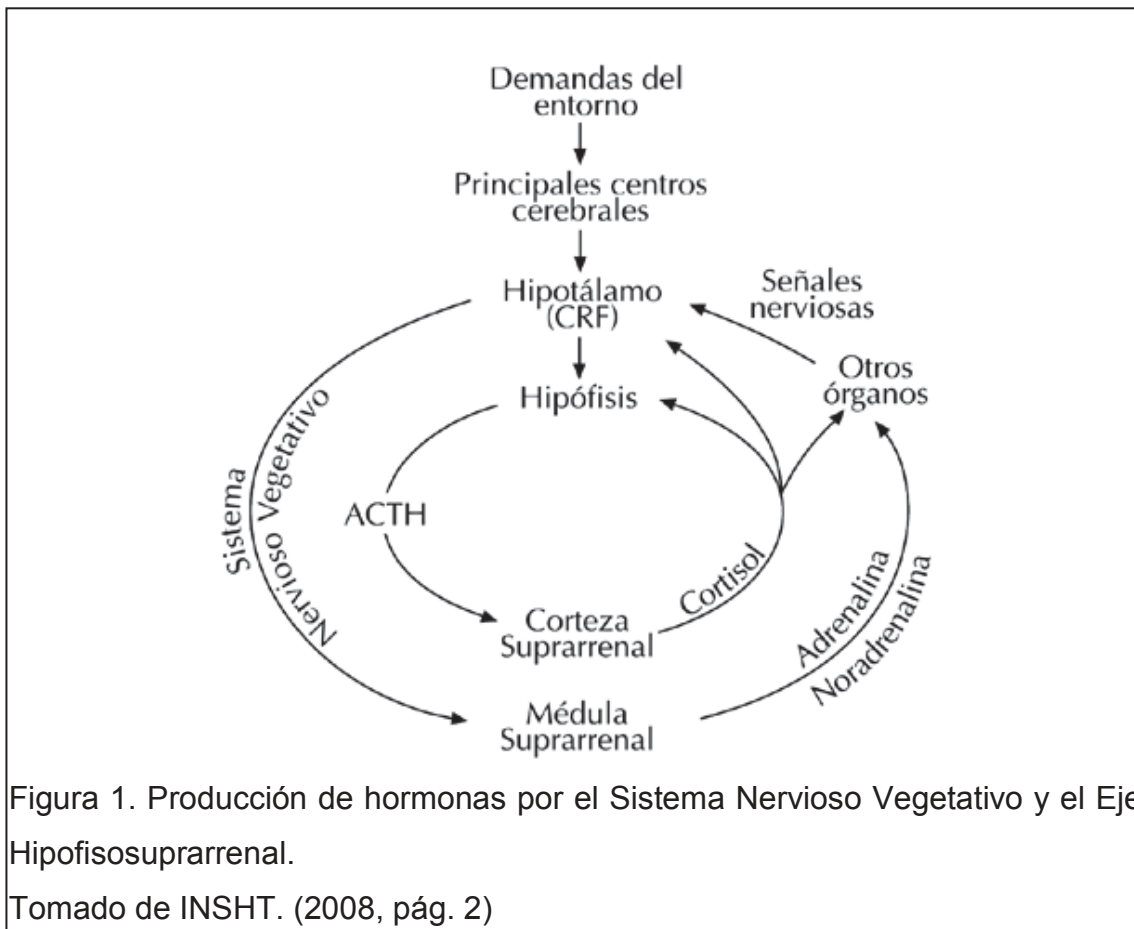
Tabla 1. Hormonas

HORMONAS	EFECTO
Adrenalina y Noradrenalina	Dilatación de las pupilas.
	Dilatación bronquial.
	Movilización de los ácidos grasos, pudiendo dar lugar a un incremento de lípidos en sangre (posible arterioesclerosis).
	Aumento de la coagulación.
	Incremento del rendimiento cardíaco que puede desembocar en una hipertensión arterial.
	Vasodilatación muscular y vasoconstricción cutánea.
	Reducción de los niveles de estrógenos y testosterona, que son hormonas que estimulan el desarrollo de las características sexuales secundarias masculinas.
	Inhibición de la secreción de prolactina, que influye sobre la glándula mamaria.
Incremento de la producción de tiroxina, que favorece el metabolismo energético, la síntesis de proteínas, etc.	

Adaptado de (INSHT. Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2008)

Según el INSHT, (2008, pág. 3) “el eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo liberan hormonas a todo el organismo, que excitan, inhiben y regulan la actividad de los órganos”.

En la siguiente figura ilustrará la producción de hormonas por los referidos sistemas:



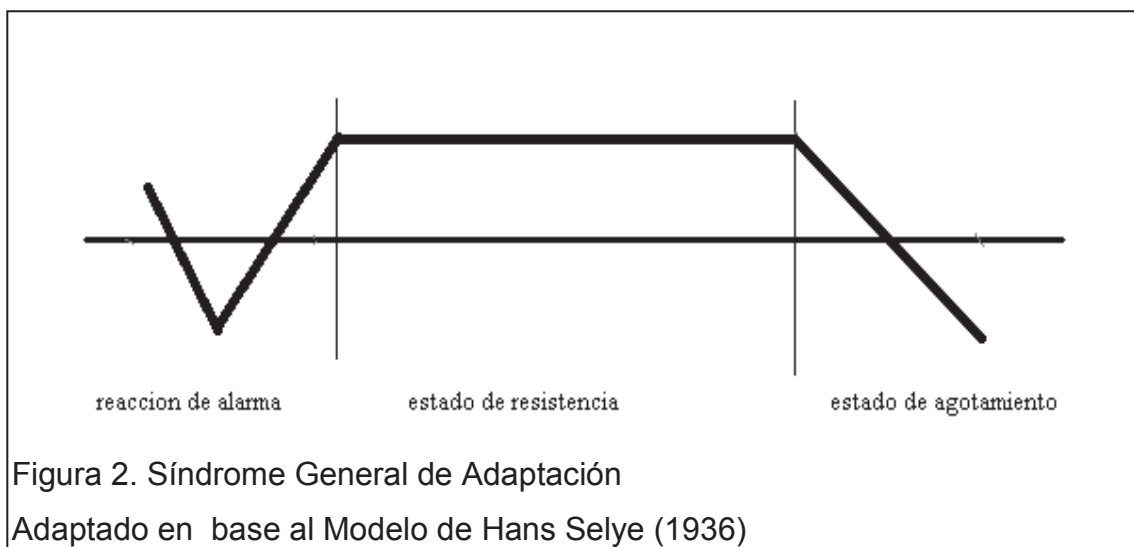
Podemos concluir que el estrés no solo está influido por agentes externos, sino que también es un proceso fisiológico, que excita o inhibe al organismo a fin de cumplir con las demandas del medio, y esa capacidad de respuesta adicionalmente tiene que ver con las experiencias aprendidas en el transcurso de nuestras vidas.

### 2.1.3. Síndrome general de adaptación

Hans Selye (1956) fue el primer endocrinólogo que formuló la teoría de Síndrome General de Adaptación, también llamado como el Síndrome de estar enfermo.

Cuando el sujeto se enfrenta a un estresor o a una amenaza, el organismo reacciona intentando encontrar el equilibrio.

Selye (1956) define este síndrome como: “la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, ante agresores que pueden ser tanto físicos como psicológicos” (UGT, 2006, pág. 24).



En este proceso de adaptación por parte del organismo se distinguen las fases de alarma, de adaptación y de agotamiento.

#### 2.1.3.1. Fase de alarma

“El organismo reacciona automáticamente preparándose para dar una respuesta, ya sea enfrentándose o huir del agente estresor, siempre y cuando sea de corta duración, y con la condición que la persona disponga del tiempo necesario para recuperarse” (UGT, 2006, pág. 24).

Es decir, que cuando el organismo enfrenta una amenaza, éste produce una reacción de alarma encaminada a preparar al organismo para afrontar la amenaza presente.

En relación a la respuesta fisiológica que el organismo produce ante esta amenaza se activa el eje hipofisoadrenal generando las siguientes reacciones que difieren de su intensidad (UGT, 2006, pág. 24).

- Se produce una movilización de las defensas del organismo.
- Aumenta la frecuencia cardiaca.
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos.
- Se produce una redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como es la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción.
- Aumenta la capacidad respiratoria.
- Se produce una dilatación de las pupilas.
- Aumenta la coagulación de la sangre.
- Aumenta el número de linfocitos.(INSHT., 2008, pág. 3)

### **2.1.3.2. Fase de resistencia o adaptación**

Esta fase se produce cuando “el cuerpo se mantiene activado de forma menos intensa que en la fase anterior, pero con capacidad para mantenerse durante más tiempo facilitando recursos al organismo, para superar una adversidad o alcanzar un reto” (INSHT., 2008, pág. 3).

Según la Guía sobre el estrés ocupacional (2006, pág. 24) esta fase se produce cuando el organismo no tiene tiempo para recuperarse de la situación amenazante o del estresor e intenta adaptarse, sin embargo debido a la intensidad y constancia debilita la capacidad de resistir, provocando afectaciones en la salud de los individuos.

Cuando no se pueden contrarrestar estas demandas se prosigue a la siguiente fase:

### **2.1.3.3. Fase de agotamiento**

Esta fase se produce cuando: “la respuesta es muy intensa o se mantiene durante mucho tiempo y el organismo pierde la capacidad adaptativa y aparece sintomatología de enfermedad o incluso se pone en peligro la vida” (INSHT., 2008, pág. 3); que conlleva lo siguiente:

- Alteraciones tisulares.
- Patologías psicosomáticas.

Según la Guía sobre el estrés ocupacional (2006, pág. 24) en la fase de fatiga o agotamiento se da a lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas debido al agotamiento del sistema orgánico.

### **2.1.4. Estresores**

Se conoce como estresor a: “cualquier circunstancia que la persona percibe como una amenaza o como algo del entorno que supera su capacidad de respuesta, el estresor se constituye como el elemento que activa nuestro cuerpo para hacerle frente” (UGT, 2006).

“Los estresores constituyen exigencias ante las cuales la persona tiene que enfrentarse y que provocan un intento de superación o resolución del problema. Ante situaciones nuevas, desacostumbradas, esta superación conlleva una evaluación previa del reto o amenaza, así como una evaluación de las probabilidades de vencer o dominar con éxito la amenaza valiéndose de los medios disponibles recursos”. (Fernández-López, J. A.; Siegrist, J.; Rödel, A. y Hernández-Mejía, R., 2003, pág. 1).

Entre los principales estresores podemos clasificarlos en los estresores relacionados con el medio laboral, y los relacionados con la organización y gestión del trabajo.

#### **2.1.4.1. Relacionados con el entorno del trabajo**

Cuando nos referimos a estresores relacionados con el entorno del trabajo nos referimos a dos clases específicamente, a las condiciones ambientales y el diseño del puesto del trabajo.

En cuanto a las condiciones ambientales podemos definir según Mansilla (2010, pág. 10) que: “son todos aquellos agentes físicos que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, que pueden afectar la productividad y salud del mismo”.

Dentro las condiciones que deben existir para el buen desempeño laboral del trabajador esta la iluminación del lugar de trabajo, ya que esta puede ocasionar efectos negativos en el desempeño del sujeto y afectar en la realización de la tarea. También es importante nivelar el nivel del ruido a fin de que no perjudique en la comunicación organizacional y en la concentración, ya que podría generar accidentes laborales e influir en el nivel de satisfacción y productividad. Por último, la temperatura que incide directamente en el bienestar y el rendimiento del trabajador, ya que cuando existe un exceso de calor causa somnolencia y la temperatura baja disminuye la destreza manual afectando la calidad del trabajo y aumenta la probabilidad de incidentes en el trabajo. (Mansilla F. , 2010).

En cuanto al diseño del puesto de trabajo, juega un papel fundamental la ergonomía, entendiéndola como el estudio científico de los factores humanos en relación con el ambiente de trabajo y el diseño del puesto, equipos, espacios de trabajo. Un correcto diseño del lugar de trabajo puede evitar ciertas enfermedades al trabajador (Llaneza, 2009, pág. 17).

Por lo tanto, entendemos que dentro del puesto de trabajo se debe buscar una adaptación ergonómica del puesto del trabajo y sus implementos con las características corporales del trabajador.

#### **2.1.4.2. Relacionados con la organización y gestión del trabajo**

En relación a la organización y la gestión del trabajo, son varios factores que se analizan y esto tiene que ver con todos los aspectos que se involucran en la realización de una tarea.

A continuación se detallarán brevemente aquellos factores estresantes que se producen en el lugar de trabajo.

#### **2.1.4.3. Pausas y descansos**

Es de suma importancia que dentro de la realización del trabajo, existan pausas y descansos debido a que posibilita que el trabajador se recupere del cansancio y la fatiga como consecuencia de las actividades monótonas y la carga mental generada por los requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales (Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo, INSHT, 2001, pág. 2).

Esto quiere decir, que es necesario que dentro del ámbito laboral exista una adecuada planificación y distribución del tiempo, así como también de los periodos de pausas y descansos (Mansilla F. , 2010).

Podemos concluir que una jornada laboral con una duración idónea y con pausas adecuadas produce el aumento de la productividad, así como también la recuperación del bienestar físico y mental del trabajador.



#### **2.1.4.4. Funciones y tareas**

Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, y que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo. Cuando las funciones y tareas se adaptan a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador, mientras que si no se adecuan pueden llegar a ser una fuente de insatisfacción laboral, estrés y fatiga. (INSHT, 2001, pág. 3).

Por lo tanto, es necesario dar de forma escrita al trabajador el descriptivo de las funciones y tareas del cargo que ocupan, velando por la coherencia entre la dificultad y las aptitudes del trabajador para desempeñar sus funciones.

#### **2.1.4.5. Ritmo de trabajo**

Es el tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por varios factores como por ejemplo, los plazos ajustados, la exigencia de rapidez en las tareas, la recuperación de retrasos, la competitividad entre compañeros, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc. Adicionalmente, hay que considerar el tiempo que se requiere para realizar una tarea varía según las condiciones y capacidad del trabajador y también para un mismo trabajador, según su estado de fatiga, etc. (INSHT, 2001, pág. 3).

El ritmo de trabajo difiere entre cada trabajador, puesto a que todos son y actúan diferente, sin embargo dependen directamente del contenido y la organización de trabajo.

#### **2.1.4.6. Monotonía**

La monotonía se refiere cuando el trabajo no contiene elementos que lo hagan interesante y enriquecedor entonces se torna en una actividad aburrida, frustrante y desagradable. (Mansilla F. , 2010).

Esto produce en el trabajador insatisfacción laboral, problemas de salud y no tiene ningún tipo de iniciativa o control en la realización de las tareas.

#### **2.1.4.7. Autonomía**

Cuando nos referimos a autonomía queremos decir que es el grado que tienen los trabajadores para decidir el modo de realizar su trabajo, este factor incide cuando éstos se ven obligados a realizar sus tareas, sin importar la cantidad, sin que se pueda decidir el modo o la forma de llevarlas a cabo (UGT, 2006, pág. 19).

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. (INSHT, 2011, pág 3).

#### **2.1.4.8. Carga mental**

Carga mental se refiere al esfuerzo cognitivo y la capacidad mental que el trabajador emplea para realizar una tarea. La carga mental difiere de su intensidad dando a lugar la sobrecarga y la subcarga (UGT, 2006, pág. 19).

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, (2011, pág 6) se entiende como carga mental a:“el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, con independencia de la naturaleza de la carga

de trabajo”.

Tabla 2. Clasificación de Carga de Trabajo

<b>Sobrecarga cuantitativa</b>	Cuando el trabajador debe realizar demasiadas tareas en poco tiempo, en razón del volumen del trabajo y al ritmo de trabajo elevado.
<b>Sobrecarga cualitativa</b>	Cuando en el desarrollo del trabajo se genera demandas intelectuales excesivas en relación a los conocimientos y habilidades del trabajador.
<b>Infracarga cuantitativa</b>	Cuando carga de trabajo es insuficiente para mantener un nivel de activación por parte del trabajador.
<b>Infracarga cualitativa</b>	Cuando tarea no implica ningún compromiso mental resultado para el trabajador insuficiente produciéndole rechazo y desmotivación.

Adaptado de (Mansilla, F. , 2010, pág. 24)

#### 2.1.4.9. Responsabilidad

En cuanto a la responsabilidad, ésta debe ser tener una concordancia entre los recursos que poseen los trabajadores y la capacidad de realización de los mismos para realizar las funciones asignadas. Cuando estas responsabilidades superan las capacidades del trabajador puede generar problemas tales como estrés, desmotivación e insatisfacción (UGT, 2006, p. 20).

Por lo tanto, podemos decir que es necesario que las funciones y las responsabilidades inherentes al puesto de trabajo se encuentren bien definidas a fin de que no genere conflicto con el trabajador.

#### **2.1.4.10. Desempeño del rol**

Según Peiró y González-Romá (1991), un rol es: “un haz de expectativas propias y ajenas acerca del patrón de conductas que se adecua al puesto..., y se desempeña en el marco de la interacción social que protagonizan la personal focal y los emisores de rol que componen el conjunto de rol” (Citado en Mansilla F. , 2011, p. 361).

En conclusión, podríamos decir que el rol es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte del sujeto, como de los demás.

#### **2.1.5. Modelos teóricos**

Se han desarrollado varios modelos para explicar el estrés, entre los más importantes podemos resaltar a los siguientes:

##### **2.1.5.1. Modelo de interacción entre demandas y control de Karasek**

Uno de los modelos más reconocidos dentro del estudio del estrés es el planteado por Robert Karasek, quien descubrió que las demandas psicológicas y el grado de control que el trabajador posee como moderador de estas demandas determinar la aparición del estrés o de una enfermedad fisiológica (Juarez García, 2007, p. 117).

Según Karasek citado en la Organización Internacional del Trabajo (2001, pág. 358) “el modelo de demandas/control se basa en las características psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas que éste plantea y la relación del control de las tareas y uso de las capacidades, (la llamada latitud de toma de decisiones)”.

Podemos concluir, que el referido modelo describe que las principales muestras de estrés se encuentran en las demandas laborales y el control que se tiene sobre las mismas, es decir, cuando las exigencias psicológicas son elevadas y es escaso el control en la toma de decisiones se producen síntomas de estrés (Luceño, García, Rubio, & Díaz, 2010, pág. 238).

Este modelo de demandas y control determina dos factores principalmente: “el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés, y después las correlaciones de comportamiento activo/pasivo de los puestos de trabajo. Generalmente este modelo se ha utilizado en estudios epidemiológicos de enfermedades crónicas” (OIT, 2001, pág. 358).

Según Díaz, A y Feldman, L (2010, pág. 320) “el modelo demanda/control explica la relación entre los factores psicosociales y la salud, en función de las demandas psicológicas del trabajo generadoras de estrés y asociadas a enfermedades cardiovasculares”.

El referido modelo se basa según Karasek, R. (1992, p. 362) Se basa principalmente en la siguiente hipótesis:

#### **2.1.5.1.1. Hipótesis de aprendizaje activo**

Según Karasek citado por la Organización Internacional del Trabajo se produce aprendizaje cuando el control sobre el trabajo es elevado y también son elevadas las demandas psicológicas, los efectos sobre el comportamiento que se predicen son el aprendizaje y el crecimiento, es decir, si esa respuesta es eficaz, se incorpora a su repertorio personal de estrategias similares, se ha ampliado la gama de soluciones a los retos del entorno, con el resultado de un aumento de la motivación (citado por la Organización Internacional del Trabajo (2001, pág. 359).

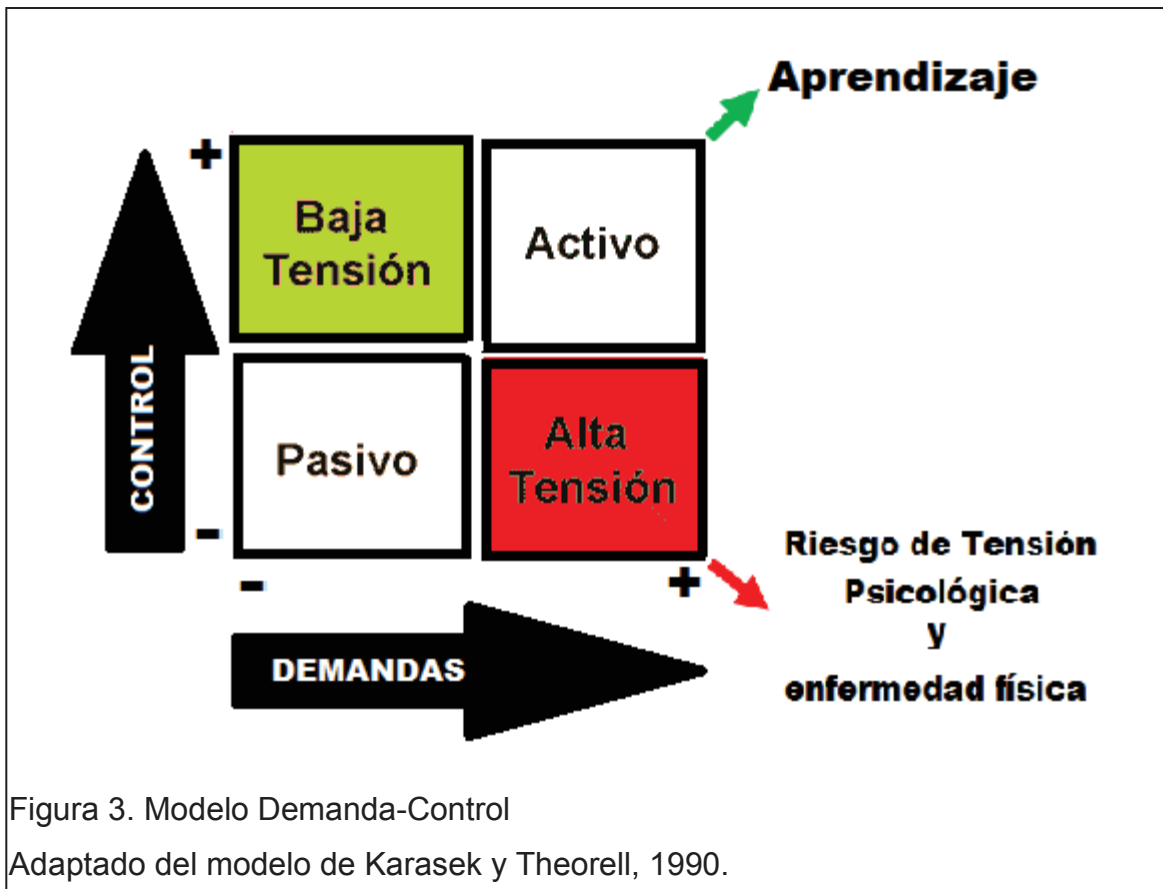
Es importante notar que en el desarrollo de las diversas funciones dentro del ámbito laboral, por lo general siempre se produce un nivel medio de tensión psicológica, debido a varios factores como el contenido y la organización del trabajo.

De igual manera, existen situaciones dentro del ámbito laboral “cuando se producen situaciones de escasa exigencia y escaso control, provocan un entorno de trabajo muy poco motivador que conduce a un aprendizaje negativo o a una pérdida gradual de lo aprendido anteriormente” (Karasek, R, 1992, pág. 24).

Por lo tanto, la explicación de este modelo consiste en que las demandas psicológicas, en combinación con el control, establecen 4 condiciones de riesgo psicosocial:

- Trabajos de tensión alta
- Trabajos activos
- Trabajos de poca tensión
- Trabajos pasivos

Diagramados de la siguiente forma:



**A < Control y < Demanda Psicológicas = Pasivo**

La combinación de un nivel bajo de control con un nivel bajo de demandas psicológicas, da como resultado un estado pasivo.

**A > Control y < Demanda Psicológicas = Baja tensión**

La combinación de un nivel alto de control con un nivel bajo de demandas psicológicas, da como resultado un baja tensión.

**A > Control y > Demanda Psicológicas = Activo**

La combinación de un nivel alto de control con un nivel alto de demandas psicológicas, da como resultado un estado activo de aprendizaje.

### **A <Control y > Demanda Psicológicas= Alta tensión**

La combinación de un nivel bajo de control con un nivel alto de demandas psicológicas, da como resultado un estado de alta tensión que puede generar un riesgo de tensión psicológica y generar una enfermedad física.

#### **2.1.5.2. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social**

Los investigadores Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) citados en Mansilla, F. (2010, pág. 26) mencionan que “ampliaron el modelo de interacción demandas-control, introduciendo al apoyo social como modulador, de tal forma que, un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta”.

Se entiende por apoyo social a la cantidad y calidad de apoyo que existe entre los compañeros de trabajo y con los jefes inmediatos o superiores, ya que en el caso de que exista este apoyo dentro del ambiente laboral y que el trabajador lo pueda percibir en su experiencia, éste amortigua el estresor evitando la aparición del distrés.

Según Karasek y Theorell (1990) y Johnson y Hall (1988) “los puestos de trabajo con grandes exigencias y es caso control son los que presentan mayor riesgo de enfermedades crónicas. Una vez que se añade la dimensión de apoyo social al modelo de demanda/control se reconoce la necesidad de que cualquier teoría sobre el estrés en el trabajo evalúe las relaciones sociales en el lugar de trabajo” (OIT, 2001, pág. 562).

Con respecto al apoyo social unos autores (Schaefer y otros, 1982) han diferenciado ciertas clasificaciones a este concepto, teniendo como resultado el apoyo emocional, que son las demostraciones de amor y empatía, el apoyo tangible que son las acciones direccionadas a solucionar un problema en concreto de la persona receptora y el informacional que consiste en brinda



información oportuna para afrontar el problema o amenaza. (Mansilla, F. , 2010, pág. 75).

Según Barrera y Ainlay (1983) citados por Mansilla, F. (2010, pág. 65) el apoyo social está integrado por cuatro factores:

- ✓ Orientación directiva
- ✓ Ayuda no directiva
- ✓ Interacción social positiva
- ✓ Ayuda tangible

Por lo que podemos concluir que el apoyo social laboral se refiere a las relaciones interpersonales positivas o negativas entre los subordinados, pares y jefes inmediatos, superiores, y entre los subordinados y los jefes, que influye directamente sobre la tensión laboral.

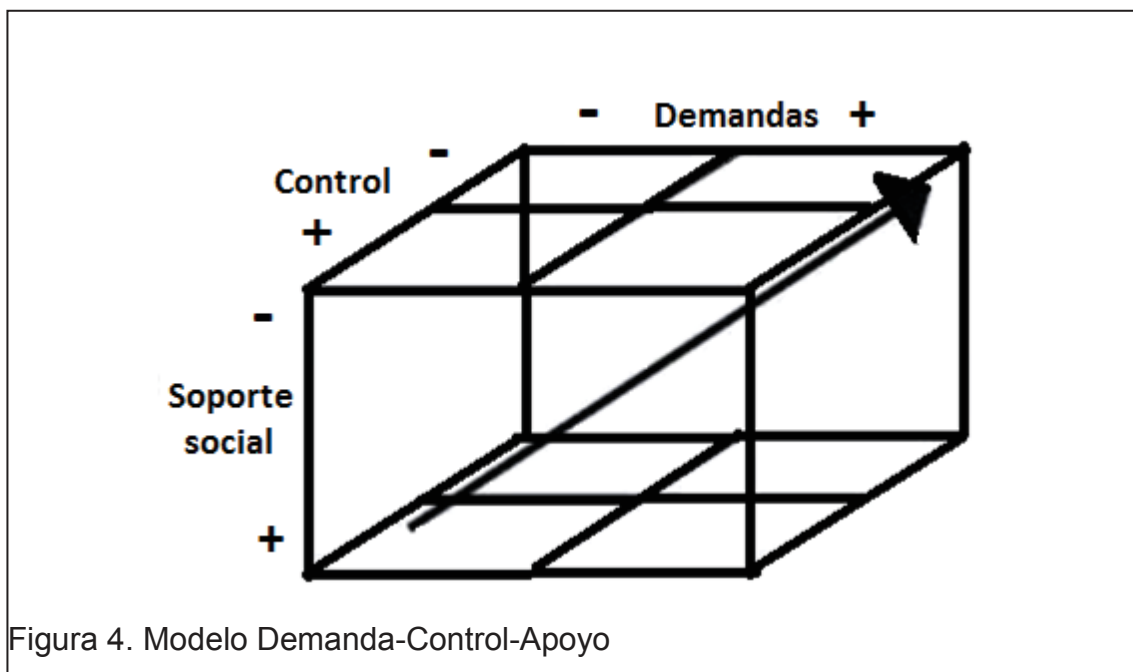


Figura 4. Modelo Demanda-Control-Apoyo

### 2.1.6. Salud

La Organización Mundial de la Salud, define que: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948 (OMS, 1946).

Adicionalmente, nos brinda un concepto de salud mental, entendiéndole como “un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”. (OMS, 1946, pág. 1).

Dentro del ámbito laboral, la referida Organización introduce el concepto de salud ocupacional como:

Una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo. (Organización Mundial de la Salud, OMS, 1946).

Según la Dirección de Formación Básica de Personas Adultas del Gobierno de Canarias (1998, pág. 1) estar con buena salud, es decir gozar de salud con lleva un concepto focalizado en tres niveles gozar de salud es por tanto estar

bien en los tres niveles: Físico al no tener ninguna enfermedad que limite el normal funcionamiento biológico de nuestro organismo, mental el ser capaces de enfrentarnos a los retos de la vida y social que es gozar de una plena integración como persona en los colectivos que forman nuestra sociedad.

#### **2.1.6.1. Enfermedad**

Se entiende el concepto de enfermedad como “alteración estructural o funcional que afecta negativamente al estado de bienestar. La enfermedad es una alteración o pérdida de esa armonía de funcionamiento del conjunto”. (Dirección de Formación Básica de Personas Adultas, 1998).

La notamos a través de:

- **Síntomas:** señales subjetivas, sólo descriptibles por el paciente.
- **Signos:** señales objetivas, que se pueden ver.

#### **2.1.6.2. Clasificación de las enfermedades según sus causas**

La CIE-10 es el acrónimo de la Clasificación Internacional de Enfermedades en la cual determina la clasificación y codificación de todas las enfermedades existentes de conformidad a la morbilidad y mortalidad, fue publicada por la Organización Mundial de la Salud.

- ✓ Enfermedades infecciosas y parasitarias
- ✓ Tumores - Neoplasias
- ✓ Enfermedades de la sangre y de los órganos hematopoyéticos y otros trastornos que afectan el mecanismo de la inmunidad
- ✓ Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas
- ✓ Trastornos mentales y del comportamiento
- ✓ Enfermedades del sistema nervioso
- ✓ Enfermedades del ojo y sus anexos
- ✓ Enfermedades del oído y de la apófisis mastoides
- ✓ Enfermedades del sistema circulatorio
- ✓ Enfermedades del sistema respiratorio
- ✓ Enfermedades del aparato digestivo
- ✓ Enfermedades de la piel y el tejido subcutáneo
- ✓ Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo
- ✓ Enfermedades del aparato genitourinario
- ✓ Embarazo, parto y puerperio
- ✓ Ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal
- ✓ Malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas
- ✓ Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte
- ✓ Traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causa externa.

Adaptado de (Organización Panamericana de la Salud, OPS, 2013)

## **2.1.7. Consecuencias del distrés laboral**

### **2.1.7.1. Consecuencias para la salud del trabajador**

El distrés es el desencadenante de varios problemas en la salud, específicamente del trabajador, y esto sucede cuando no logramos sobreponernos de las exigencias ocasionadas por los estresores cotidianos. La gravedad de las consecuencias se relaciona con el nivel de estrés que estemos

sufriendo. En cuanto a las consecuencias para la salud, podemos decir que el estrés puede desarrollar patologías en cualquier órgano y sistema de nuestro organismo (UGT, 2006, Pág.25).

#### 2.1.7.1.1. Síntomas asociados al distrés

El distrés se constituye como una reacción compleja. Por lo que los síntomas asociados a esta reacción se reflejan a nivel fisiológico, psicológico y motor.

Tabla 3. Sintomatología del Estrés

Síntomas fisiológicos	Síntomas psicológicos	Síntomas motores
Sudoración	Preocupación	Evitación de situaciones temidas
Tensión muscular	Temor	Fumar, comer o beber en exceso
Palpitaciones	Inseguridad	Intranquilidad motora (movimientos repetitivos rascarse, tocarse, etc.),
Taquicardia	Dificultad para decidir	Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta
Temblor	Miedo	Tartamudear
Molestias en el estómago	Pensamientos negativos sobre uno mismo	Morderse las uñas
Otras molestias gástricas	Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros	Llorar
Dificultades respiratorias	Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades	Quedarse paralizado, etc.
Sequedad de boca	Temor a la pérdida del control	
Dificultades para tragar	Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.	
Dolores de cabeza		
Mareo		
Náuseas		
Molestias en el estómago		
Tiritar, etc.		

Adaptado de (UGT, 2006)

### 2.1.7.1.2. Respuestas del Organismo: Consecuencias biológicas del estrés

En el cuadro se exponen varios ejemplos de las alteraciones que se producen en algunos parámetros.

Tabla 4: Consecuencias biológicas del Estrés

<b>AFECCIÓN</b>	<b>TENSIÓN (FASE INICIAL)</b>	<b>ESTRÉS</b>
Cerebro	Ideación clara y rápida	Dolor de cabeza, tics nerviosos, temblor, insomnio, pesadillas
Humor	Concentración mental	Ansiedad, pérdida del sentido del humor
Saliva	Muy reducida	Boca seca, nudo en la garganta
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular, tics.
Pulmones	Mayor capacidad	Hiperventilación, tos, asma, taquipnea
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia, vómitos
Intestino	Aumenta la actividad motora	Diarrea, cólico, dolor, colitis ulcerosa.
Vejiga	Flujo disminuido	Polouria.
Sexualidad	Irregularidades menstruales	Impotencia, amenorrea, frigidez, dismenorrea
Piel	Menor humedad	Sequedad, prurito, dermatitis, erupciones.
Energía	Aumento del gasto energético, aumento del consumo de oxígeno	Fatiga fácil.
Corazón	Aumento del trabajo cardíaco	Hipertensión, dolor precordial.

Adaptado de (UGT, 2006)

### 2.1.7.2. Consecuencias para la organización

Las consecuencias que produce el distrés dentro de las organizaciones son:

- ✓ La disminución de producción, refiriéndonos a la calidad y a la cantidad.
- ✓ Falta de cooperación entre compañeros.
- ✓ Solicitudes de traslados y cambios administrativos.
- ✓ Aumento de la supervisión del personal.
- ✓ Incremento de quejas y de conflictos.
- ✓ Ausentismo laboral.
- ✓ Accidentes e incidentes.
- ✓ Propicia más conflictos interpersonales.
- ✓ Bajo rendimiento ocupacional.
- ✓ Distanciamiento afectivo con clientes.
- ✓ Aumento en los gastos en materia de salud.
- ✓ Rotación de personal.
- ✓ Se incrementan el acoso moral y la violencia en el trabajo.
- ✓ Es frecuente que se presenten casos de Síndrome del Burnout.

La Organización Mundial de Salud (2005) por todas estas circunstancias, destacó que el estrés laboral se constituye en una de las máximas prioridades dentro del ámbito laboral debido que en un futuro se realizará un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo, porque los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores (Durán, M., 2010, pág. 79).

### **2.1.8. Datos de la Institución Pública**

Según dispone la Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 204, 205 y 211, la Institución Pública en la cual se aplicará este estudio, es un organismo técnico dotado de personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, que tiene atribuciones para controlar la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

Además de las competencias conferidas por la ley, ésta Institución Pública dirige el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos; determina responsabilidades administrativas y civiles culposas e indicios de responsabilidad penal, relacionadas con los aspectos y gestiones sujetas a su control, sin perjuicio de las funciones que en esta materia sean propias de la Fiscalía General del Estado; expide la normativa para el cumplimiento de sus funciones y asesora a los órganos y entidades del Estado cuando se le solicite. (Contraloría General del Estado, 2013).

En este contexto que la referida Institución actuará como un organismo técnico de control, cumple con las funciones a ella encomendadas ya sea efectuando auditorías de gestión, financieras, de carácter técnico o bien exámenes especiales de los recursos financieros, materiales y humanos.

#### **2.1.8.1. Misión**

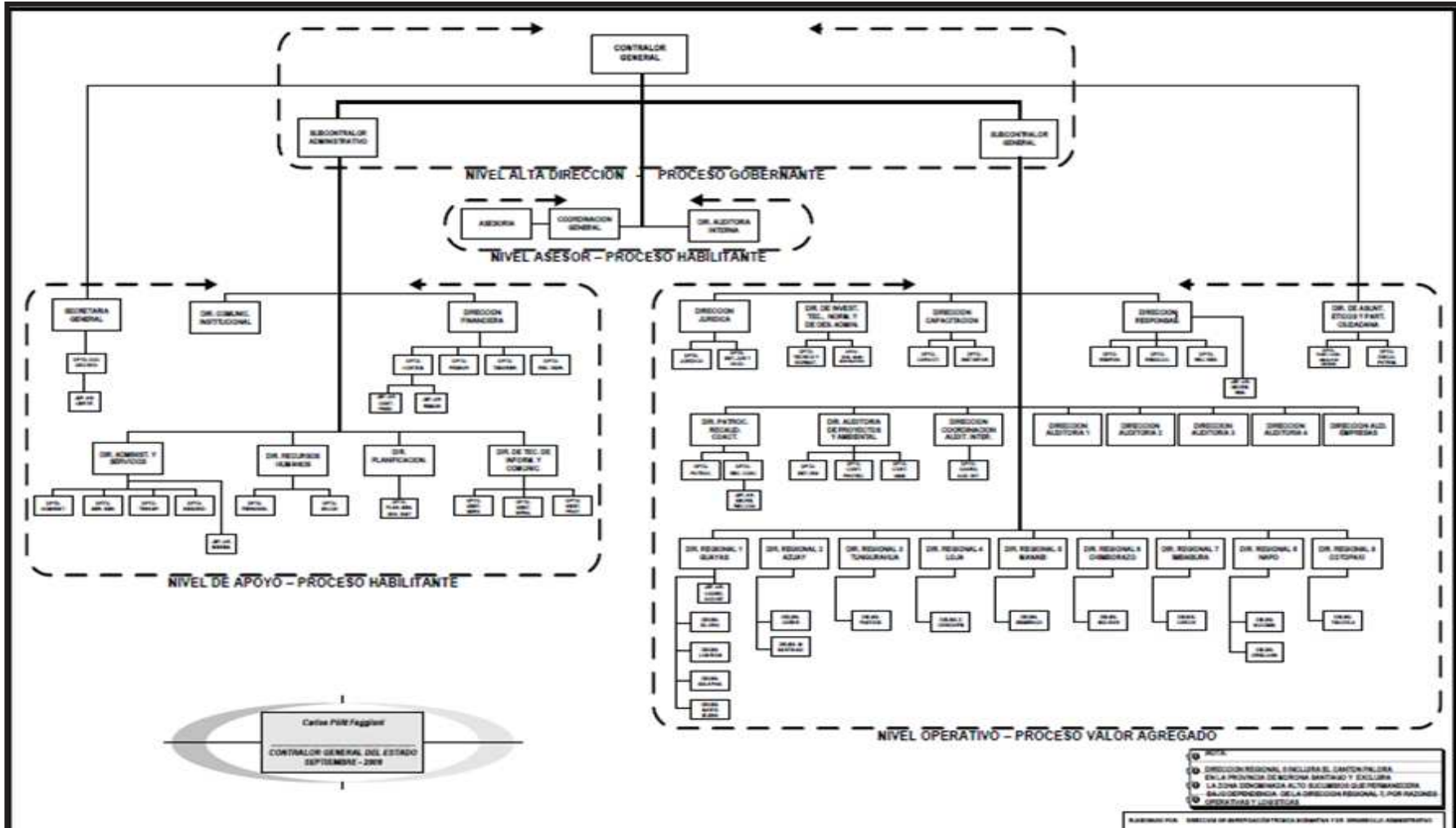
“Ser un Organismo Técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las demás personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos”. (Contraloría General del Estado, 2013).



### **2.1.8.2. Visión**

“Un organismo modelo de gestión pública, moderno y confiable, fundamentado en principios de ética, transparencia, calidad y enfoque hacia los resultados, que garanticen a la ciudadanía ecuatoriana el eficiente control de los recursos públicos a un plan anual de actividades”. (Contraloría General del Estado, 2013).

### 2.1.8.3. Organigrama



#### **2.1.8.4. Servicios**

Los distintos servicios que brinda la Institución Pública a la ciudadanía se expresan en los siguientes:

- ✓ Examen Especial
- ✓ Auditoría Financiera
- ✓ Auditoría de Gestión
- ✓ Auditoría de Aspectos Ambientales
- ✓ Auditoría de Obras Públicas o de Ingeniería
- ✓ Declaraciones Patrimoniales Juramentadas
- ✓ Registro de Cauciones
- ✓ Cumplimiento de Recomendaciones
- ✓ Intervención como parte en los juicios civiles, penales, contenciosos administrativos
- ✓ Consultorías, Asesorías
- ✓ Capacitación. (Contraloría General del Estado, 2013)

#### **2.1.8.5. Distribución del personal**

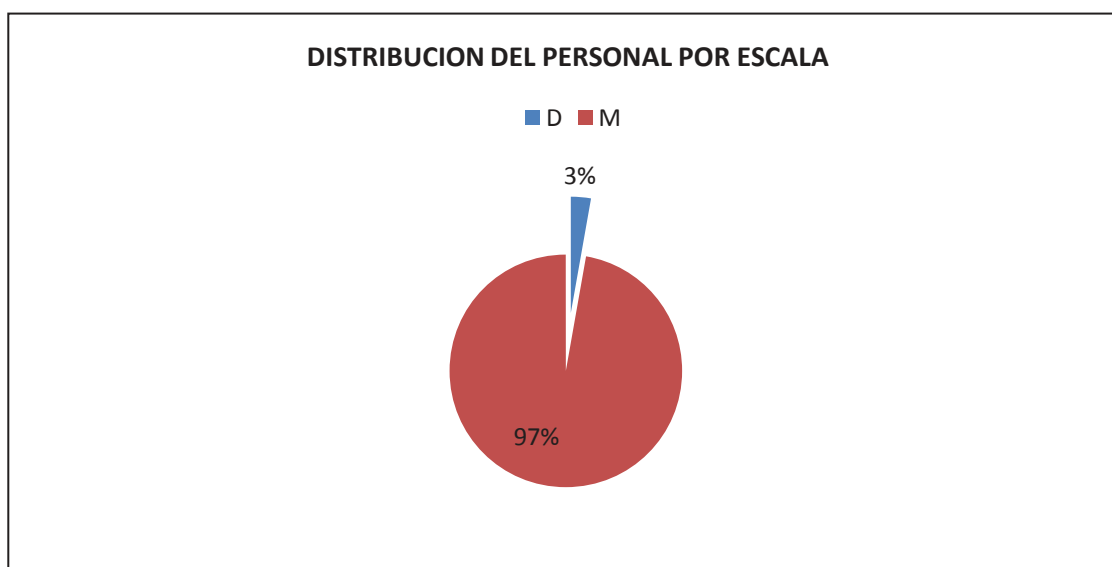
El personal es distribuido en 12 grados, desde auxiliares de servicio hasta Directores de Unidad, difiriendo de las Unidades de Apoyo y Valor Agregado.

Para esto, se realizó la distribución del personal por escala, Directiva y Media, obteniendo un total de 2017 servidores a nivel nacional, como se presenta en la siguiente ilustración.

Tabla 5. Distribución del personal por escala

ESCALA	Núm.	%
D	56	2,78%
M	1961	97,22%
<b>Total</b>	<b>2017</b>	<b>100,00%</b>

Tomado de Sistema de Personal Dirección Recursos Humanos Contraloría General del Estado 31-12-2012



**Interpretación:** De los 2017 cargos del distributivo de personal el 97% corresponden a la Escala Media y apenas el 3% a la escala Directiva.

Para este estudio, se analizará al personal que forma parte de la Escala Media, parte de las Unidades de Valor Agregado, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 6. Distribución del personal Auditor Matriz Quito

* Experto Supervisor Auditoría B * Experto Supervisor Auditoría A * Especialista Técnico Auditoría C * Especialista Técnico Auditoría B * Especialista Técnico Auditoría A		
<b>UNIDAD REAL</b>	<b>Núm.</b>	<b>Personal Criterios de Inclusión / Exclusión</b>
DIRECCIÓN DE COORDINACION DE AUDITORIAS INTERNAS *	18	8
DIRECCION DE AUDITORIA 1 *	87	57
DIRECCION DE AUDITORIA 2 *	71	39
DIRECCION DE AUDITORIA 3 *	76	42
DIRECCION DE AUDITORIA 4 *	56	26
DIRECCION DE AUDITORIA DE EMPRESAS *	54	38
DIRECCION DE AUDITORIA DE PROYECTOS Y AMBIENTAL *	60	42
<b>Total</b>	<b>422</b>	<b>252</b>

**Interpretación:** En la tabla anterior encontramos la distribución del personal con cargos de Experto Supervisor A y B; y Especialistas Técnicos Auditoría A, B y C, mismos que por la denominación de su cargo realizan funciones de Supervisión y Jefaturas de Equipo, respectivamente, dentro de la Matriz ubicada en la ciudad de Quito.

## **2.2. Discusión Temática**

En este apartado se describirá como se han ido realizando varios estudios a nivel internacional en relación con el Tema de este proyecto de investigación.

### **2.2.1. Estrés y recursos de enfrentamiento del cuidador en el contexto hospitalario**

Este estudio se realizó en el ámbito hospitalario, debido a que estos se caracterizan por desenvolverse rutinariamente en un ambiente de tensión. Los profesionales de la salud, al interactuar en este medio son más propensos a desencadenar síntomas de estrés, debido a que se enfrentan a condiciones extremas de vida o muerte y las consecuencias que esto implica.

Los objetivos de esta investigación fueron identificar la presencia de síntomas de estrés en profesionales cuidadores en el contexto hospitalario, y conocer los principales estresores del ambiente de trabajo y los recursos de enfrentamiento utilizados por los profesionales para lidiar con las situaciones de estrés.

Realizaron un estudio transversal descriptivo con profesionales que actúan en el Hospital Universitario del Oeste de Paraná (HUOP), Brasil, y que prestan asistencia directa al paciente ingresado. Los datos fueron recolectados en el período de octubre a diciembre de 2007 junto a profesionales de los tres turnos de trabajo, seleccionados aleatoriamente.

Utilizaron dos instrumentos, el primero estuvo constituido por dos partes, una abordó preguntas socio demográficas y relacionadas con el trabajo, y la segunda utilizando el Inventario de Síntomas de Estrés para Adultos, mismo que determina la presencia o ausencia del estrés por medio de la sintomatología presentada por el sujeto. El modelo presente (somático o psicológico) y en cuál fase del estrés se encuentra el individuo.

Como resultados de la aplicación del Inventario de Síntomas de Estrés obtuvieron que de los 139 sujetos evaluados, 60.4% presentaban estrés. De esos, 5.7% estaban en la fase de alerta; 44.6%, en la fase de resistencia; 7.2%, en la fase de casi-agotamiento y 2.9% en agotamiento. Se observó una asociación significativa entre la presencia de estrés y el sector de trabajo ( $p=0.0002$ ) y tiempo de trabajo en la referida institución ( $p=0.0133$ ). Con relación a los eventos estresantes se observó que las condiciones de trabajo fueron apuntadas con mayor frecuencia como generadoras de estrés (31.1%), seguida de factores intrínsecos del trabajo (26.6%), relaciones interpersonales (26.3%) y factores relacionados a la asistencia (16%). (Da Silva, J. 2011, pág. 131).

### **2.2.2. El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud de trabajadores de la construcción**

Esta investigación se desarrollo en un grupo de trabajadores de la construcción de España con el objetivo de identificar si la salud tiene una directa relación con el control que tienen los trabajadores sobre sus actividades y con el apoyo de sus pares y supervisores, y a su vez la importancia que tienen factores como las demandas del trabajo, la responsabilidad de sus tareas para la sociedad y el riesgo que se exponen.

Los investigadores se enfocaron en el sector de la construcción debido a que estos trabajadores están cotidianamente expuestos a ciertos factores tales como la subcontratación, la inestabilidad laboral y el riesgo elevado físico.

Concretamente, la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo indica que presenta los mayores índices (un 49,1%) de exposición a condiciones nocivas de carácter físico y químico, situación que se relaciona directamente con enfermedades y lesiones laborales, afectando significativamente en la salud del trabajador y deteriorando su bienestar laboral.(López-Araújo & Osca Segovia, 2011, pág. 122).

El objetivo principal de esta investigación fue analizar la relación entre el control y el apoyo social frente a las demandas laborales, la responsabilidad social y el riesgo elevado físico al que están sometidos cotidianamente por la naturaleza de sus funciones, así como también se analizará el malestar físico que éstos presentan a través del modelo Demandas-Control-Apoyo de Karasek.

La muestra fue seleccionada a través de un método incidental y de participación voluntaria. Este estudio se realizó en las comunidades autónomas de España, el criterio de inclusión que se utilizó es que los trabajadores que participen deberían trabajar en la construcción de forma remunerada. La muestra estaba compuesta por 285 trabajadores de los cuales el 98,6% eran hombres. (López-Araújo & Osca Segovia, 2011).

La media de edad fue de 35,4 años (D.T.= 9,6) y su nivel formativo: Sin estudios 6,3%, Estudios primarios 51,6%, Bachillerato 14%, FP 22,8%, y Universitarios 4,9%. Según su puesto de trabajo el 34,8% eran especialistas (carpinteros, pintores, electricistas, etc.), el 18,2% peones, el 15,4% encargados, el 13,3% albañiles y el 18,2% desempeñaba otros puestos. El tiempo medio trabajando en el sector fue de 12,7 años (D.T.= 1) y llevaban 3,5 años (D.T.= 5,46) en su puesto de trabajo actual. (López-Araújo, B. & Osca Segovia, A., 2011, p. 120).

Los instrumentos que se utilizaron en esta investigación fueron los siguientes:

- El modelo Demandas-Control (Karasek y Theorell, 1990), mismo que postula que las demandas del trabajo se consideran un estímulo estresante cuya intensidad aumenta a medida que el sujeto percibe que excede sus recursos, concretamente su capacidad de control.
- El Cuestionario de Estrés Laboral (Jobb Stress Questionnaire), de Hurrell y Mc Laney (1988), adaptado a España.
- Las demandas laborales se midieron con una escala compuesta por dos ítems del tipo:



¿Con qué frecuencia tiene que trabajar muy rápido?

¿Cuánta responsabilidad tiene usted sobre la seguridad de sus compañeros en su lugar de trabajo?

¿Cuánto control tiene sobre cómo conseguir que la empresa le proporcione el equipo de protección personal adecuado?

¿Con qué frecuencia su supervisor inmediato realiza esfuerzos extra para hacerle el trabajo más fácil?

La Escala de malestar físico del OSI (Occupational Stress Indicator), de Cooper, Sloan y Williams (1988). (López-Araújo & Osca Segovia, 2011)

Como resultados se obtuvieron que los estresores del puesto es significativo ( $F= 10,44$ ;  $p<,001$ ) y, concretamente, la aportación de dos de las variables: las demandas laborales ( $\beta= ,24$ ;  $p<,001$ ) y la exposición a condiciones nocivas ( $\beta= ,15$ ;  $p<,01$ ). Con respecto a las posibles variables moduladoras también es significativo ( $F= 8,15$ ;  $p<,001$ ), de forma que tanto el control del trabajo ( $\beta= .13$ ;  $p<.10$ ) como el apoyo social ( $\beta= -,16$ ;  $p<,01$ ) se asocian con el malestar en la dirección esperada. También se encontró que con las interacciones, la varianza explicada aumenta significativamente hasta un 17% ( $F= 6,17$ ;  $p<,001$ ) y aparecen tres interacciones significativas: las demandas laborales por el control del trabajo ( $\beta= ,41$ ;  $p<,05$ ), la responsabilidad por la seguridad de otras personas por el apoyo social ( $\beta= -,72$ ;  $p<,01$ ) y la exposición a condiciones nocivas por el apoyo social ( $\beta= -,66$ ;  $p<,01$ ). (López-Araújo, B. & Osca Segovia, A., 2011, p. 120).

Las conclusiones de este estudio se evidencian en las siguientes:

- ✓ Cuando el control es elevado, las demandas apenas influyen sobre el malestar, pero a medida que las demandas aumentan y el control disminuye el malestar empeora.

- ✓ La interacción entre la responsabilidad por la seguridad de otras personas y el apoyo social, por lo que se puede comprobar, que si el apoyo social es alto, la responsabilidad por la seguridad de otras personas no afecta al malestar físico, sin embargo, el malestar físico es mayor en situaciones en las que la responsabilidad es baja y el apoyo social también.
- ✓ Cuando la exposición a riesgos es alta, el apoyo apenas influye en el malestar físico, pero, si la exposición es baja, tienen mejor salud aquellos empleados con más apoyo social.
- ✓ En contra de lo esperado la responsabilidad por la seguridad de otras personas no influye en el malestar. Esto puede deberse a que este estresor sea propio de puestos de mayor responsabilidad que los analizados en este estudio, con lo que su peso no llega a materializarse.
- ✓ También se aprecia que el control y el apoyo se relacionan con el malestar físico, confirmando la investigación en esta dirección, aunque el peso del apoyo es mayor.

### **2.2.3. El Modelo Demanda/Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud: Un Estudio en Tres Países Latinoamericanos.**

Esta investigación se realizó con el objetivo de identificar la incidencia que tienen los factores psicosociales en la salud mental en algunos países latinoamericanos, debido a que no existen muchos estudios en esta región.

Se trabajó con 3 países de Latinoamérica: Colombia, Chile y México, y se enfocó en utilizar el modelo demanda/control en relación con la salud mental de estos trabajadores.

Participaron un total de 528 trabajadores de la salud, por lo que se procedió a realizar un estudio observacional transaccional.

Dentro de la los 528 trabajadores de la salud se encontraban médicos, laboratoristas, cuidadores, psicólogos, etc., aunque el 80% de la muestra total se trató de enfermeras.

La muestra fue tomada de los países de Colombia, Chile y México, 179 fueron procedentes de México, 68 de Chile y 281 de Colombia. El promedio de edad fue de 41.48 años, y el 92.4% de la muestra fueron mujeres.(Juárez-García, Vera Calzaretta, Gómez Ortiz, Canepa, & Schnall, 2008).

Los instrumentos que se aplicaron en este estudio fueron los siguientes:

El Cuestionario del Contenido del Trabajo (Karasek, et. al., 1998) cuyas variables son: el control, las demandas psicológicas y el apoyo social.

Adicionalmente, se utilizó el Cuestionario General de Salud (GHQ por sus siglas en inglés) (Goldberg, et. Al, 1997) que ofrece variables de salud mental como: síntomas somáticos, depresión, problemas de sueño y disfunción social. (Juárez-García, A.; Vera Calzaretta, A.; Gómez Ortiz, V., Canepa, C.& Schnall, P., 2008, pág. 10).

Los resultados obtenidos de esta investigación fueron los siguientes:

El análisis de varianza realizado entre las variables evaluadas por cada país, arrojó evidencias de que existen diferencias estadísticamente significativas en todas las variables evaluadas entre las muestras de los tres países participantes, en Colombia los valores son significativamente más altos que los encontrados en México y Chile, no obstante Chile mostró los puntajes más altos de síntomas de salud mental negativa. Por lo que se puede observar que en Latinoamérica se posee

condiciones psicosociales adversas a las que presentan otros países desarrollados. El análisis de correlación entre las variables psicosociales laborales y la salud mental mostró que la combinación Demandas/Control (tensión laboral) se asoció significativamente con los síntomas de salud mental en el caso de Chile y México, no así en el caso de Colombia, en donde ninguna de las variables tuvo significancia estadística menor a  $p=.05$ , a pesar de ser el país que presentó valores más altos en las condiciones psicosociales laborales negativas. (Juárez-García, Vera Calzaretta, Gómez Ortiz, Canepa, & Schnall, 2008).

Las conclusiones que se obtuvo de este estudio fueron las siguientes:

El análisis de resultados específico y global de la relación entre la combinación demandas/control y la salud mental, dio como resultado que la tensión laboral correlacionó de manera significativa con la salud mental en Chile ( $r_s=.25$ ) y México ( $r_s=.17$ ). En el caso de Colombia ( $r_s=.10$ ), su coeficiente no alcanzó significancia pero no estuvo lejos del criterio estadístico ( $p=.07$ ). Otro dato a destacar es que a excepción de México, en su correlación encontrada entre inseguridad en el empleo y la pobre salud mental, ninguna otra correlación resultó significativa de las escalas del JCQ y el puntaje total del Cuestionario General de Salud en los tres países, lo que lleva a la conclusión de que no son las variables psicosociales en aislado los mejores predictores de la salud, sino su interacción o combinación sinérgica. (Juárez-García, Vera Calzaretta, Gómez Ortiz, Canepa, & Schnall, 2008).

#### **2.2.4. Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México**

Esta investigación se centró en determinar si existe una relación estadística entre los factores psicosociales relacionados con la tensión laboral, es decir, las variables de control, demandas y apoyo social, con respecto a la sintomatología cardiovascular en una muestra de enfermeras de un Hospital Público de la Ciudad de México. (Juarez García, 2007).

Se realizó un estudio observacional, descriptivo, correlacional, y un muestreo probabilístico y por conveniencia, con 109 enfermeras de diferentes puestos y departamentos de un hospital del sector público de la Ciudad de México durante el mes de julio del 2004, todas ellas del sexo femenino, las únicas enfermeras no incluidas en el estudio fueron aquellas que no cumplieron con los criterios de inclusión (antigüedad mínima de seis meses y ausencia de enfermedad cardiovascular o psiquiátrica) o no quisieron participar. El 100% de las participantes fueron de sexo femenino, con un promedio de edad de 42 años y de 15 años de antigüedad, la mayoría eran casadas (62%). En cuanto a la escolaridad, la mayoría tenía estudios técnicos de bachillerato (43%) seguidas de aquellas que tenían una especialidad (28%), licenciatura (25%), posgrado (3%) y por último primaria (1%). (Juarez García, 2007)

Los instrumentos que se utilizaron en este estudio fueron:

- ✓ Cuestionario del Contenido del Trabajo.
- ✓ Cuestionario de Síntomas Cardiovasculares.
- ✓ Medición de la tensión arterial mediante monitores digitales de muñeca marca Nissei.

Los resultados que se obtuvieron en esta investigación fueron los siguientes:

Existe una relación estadísticamente significativa entre tales variables ( $\beta$  entre .20 y .24), aun considerando factores tradicionales de riesgo cardiovascular. Se obtuvo que los niveles de las variables psicosociales evaluados en este estudio, no son muy altos en comparación con poblaciones norteamericanas. En cuanto a la relación de factores de riesgo cardiovascular con los indicadores cardiovasculares (Tensión Arterial y síntomas), se encontró que la edad, el IMC y el consumo de alcohol tuvieron asociaciones significativas. Por su parte, las variables psicosociales laborales también tuvieron relaciones estadísticamente significativas con los indicadores cardiovasculares tal como se esperaba, con excepción de la relación inseguridad laboral- Tensión Arterial diastólica que no alcanzó significancia. (Juarez Garcia, A. 2007, pág. 118).

Por lo tanto, se puede concluir que la existe una relación entre las variables de Tensión Arterial y la sintomatología vascular el modelo de tensión laboral en las enfermeras de un Hospital Público de la ciudad de México.

#### **2.2.5. Factores psicosociales del trabajo (demanda control y desbalance esfuerzo- recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia**

El objetivo de este estudio fue determinar la asociación de los factores psicosociales tales como tensión laboral y desbalance entre esfuerzo/recompensa con indicadores de salud mental y tensión arterial en una muestra de maestros escolares de la ciudad de Bogotá, Colombia.

Se realizó un estudio no experimental, correlacional y transversal, donde se utilizó un muestreo no probabilístico y por conveniencia del cual se seleccionaron 251 maestros y adicionalmente también se procedió a realizar un

análisis socio demográfico de los participantes incluyendo la exploración de factores de riesgo para la tensión arterial. (Gómez-Ortiz & Moreno, 2010).

Se trabajó con una muestra de 251 maestros de distintos colegios privados de estrato alto y medio-alto de la ciudad de Bogotá (edad promedio de 35.4 años, *DS* 8.3, rango de 21 a 63 años). El 23.1% de la muestra (58 personas) eran del sexo masculino y el 76.9% (193 personas) del sexo femenino. Los maestros participantes desempeñaban labores de docencia en todos los grados del nivel primario y medio de educación (5 a 16 años). La mayor parte de los maestros a los que se les invitó a participar en el estudio aceptó voluntariamente la invitación (95%). Esta participación fue anónima. El tiempo promedio que llevaban trabajando en la profesión fue de 8.9 años (*DS* 6.9). El 63.3% de los maestros trabaja 40 horas a la semana; 15.9 % trabaja entre 10 y 38 horas; finalmente, el 20.7% trabaja entre 42 y 65 horas a la semana. El 42.2% desempeña otras labores remuneradas además de su labor docente. El 94.9% de la muestra tenía educación universitaria (61.8%) o posgraduada (33.1%). Los demás tenían formación tecnológica (4.4%) o académica media (bachillerato). (Gómez-Ortiz & Moreno, 2010).

Los instrumentos que se utilizaron en esta investigación fueron los siguientes:

Una encuesta construida a partir del Cuestionario del Contenido del Trabajo, el Cuestionario de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (DER) desarrollado por Siegrist (2000) y el Cuestionario General de Salud. (Gómez-Ortiz & Moreno, 2010).

Las conclusiones y hallazgos de este estudio fueron los siguientes:

Los maestros escolares colombianos presentan un alto riesgo de trabajar en condiciones psicosociales laborales adversas, y que estas condiciones se relacionan con indicadores negativos de salud. Entre el 54% y el 22% de

la muestra (según los dos criterios de evaluación de los factores psicosociales laborales) presentan condiciones psicosociales laborales negativas, lo cual es una prevalencia comparable a la encontrada en otros estudios (Schnall et al., 2000). Sobre los factores psicosociales reportados perciben más demandas pero también más control de las mismas, más esfuerzo y sobre compromiso. Alrededor de un cuarto de los participantes percibe un desbalance entre esas demandas y sus posibilidades de control, y entre el esfuerzo que hacen y las recompensas que reciben a cambio. Según las correlaciones calculadas, el exceso de demandas, el desbalance demanda-control pero especialmente el esfuerzo, la falta de recompensas y el estilo demasiado comprometido de afrontar el trabajo son los factores que más se relacionan con un bajo nivel de salud en los docentes. En particular, los indicadores de estrés laboral (mayor percepción de desbalance entre demanda y control y de desbalance esfuerzo-recompensa) se relacionaron significativamente con experiencia de ansiedad y psicopatización, y en menor medida con depresión y disfunción social. Los resultados no mostraron, sin embargo, en el grupo total, una relación directa entre los factores psicosociales laborales y la tensión arterial. (Gómez-Ortiz, V. & Moreno, L. 2010, pág. 394).

### **2.3. Pregunta de investigación**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral y la relación de éste como un factor determinante en el estado de salud de los auditores de la Institución Pública?



### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de distrés laboral y la posibilidad de que este factor sea determinante en el estado de salud de los auditores de una Institución Pública.

#### **3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de distrés laboral, a través del modelo Demanda-Control-Apoyo de Karasek.
- Analizar la salud de los auditores en base al número de atenciones médicas semestrales del informe de siniestralidad de la aseguradora privada de la Institución Pública.
- Analizar la posible relación entre la salud y distrés en la población de estudio de esta investigación.

### **4. Hipótesis o preguntas directrices**

- H1 Existe distrés laboral en los Auditores.  
Ho No existe distrés laboral en los Auditores.
- H1. Existe una relación entre el distrés laboral y la salud en los Auditores.  
Ho No existe una relación entre el distrés laboral y la salud en los Auditores.

## **5. Método**

Esta investigación es de carácter cuantitativo, utiliza una recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de la población en estudio. (Hernández, 2003; p.5).

Para la relación de este estudio, fue necesario utilizar los siguientes instrumentos:

- ✓ Método de Evaluación FPSICO.
- ✓ Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT/OMS
- ✓ Cuestionario de Contenido de Trabajo (JCQ)
- ✓ Datos de Siniestralidad de la Prestadora de Salud de la Institución.

### **5.1. Tipo de diseño y enfoque**

Se realizó un estudio de tipo transversal, descriptivo desde el enfoque cuantitativo, aplicando el Método demanda-Control-Apoyo mediante los resultados obtenidos por el Cuestionario de Contenido de Trabajo (JCQ, sus siglas en Ingles), el Método Fpsico y el Cuestionarios de Estrés Laboral de la OIT, a fin de determinar el nivel de distrés laboral, y adicionalmente, se analizará los datos de siniestralidad de los trabajadores con distrés, con el propósito de encontrar una relación entre las dos variables.

### **5.2. Muestra/Participantes**

Para determinar la muestra, se empleó un muestreo aleatorio estratificado, que es el proceso que se sigue para establecer los grupos, es decir, la estratificación y los distintos grupos se llaman estratos. En la estratificación se

agrupan elementos similares a fin de que la varianza dentro de cada grupo sea pequeña; al mismo tiempo es deseable que las medias de los distintos estratos sean diferentes entre sí.

Para esto, se realizó una asignación proporcional al tamaño del estrato, en donde la muestra está constituida por un número de elementos en cada estrato, proporcional al estrato de estos, con relación al total; es decir, los estratos mayores serán los que tendrán submuestras de mayor tamaño.

La Institución Pública cuenta con un total de 422 Auditores, pertenecientes a la Matriz, ciudad de Quito, de las Direcciones de Auditoría 1, 2, 3, 4, de Empresas, de Proyectos y Ambiental; y, de Coordinación de Auditoría Internas. De los cuales, se escogió a los Jefes de Equipo y Supervisores, que suman la cantidad de 252 en total, y excluyendo a los Asistentes de Auditoría.

Los criterios de inclusión y exclusión que se aplicaron para separar los estratos, fueron los siguientes: se trabajará con Auditores, hombres y mujeres que tengan de 5 años de antigüedad en adelante en la Institución, de estado civil casados, que laboren en las Unidades de Auditorías de la ciudad de Quito, y que ejerzan la función de jefes de equipo y supervisores.

Los participantes de este estudio son los trabajadores que tienen el cargo de Auditores exclusivamente, por lo que, no se tomó en cuenta al personal administrativo, ni de apoyo. Se procedió a escoger a los auditores que cumplan con las funciones de Supervisores y Jefes de Equipo, en razón, de que éstos, tienen mayor responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones, ya que tienen personal a cargo y adicionalmente, son los encargados de presentar los resultados de los diferentes procesos de auditoría, haciéndose responsables de los mismos, ante la máxima autoridad de la Institución, la ciudadanía, medios de comunicación e Instancias Judiciales de ser pertinente. Era necesario que tengan un estado civil casados, debido a que tiene más responsabilidad ya que en algunos de los casos son el soporte económico de su familia lo que produce

un grado mayor de compromiso en la realización de sus tareas, a diferencia de las personas sin cargas, y debían tener más de 5 años de antigüedad en la Institución.

En definitiva, los Criterios de Inclusión y Exclusión serían los siguientes:

#### **5.2.1. Criterios de Inclusión:**

- Se incluye a los funcionarios que ocupen el cargo de auditores de la Institución Pública, central Quito, de las Unidades de Auditoría.
- Se incluye a los funcionarios que se desempeñen como supervisores y jefes de equipo.
- Se incluye a los funcionarios de estado civil casados, y que lleven un tiempo de servicio igual o mayor a 5 años.

#### **5.2.2. Criterios de Exclusión**

- Se excluye a los funcionarios que sean auditores y que realicen actividades administrativas en Unidades de Auditoría.
- Se excluye a auditores que no realicen funciones de supervisión y jefaturas de equipo, es decir al nivel operativo.
- Se excluye a los auditores de estado civil solteros o divorciados y que no cumplan con un tiempo de servicio igual o mayor a 5 años.

### **5.3. Cálculo de la muestra**

Tomando en cuenta que se posee un universo de 422 Auditores, y después de un muestreo aleatoria estratificado, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, tenemos 252 auditores que cumplen con todas las condiciones, considerándose ese nuestro universo, y luego de haber considerado la respectiva fórmula estadística nos da como muestra el total de 42 auditores, de los cuales 34 son Jefes de Equipo y 8 Supervisores.

$$N = \frac{N (z^{\infty}/2)^2 \sum_{i=1}^k N_i S_i^2}{E^2 N^2 + (z^{\infty}/2)^2 \sum_{i=1}^k N_i S_i^2}$$

Fórmula 1. De Muestreo Aleatorio Estratificado

**Donde:**

<b>N</b>	252
<b>Z</b>	1.96
<b>Alfa</b>	0.1
<b>N1</b>	217
<b>N2</b>	35
<b>S1</b>	0.25
<b>S2</b>	0.25
<b>E</b>	0.05

**Resultados:**

Total: 42 auditores

- 34 Jefes de

- 8 Supervisores

<b>n</b>	41.969
<b>n1</b>	33.700
<b>n2</b>	8.268

Equipo

#### 5.4. Procedimiento

Es necesario mencionar que para la realización de esta investigación se contó con la aprobación institucional para acceder a la muestra en la Institución Pública donde se va a realizó la presente investigación, bajo el principio de confidencialidad y anonimato. Se muestra en Anexo 5.

Debido a las funciones inherentes al cargo de los Auditores, se procedió a aplicar de manera física el Método de Evaluación Fpsico, que se muestra en Anexo 1, en sus lugares de trabajo, en las diferentes Entidades Públicas de la

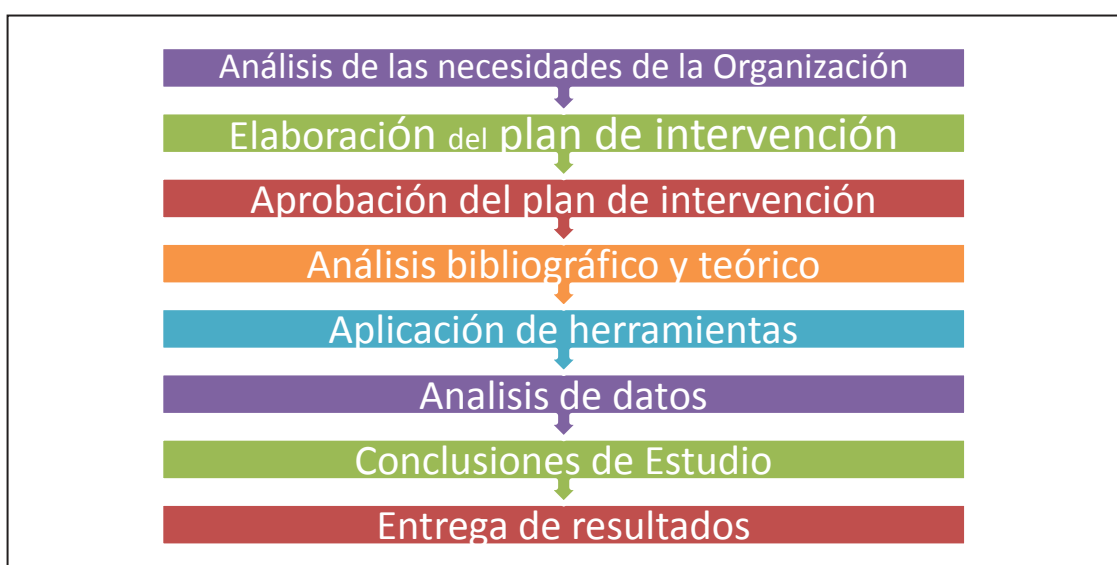
ciudad de Quito, durante una semana, hasta cubrir con el total de la muestra. Una vez con los resultados, se procedió a ingresarlos en el Software del referido método a fin de obtener los resultados correspondientes.

Por consiguiente, la siguiente semana se aplicó el Cuestionario de Estrés de la OIT, disponible en el Anexo 2, de igual manera de manera física y los resultados fueron ingresados y analizados mediante el Paquete de Office Excel, después se realizó más revisión bibliográfica, por lo que se aplicó otro instrumento, el Cuestionario de Contenido de Trabajo de Karasek, como se muestra en Anexo 3, de manera física, a la mayoría de la muestra durante un día en el cual los Auditores se reunieron en la Matriz de la Institución Pública a la que pertenecen y el resto de los sujetos, se procedió durante tres días a ir a las Comisiones en las que se encontraban.

Dentro de la muestra a la cual se le aplicaron los mencionados instrumentos, se trabajó con 35.7% de mujeres y con un 64.3% de hombres, de los cuales presentaban un rango de edad de 35-62 años.

### 5.5. Análisis de datos

Se realizó el siguiente proceso de análisis de datos:



### 5.5.1. Método de Evaluación FPSICO

El método FPSICO consta de 86 Ítems agrupados en 9 factores, para lo cual, los ítems se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 7. Factores del Fpsico

<b>Factores revisados del Fpsico</b>	<b>Ítems</b>
Tiempo de trabajo	1,2,5 y 6
Autonomía	3, 7, 8, 9, 10 a-h
Carga de trabajo	4, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 32, 33, y 34
Demandas psicológicas	35a, 35b, 35d, 35e, 35f, 35h, 36 a-d, 37 y 38
Variedad/contenido del trabajo	39, 40, 41, 42 a-d
Participación/supervisión	11 a-g, 12 a-d
Interés por el trabajador/compensación	13 a-d, 44, 45, 46 y 47
Desempeño del rol	14 a-f, 15 a-e
Relaciones y apoyo social	16 a-d, 17, 18 a-d y 20

Tomado de (INSHT, 2011, p. 1)

“La fiabilidad para cada uno de los factores, así como la escala global, se ha obtenido el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento. Los criterios de interpretación (Muñiz, 2005; Prieto y Muñiz, 2000) se detallan a continuación”:

- Inadecuada:  $r < 0,60$
- Adecuada pero con déficits:  $0.60 \leq r < 0,70$
- Adecuada:  $0,70 \leq r < 0,80$
- Buena:  $0,80 \leq r < 0,85$
- Excelente:  $\geq 0,85$

“El coeficiente  $\alpha$  de Cronbach de la escala, tomada en su conjunto, asciende a 0,895 (n = 1108), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global” (Muñiz, 2005 o Prieto y Muñiz, 2000).

Tabla 8. Coeficientes de Fiabilidad Fpsico

<b>FACTORES DEL FPSICO</b>	<b>N</b>	<b><math>\alpha</math> de Cronbach</b>
Tiempo de trabajo	1660	0,697
Autonomía	1455	0,865
Carga de trabajo	1593	0,733
Demandas psicológicas	1465	0,737
Variedad/contenido del trabajo	1539	0,705
Participación/supervisión	1549	0,732
Interés por el trabajador/compensación	1556	0,844
Desempeño de rol	1582	0,842
Relaciones y apoyo social	1520	0,716

Tomado de (Ferrer Puig, R., Guilera Ferré, G., & Però Cebollero, M., 2011, pág. 10)

### **5.5.2. Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT/OMS**

A su vez, se utilizará el Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT/OMS evalúa los siguientes factores:

- Clima Organizacional (CO)
- Estructura Organizacional (EO)
- Territorio Organizacional (TER)
- Tecnología (TEC)
- Influencia del Líder (IL)
- Falta de Cohesión (FC)
- Respaldo del Grupo de Trabajo (RG).



Está constituido por 25 preguntas, evaluadas con una escala numérica tipo Lickert de siete opciones de respuesta (1-7):

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

La puntuación obtenida en cada dimensión equivale a la suma de las puntuaciones de los ítems que la componen.

Para determinar el nivel de estrés laboral que nos arroja este instrumento se procedió a sumar los puntos obtenidos individualmente para cada pregunta. Para esto, se dividió la puntuación del estrés total, en un punto de corte en los 90 puntos (>90), y a fin de clasificar en cuatro niveles para la puntuación total de estrés del cuestionario de la OIT/OMS de la forma siguiente:

Tabla 9. Interpretación del Nivel de Estrés

<b>Categoría</b>	<b>Rango de puntuación</b>
Bajo nivel de estrés	≤ 90
Nivel intermedio	91 – 117
Estrés	118 – 153
Alto nivel de estrés	154 – 175

Se califica como personal estresado a las personas incluidas en los niveles estrés, intermedio y alto, o puntaje total mayor a 90 puntos.

Este Cuestionario fue validado en una muestra de 38,072 trabajadores de diversos sectores de producción, por actividades, tamaño de las empresas,

situación económica de la organización, edad, género, antigüedad en la organización y puesto del personal.

### 5.5.3. Cuestionario del Contenido de Trabajo (JCQ)

Se utilizó el Cuestionario del Contenido del Trabajo, desarrollado por Karasek (1985) (JCQ, por sus siglas en inglés) y traducido al castellano por Cedillo (1999), quien como representante de JCQ-Center, otorgó autorización para las aplicación de este instrumento en esta investigación. (Cedillo, 2000).

Este cuestionario evalúa los factores psicosociales del trabajo postulados en el modelo demanda-control-apoyo social, las escalas de demandas psicológicas, control laboral y apoyo social.

Contiene reactivos con cuatro opciones de respuesta que van desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo.

Existen dos maneras de obtener la variable tensión laboral; la primera es clasificando a las personas en cuatro cuadrantes de la combinación demanda/control dispuestos en el modelo (demandas altas y control bajo vs. las demás combinaciones).

Las confiabilidades de las escalas del JCQ (calculadas con el alfa de Cronbach) con este grupo, fueron las siguientes:

Tabla 10. Confiabilidad del JCQ

Uso de habilidades	6 ítems, rango 12-48, $\alpha$ 0.6
Toma de decisiones	3 ítems, rango 12-48, $\alpha$ 0.6
Control de procesos laborales	9 ítems, rango 24-96, $\alpha$ 0.7
Demandas psicológicas	5 ítems, rango 12-48, $\alpha$ 0.7
Apoyo de Jefe	4 ítems, rango 4-16, $\alpha$ 0.8
Apoyo de colegas	4 ítems, rango 4-16, $\alpha$ 0.8
Apoyo inseguridad laboral	3 ítems, rango 3-12, $\alpha$ 0.6

#### **5.5.4. Datos de Siniestralidad de la Prestadora de Salud de la Institución Pública.**

Se ha procedido adicionalmente a analizar el cuadro de siniestralidad de la prestadora de asistencia médica de la Institución Pública tomando en cuenta las siguientes variables:

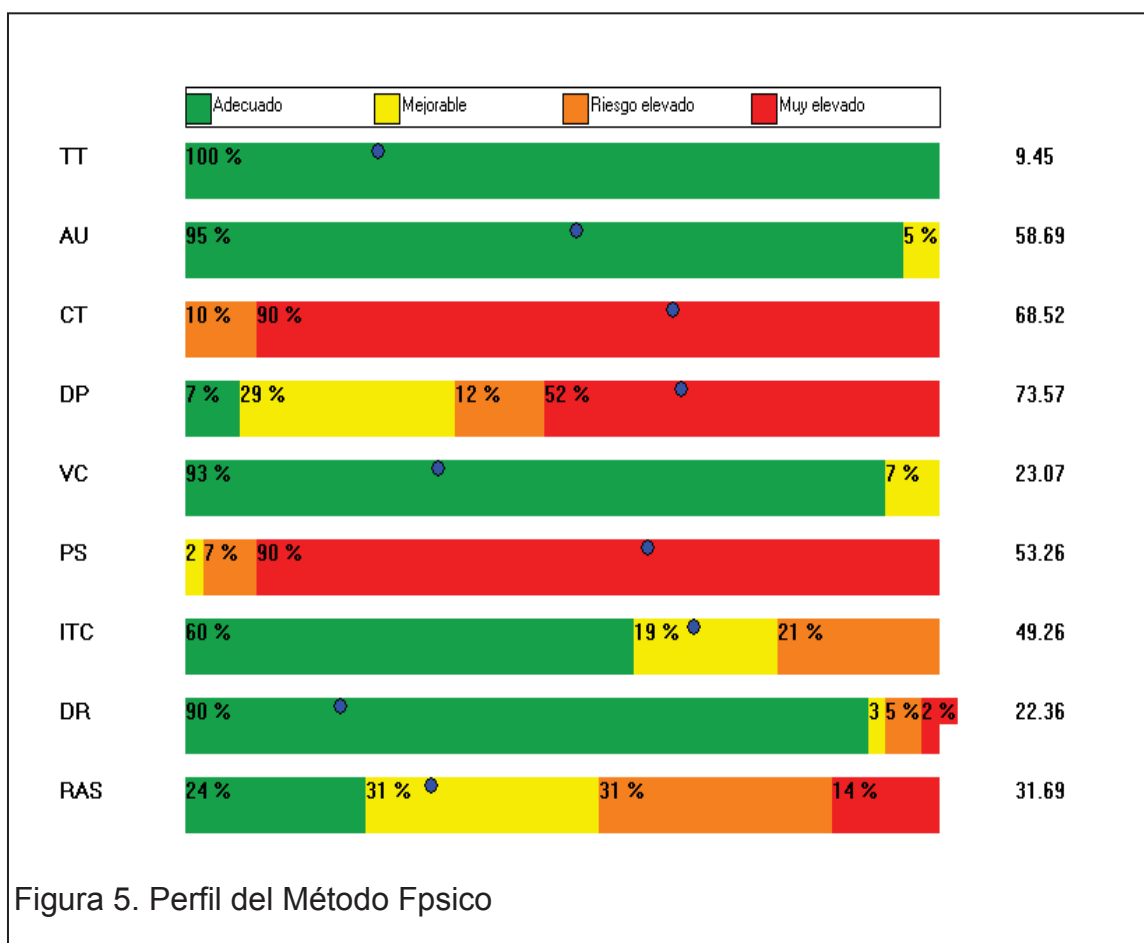
<b>Titular</b>	<b>Tipo Atención</b>	<b>Prestador</b>	<b>Incapacidad</b>	<b>Diagnostico</b>	<b>Número de Atenciones Médicas</b>
----------------	----------------------	------------------	--------------------	--------------------	-------------------------------------

Los resultados de este análisis se evaluarán más adelante y vale la pena recalcar que se trató esta información con suma confidencialidad, omitiendo nombres de los sujetos que formaron parte del estudio, así como también de la Prestadora de Salud de la Institución Pública.

## 6. Resultados

### 6.1. Resultados del Método de Evaluación FPSICO

Los resultados obtenidos del Método de Evaluación Fpsico, una vez ingresados al software, fueron los siguientes:



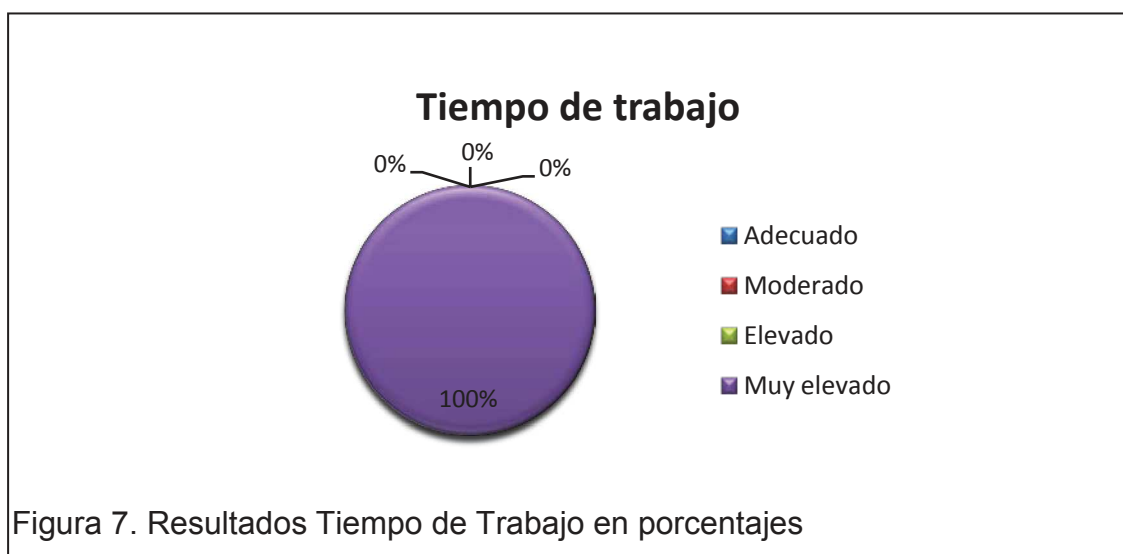
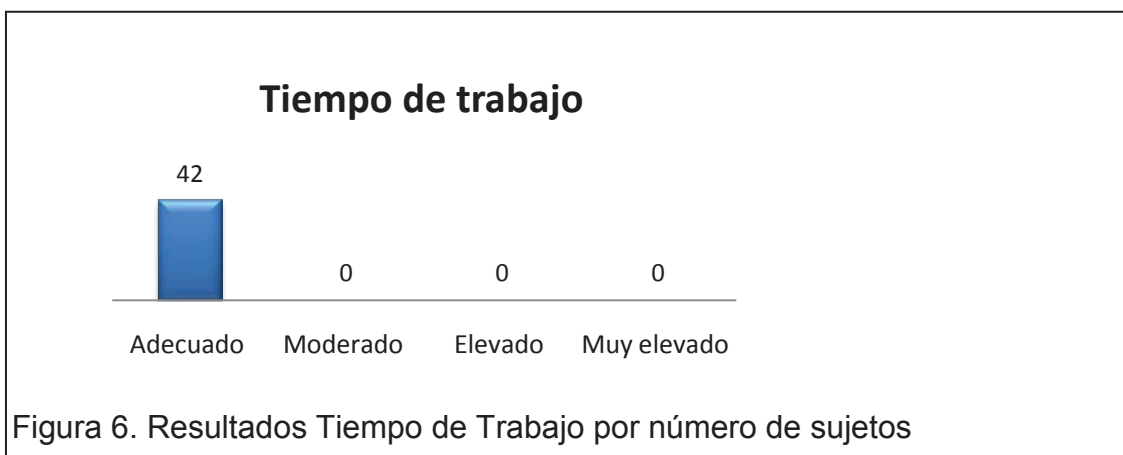
A continuación desarrollaremos las escalas del perfil del Método Fpsico con las referidas puntuaciones y su interpretación:

### 6.1.1. Tiempo de trabajo

Este factor hace referencia con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana; lo evalúa desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social. (INSHT, 2011, p. 1).

Y se obtuvieron los siguientes resultados:

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	9.45	3.25	10

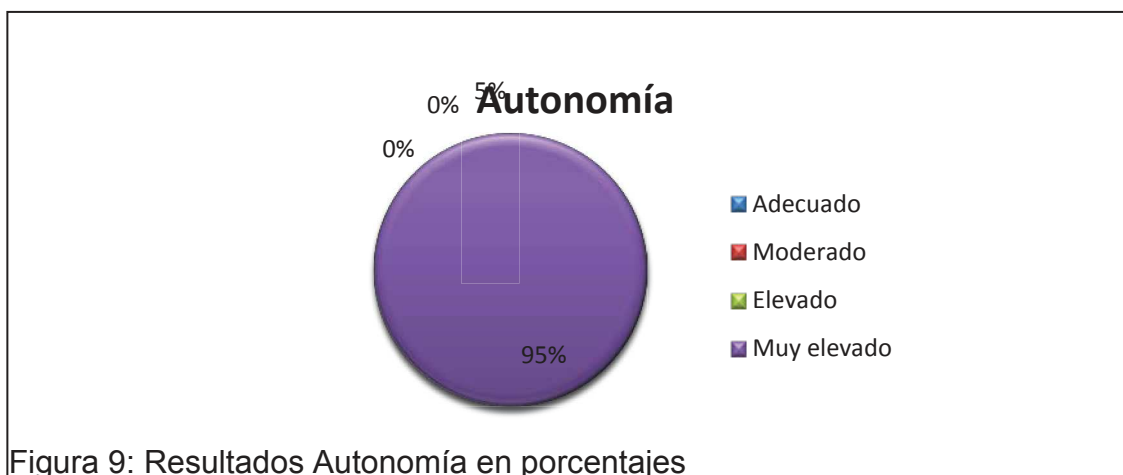
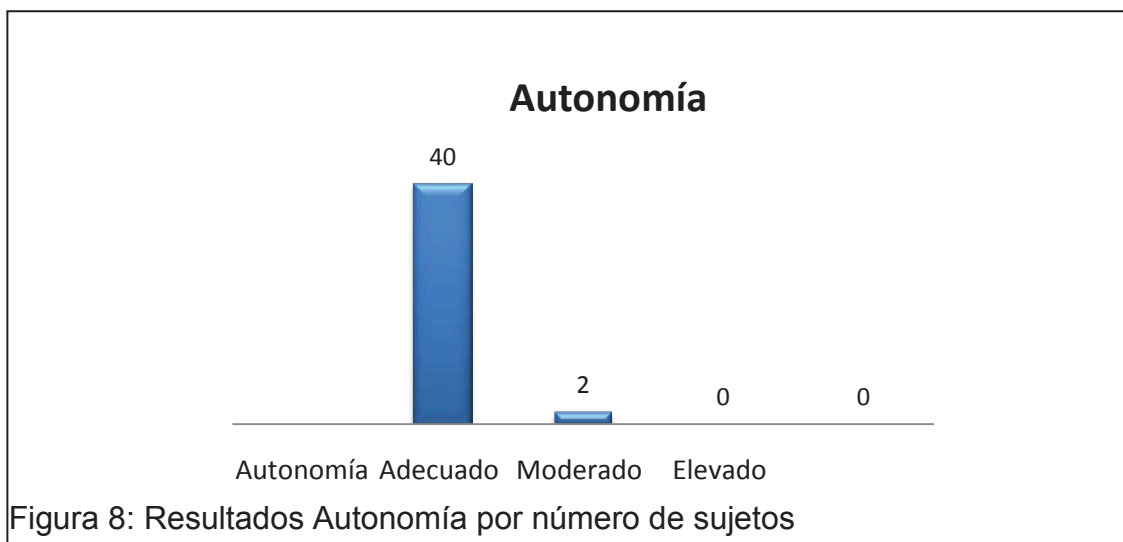


### 6.1.2. Autonomía

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. (INSHT, 2011, pág. 5).

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	58.69	8.02	59

Por número de sujetos:



### 6.1.3. Carga de trabajo

Se entiende como el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). (INSHT, 2011, pág. 8).

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	68.52	7.15	67.5

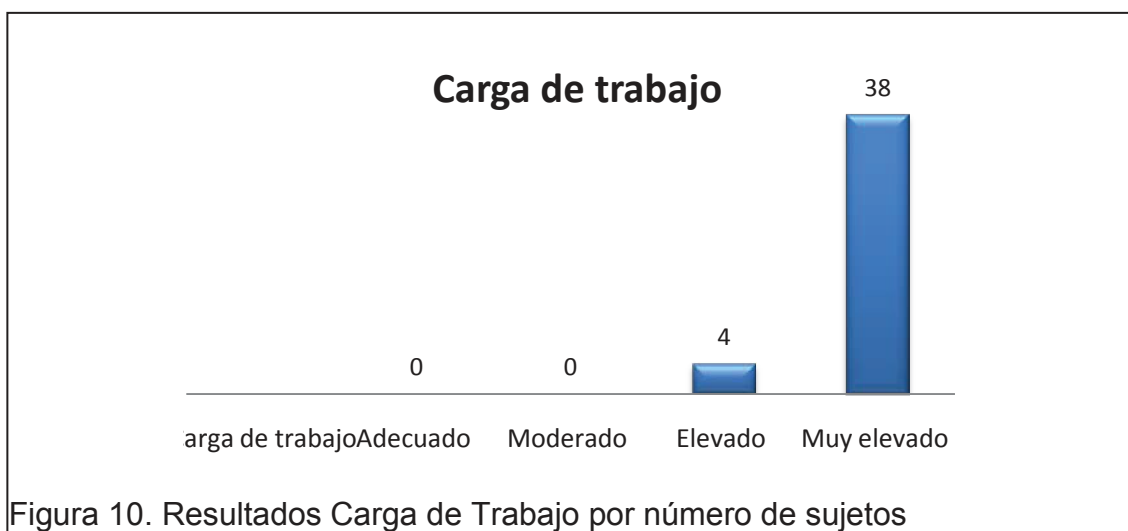


Figura 10. Resultados Carga de Trabajo por número de sujetos

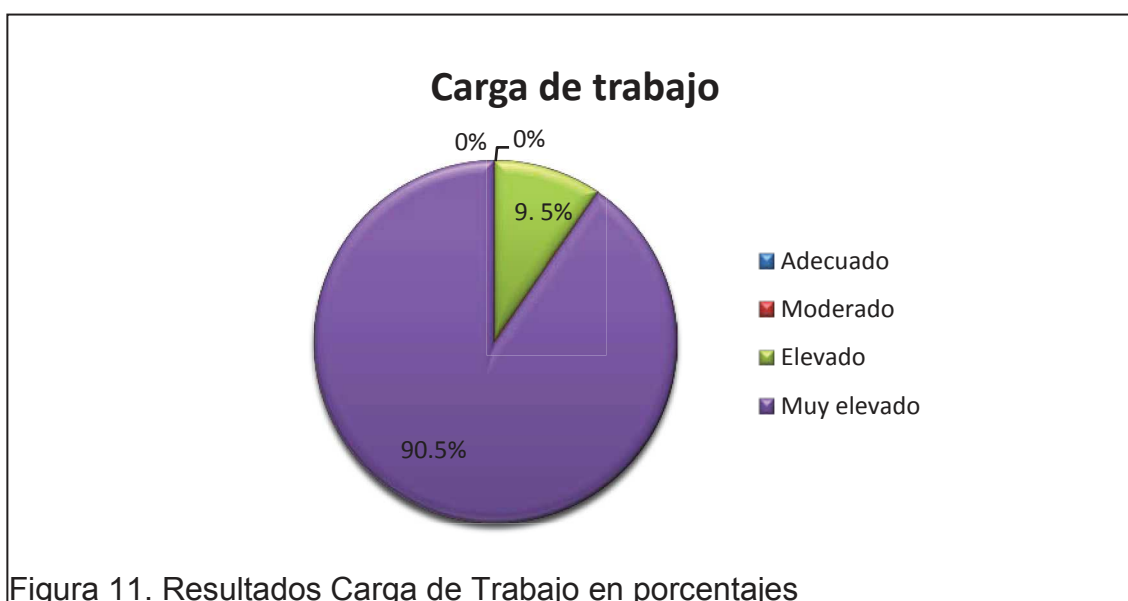
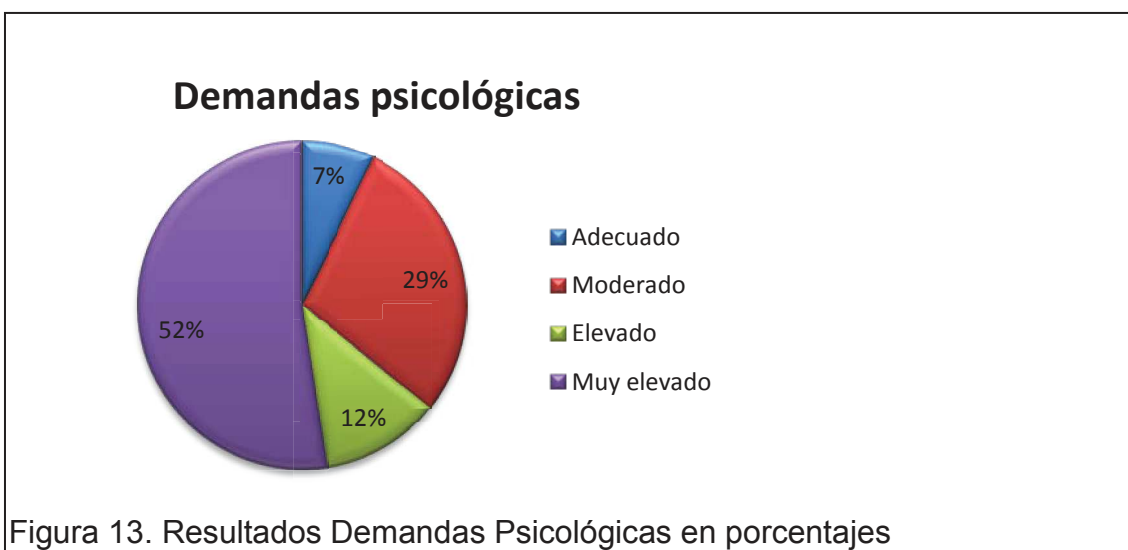
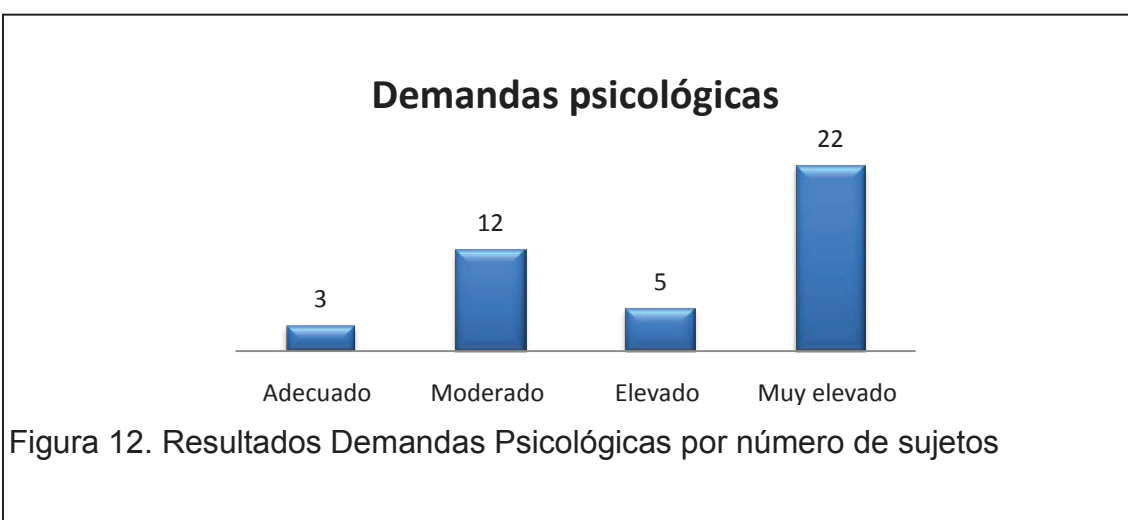


Figura 11. Resultados Carga de Trabajo en porcentajes

#### 6.1.4. Demandas psicológicas

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas. De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.(INSHT, 2011, pág. 9).

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	73.57	11.4	76

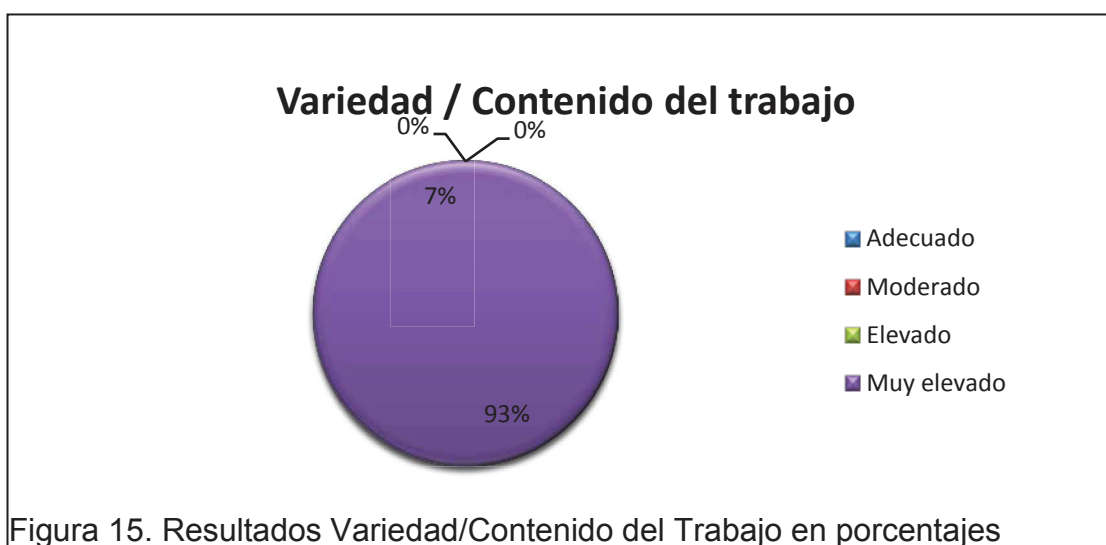
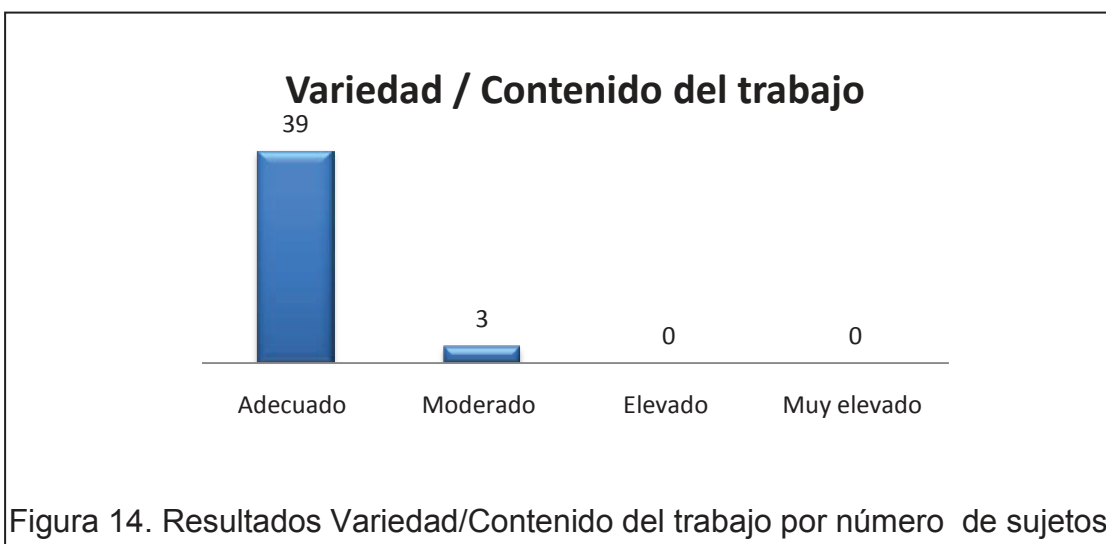




### 6.1.5. Variedad / Contenido del trabajo

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.(INSHT, 2011, pág. 11).

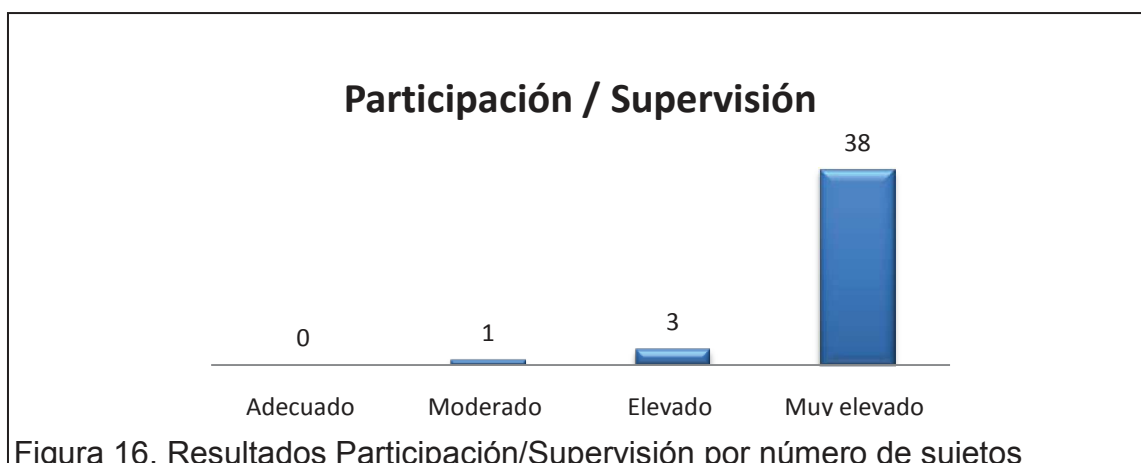
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	23.07	6.31	22.5



### 6.1.6. Participación / Supervisión

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. (INSHT, 2011, pág. 12).

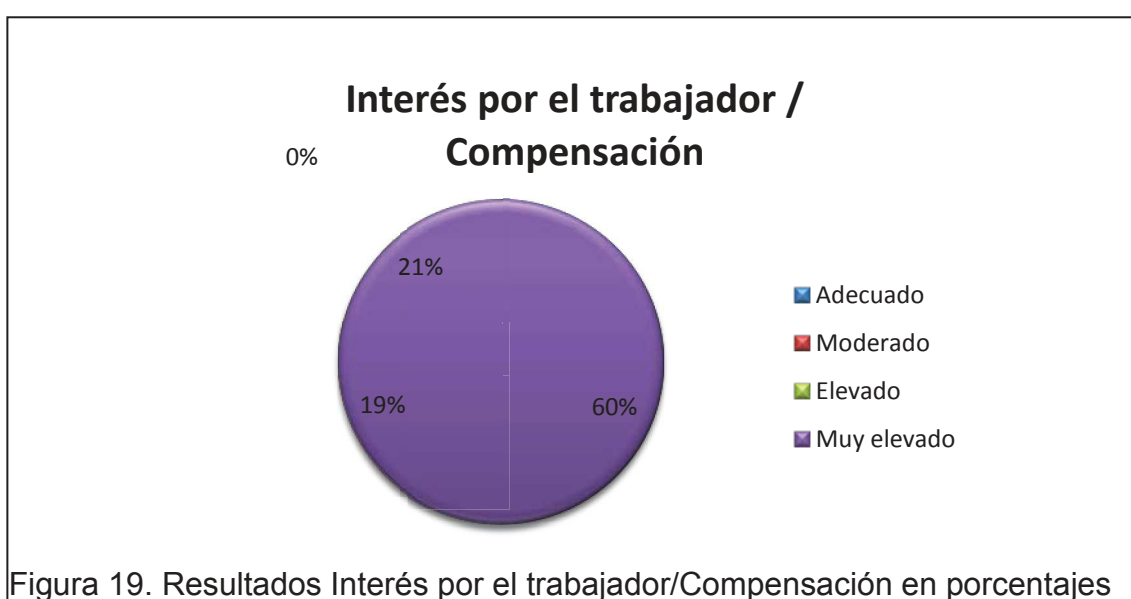
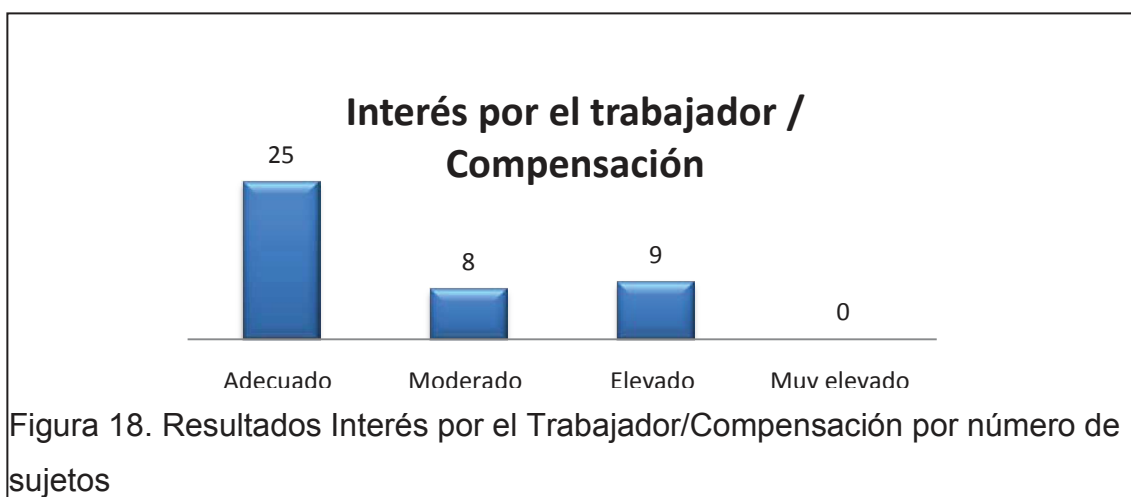
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	53.26	9.98	54.5



### 6.1.7. Interés por el trabajador / Compensación

Este factor hace referencia al interés que muestra la empresa por el trabajador de carácter personal y a largo plazo. Como muestra de su interés implementan programas de desarrollo, promociones, capacitaciones y a su vez busca la retribución entre lo que la empresa da y la compensación que recibe por parte del trabajador y viceversa. (INSHT, 2011, pág. 13).

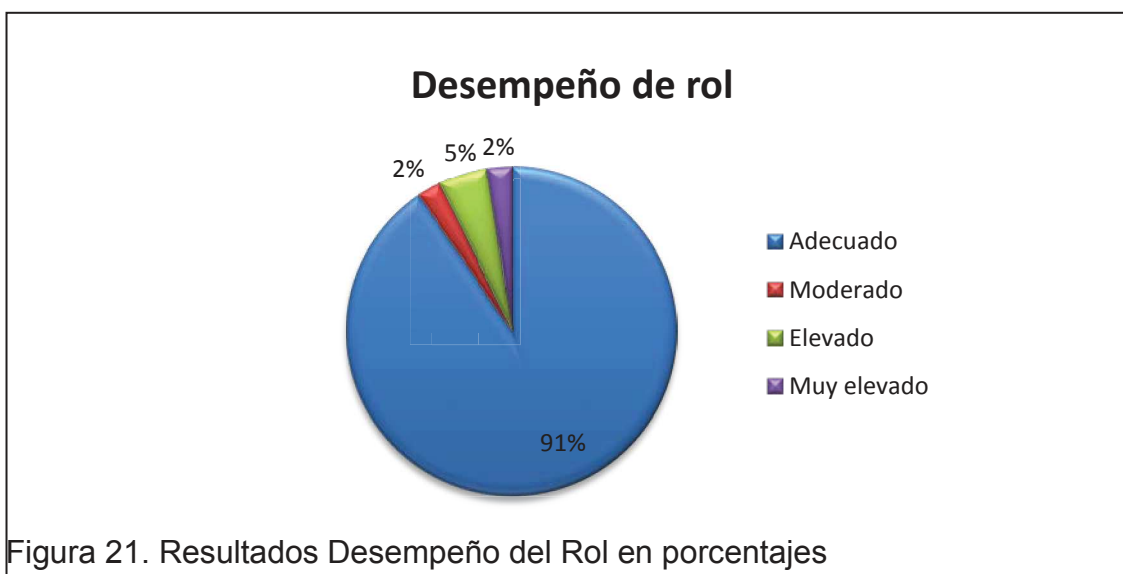
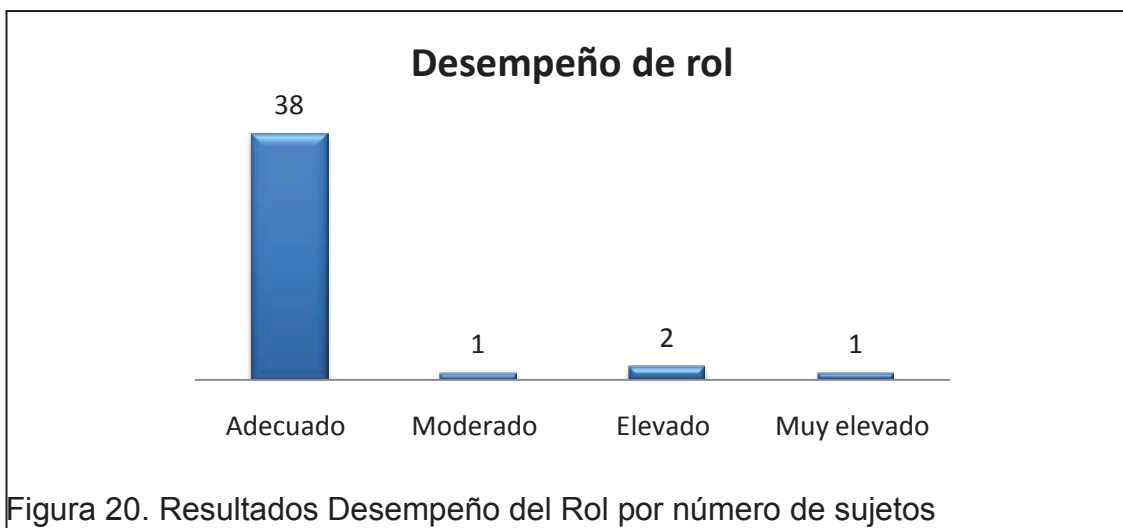
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	49.26	6.16	49.5



### 6.1.8. Desempeño de rol

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales: la claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades y el conflicto de rol que hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí. (INSHT, 2011, p. 15).

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	22.36	11.56	19



### 6.1.9. Relaciones y apoyo social

Este factor se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge al “apoyo social”, como factor moderador del estrés. (INSHT, 2011, p. 16).

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	31.69	6.85	31

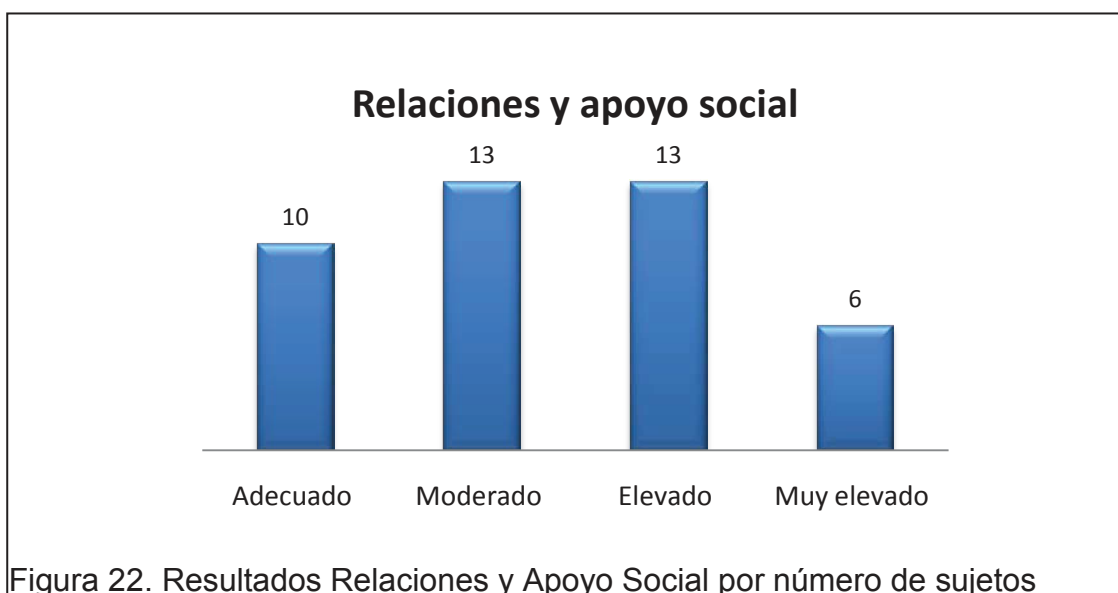


Figura 22. Resultados Relaciones y Apoyo Social por número de sujetos



Figura 23. Resultados Relaciones y Apoyo Social en porcentajes

### 6.1.10. Análisis

Con respecto a los resultados presentados por el Método de Evaluación Fpsico, encontramos que existen 3 factores en especial que poseen una categorización como riesgo muy elevado dentro de nuestra población de estudio. Estos factores son Carga de Trabajo, Demandas Psicológicas y Participación/Supervisión.

La carga de trabajo es el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador tiene que hacer frente, teniendo en cuenta tres factores, la presión de tiempos, cantidad de trabajo y grado de dificultad. En general se observa que este factor psicosocial se encuentra en un nivel de riesgo *Muy Elevado*, por lo que se podría decir que los trabajadores de esta Institución poseen una intensidad alta de atención y la necesidad de atender a múltiples tareas.

En relación al factor de Demandas Psicológicas, tal y como observamos en la tabla, este factor psicosocial tiene un nivel de riesgo *Muy Elevado*, que se resume en que la realización de sus funciones en el contexto laboral, exige un alto grado de presión y esfuerzo intelectual.

El factor de Participación/Supervisión, según los resultados obtenidos, los sujetos parte de este estudio tienen un indicador de riesgo elevado, el cual deberá someterse a evaluación para lograr mitigarlo. Con esto, entendemos que los trabajadores, no poseen un grado aceptable de participación dentro de la organización en diferentes aspectos de su trabajo y con relación a la supervisión que se recibe por parte de sus superiores, siendo esta insuficiente o caso contrario, abrumadora.

Los demás factores analizados por este método, se encuentran calificados como “Nivel de Riesgo Adecuado”, siendo los siguientes:

- ✓ Tiempo de Trabajo

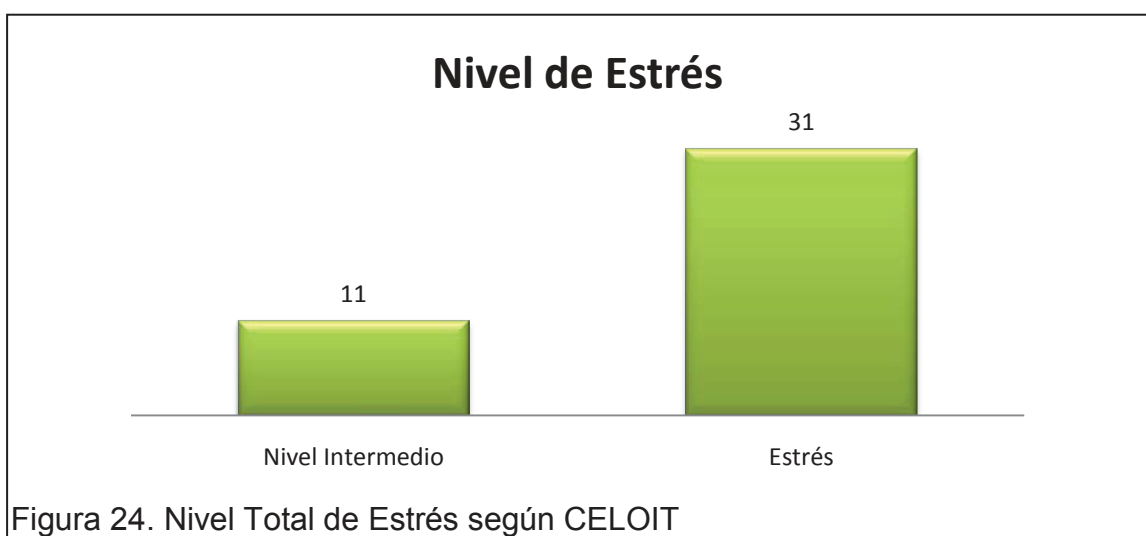
- ✓ Autonomía
- ✓ Variedad/Contenido
- ✓ Interés por el trabajador/Compensación
- ✓ Desempeño de Rol.

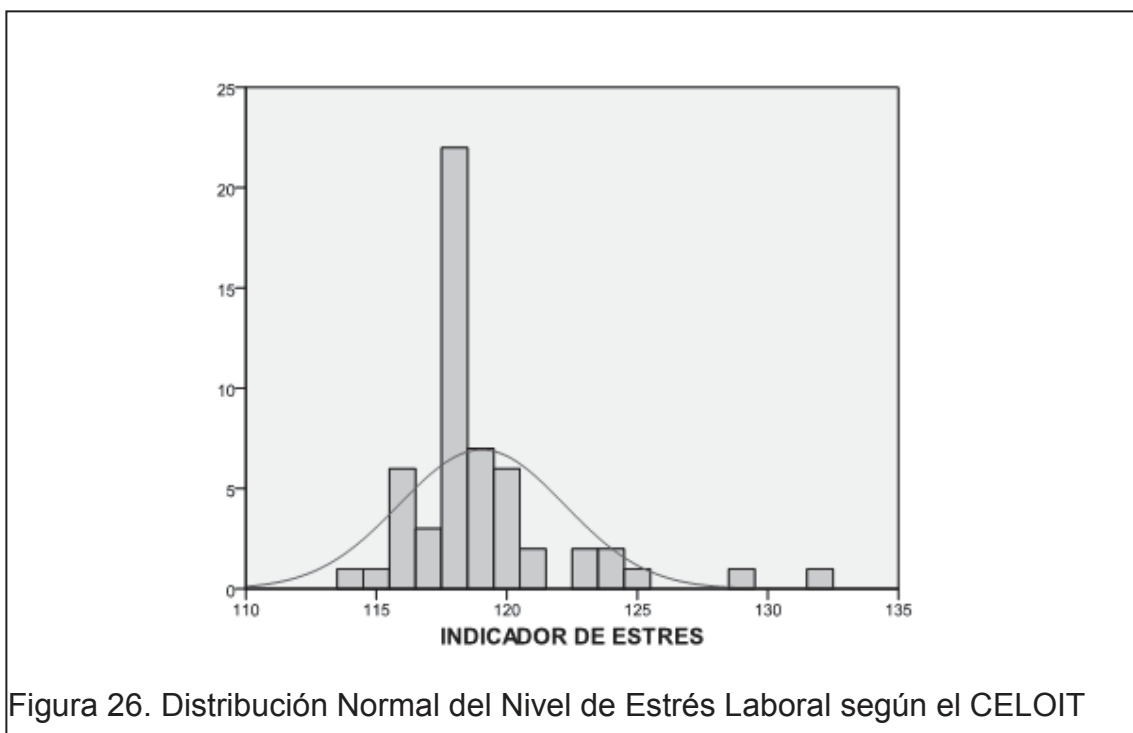
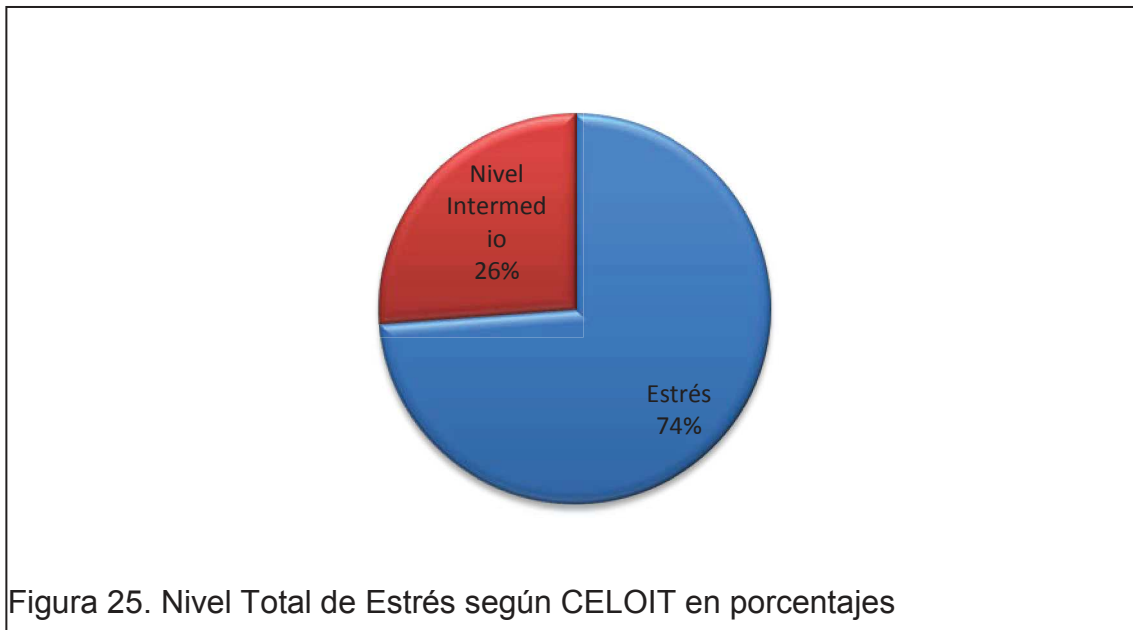
Cabe destacar que, en relación al factor de Relaciones y Apoyo social, se observa que existe un 31% de sujetos con un nivel de riesgo *Elevado*, y otro 31% con riesgo *Moderado*.

## 6.2. Resultados del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT/OMS

Una vez aplicado el Cuestionario de Estrés de la OIT/OMS, a la muestra seleccionada para este estudio, se obtuvieron los siguientes datos:

El 74%, que constituyen 31 sujetos presentan Estrés, y el 26% que constituyen 11 sujetos, presentan un nivel intermedio de Estrés.





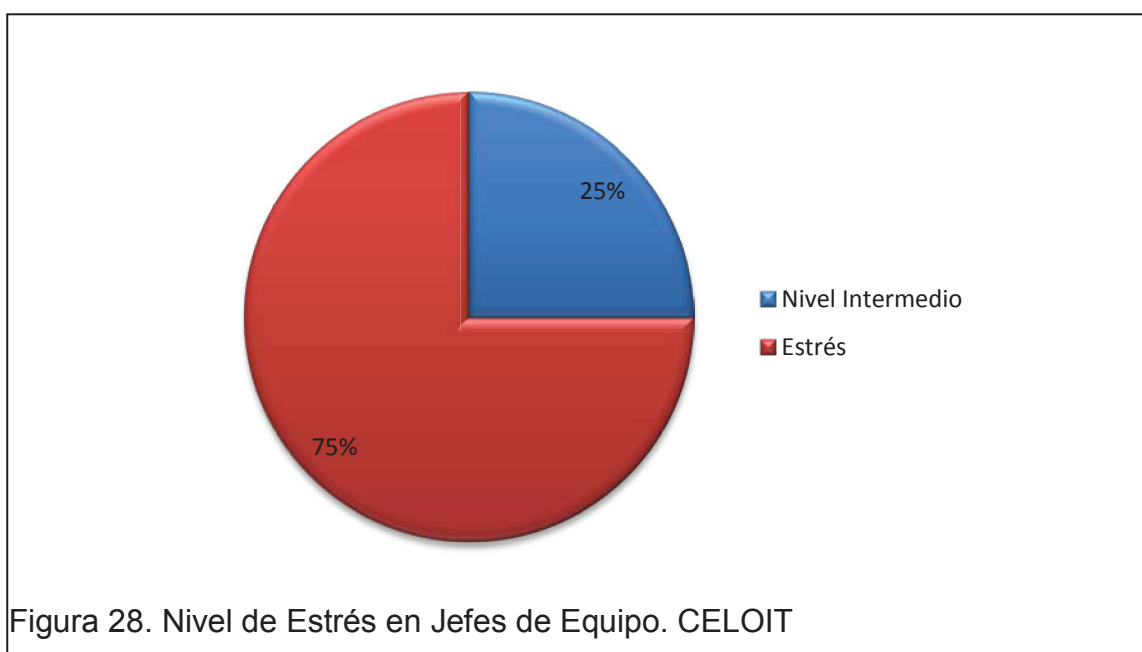
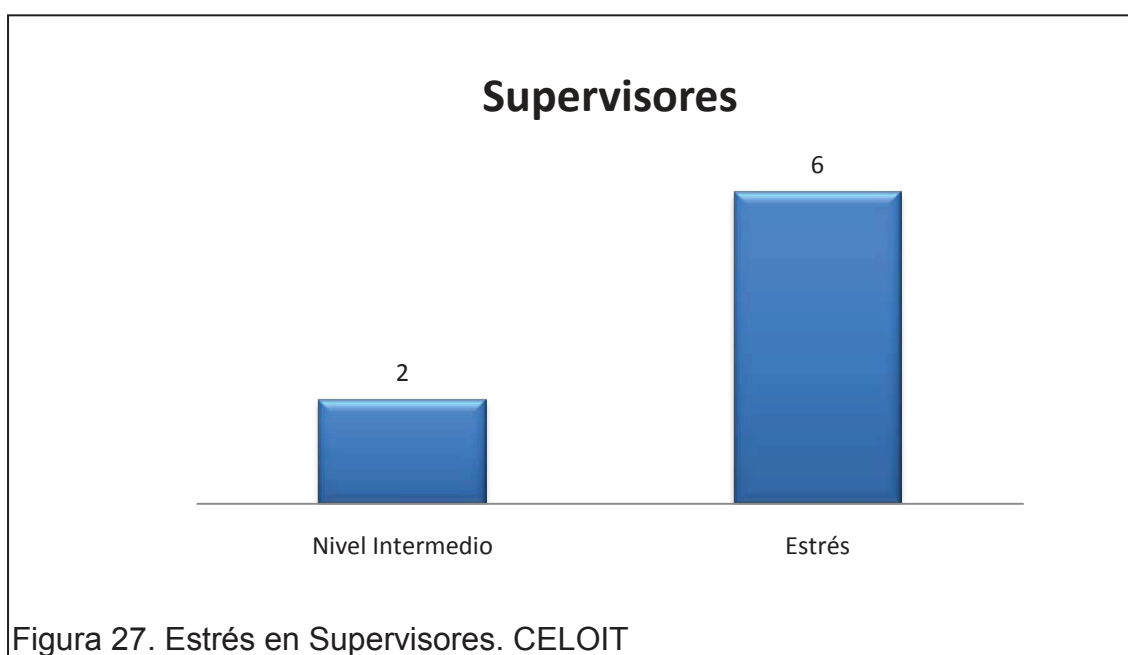
Se procedió a analizar la presencia del estrés de conformidad a los estratos de la muestra, por lo que se evaluó a los supervisores y a los Jefes de Equipo muestran los siguientes resultados:



### 6.2.1. Supervisores

Se obtuvo un 25% que corresponde a 2 sujetos, presentan un nivel intermedio de estrés, y el 75% correspondiente a 6 sujetos, que presentan Estrés.

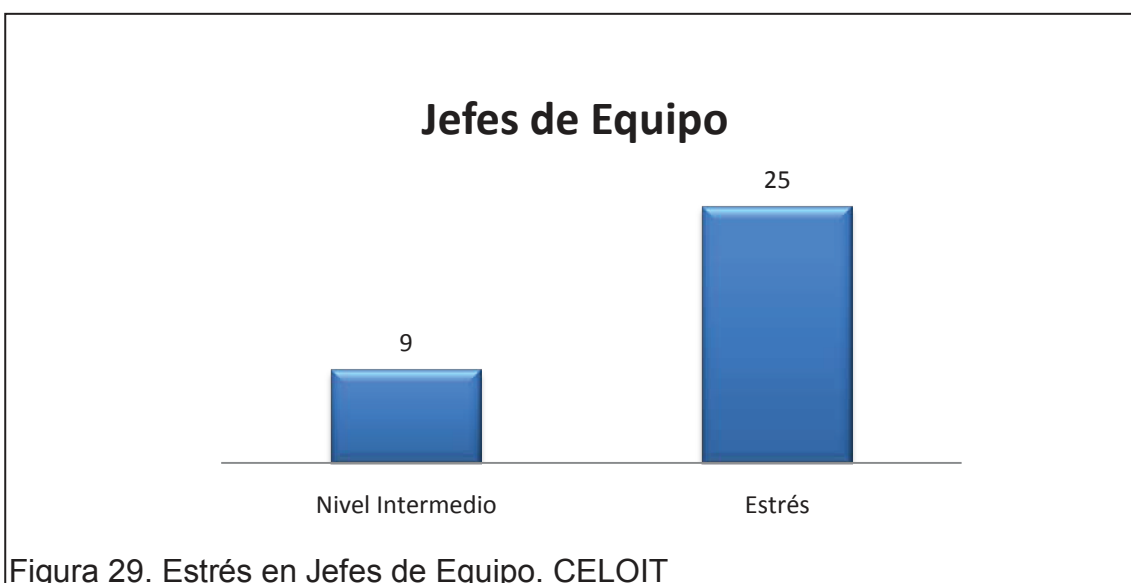
Por lo que, la mayoría de los supervisores que participaron en este estudio, según el Cuestionario de Estrés de la OIT/OMS presentan Estrés.



### 6.2.2. Jefes de Equipo

Se analizó los resultados obtenidos con el estrato de los Jefes de Equipo y se obtuvo como que el 74 % que corresponde a 25 sujetos presentan Estrés y un 26% que corresponde a 9 sujetos presentan un nivel intermedio de Estrés.

Por lo que se concluye que según el referido Cuestionario la mayoría de los Jefes de Equipo presentan Estrés.



### 6.3. Resultados del Cuestionario de Contenido de Trabajo (JCQ)

Una vez que se aplicó el Cuestionario de Contenido de Trabajo (JCQ), en la muestra de nuestro estudio se obtuvieron los siguientes resultados:

#### 6.3.1. Nivel de Control Total

El total de la muestra presentó un 67%, que corresponde a 28 sujetos con un nivel moderado de Control, un 19% que corresponde a 8 sujetos con un nivel bajo de Control, y el 14% que corresponde a 6 sujetos a un nivel alto de Control.

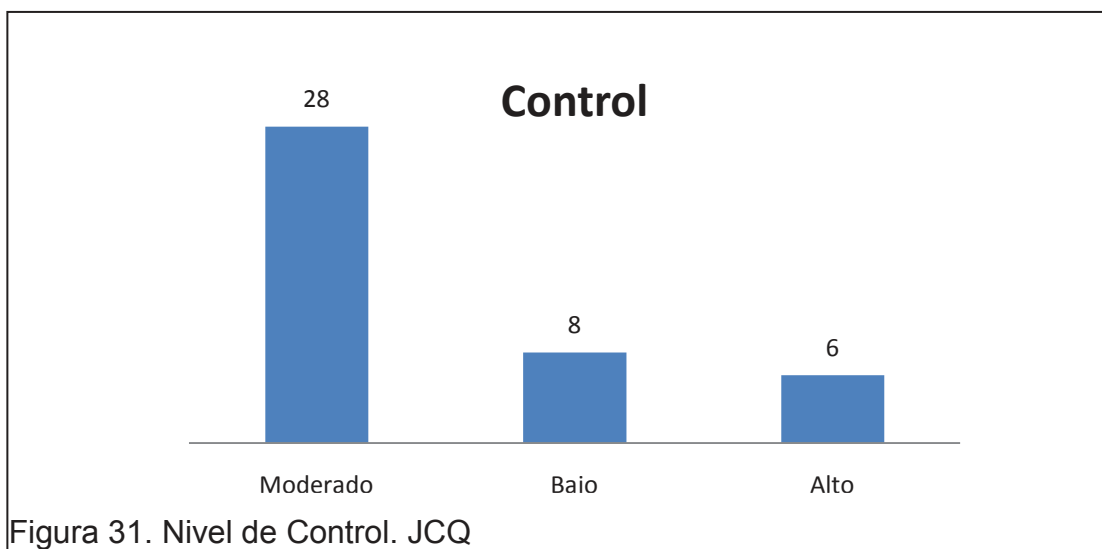


Figura 31. Nivel de Control. JCQ

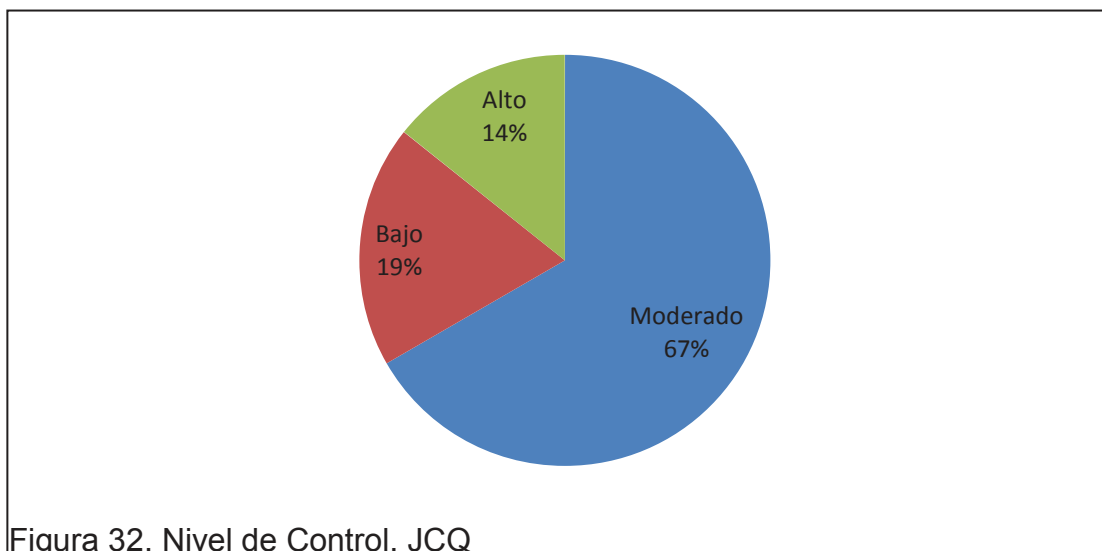
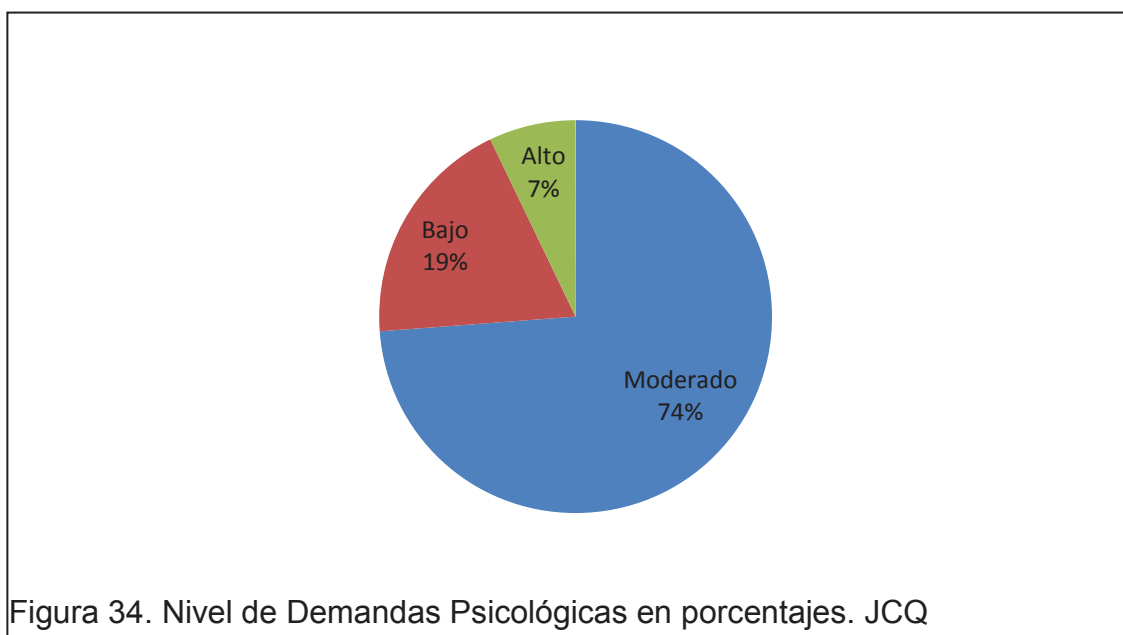
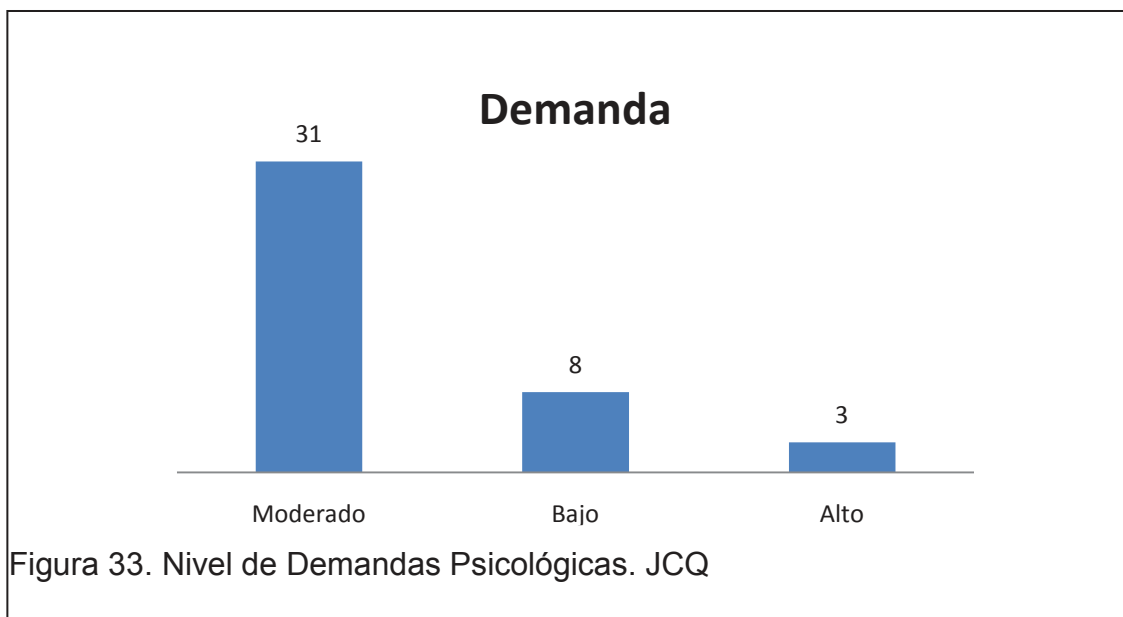


Figura 32. Nivel de Control. JCQ

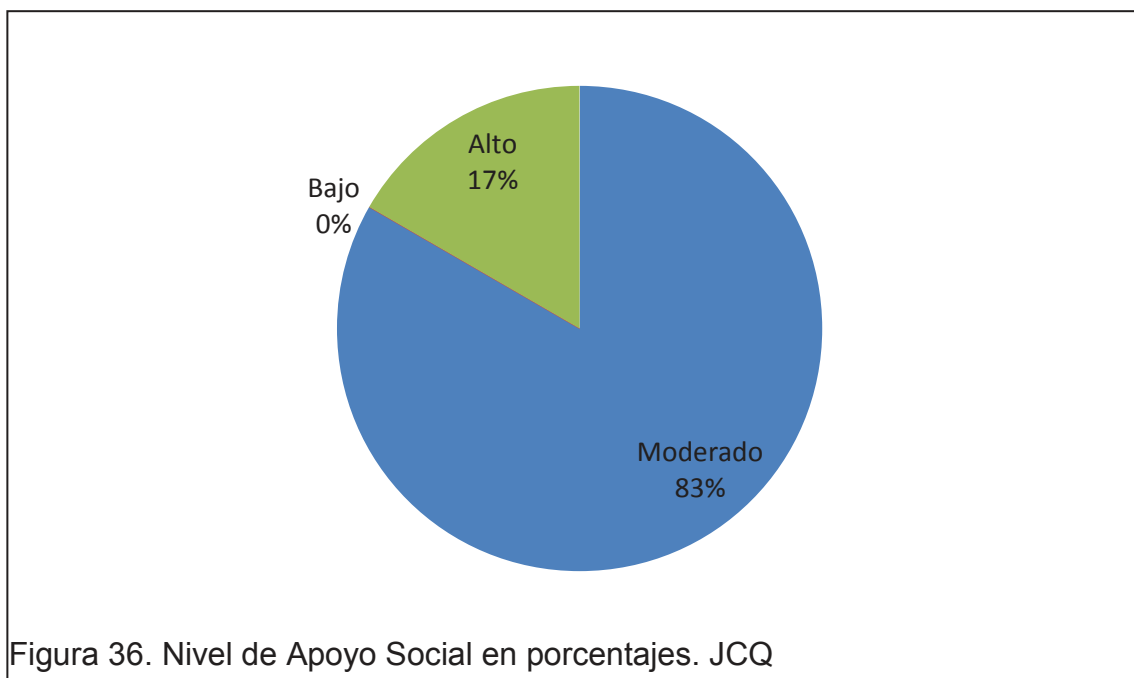
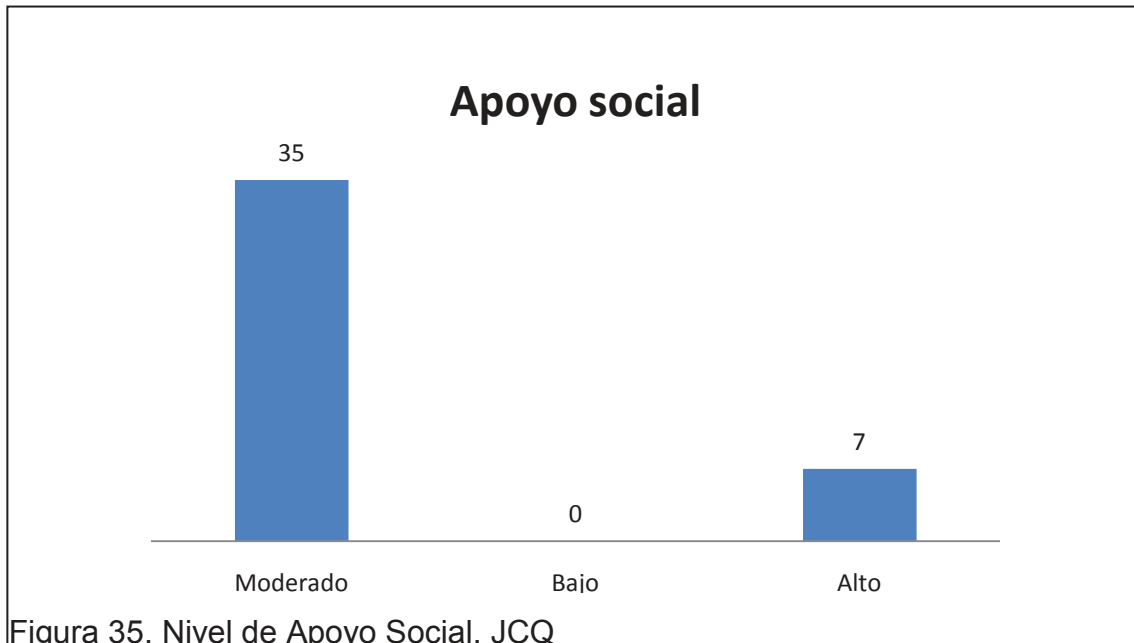
### 6.3.2. Nivel de Demandas Psicológicas Total

El total de la muestra presentó un 74%, que corresponde a 31 sujetos con un nivel moderado de Demandas Psicológicas, un 19% que corresponde a 8 sujetos con un nivel bajo de Demandas Psicológicas, y un 7% que corresponde a 3 sujetos a un nivel alto de Demandas Psicológicas.



### 6.3.3. Nivel de Apoyo Social Total

Se observó que un 83%, que corresponde a 35 sujetos con un nivel moderado de Apoyo Social, y un 17% que corresponde a 7 sujetos con un nivel alto de Apoyo Social, ningún sujeto presento nivel bajo.



A continuación analizaremos los resultados obtenidos en los diferentes estratos del estudio.

### 6.3.4. Supervisores

#### 6.3.4.1. Control

Un 62% que representan 5 sujetos, tienen un nivel bajo de control, el 25% que representan 2 sujetos tienen un nivel Alto de control y el 15% que representa un sujeto con nivel moderado de control.

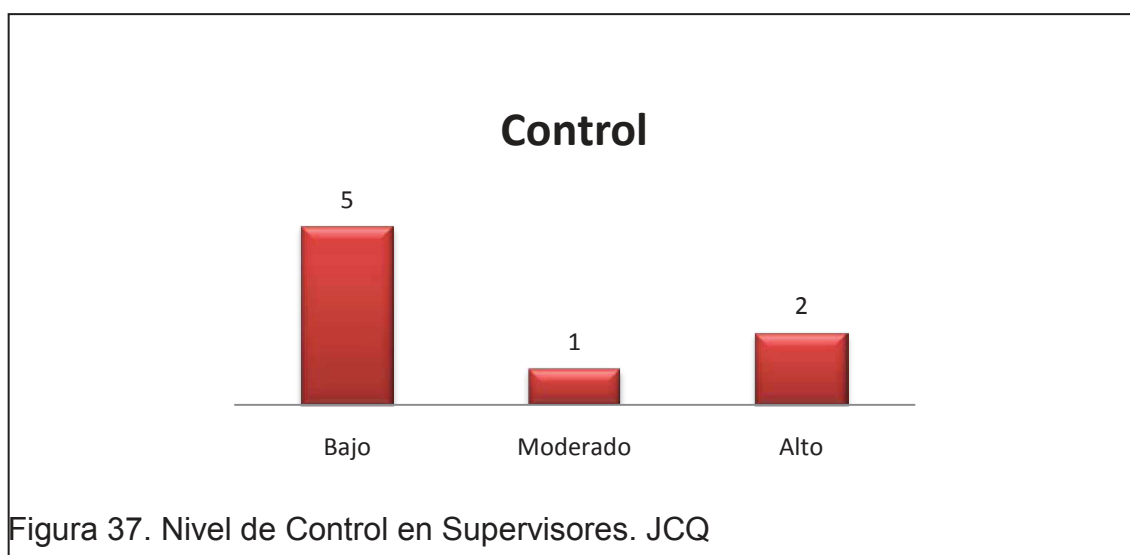


Figura 37. Nivel de Control en Supervisores. JCQ

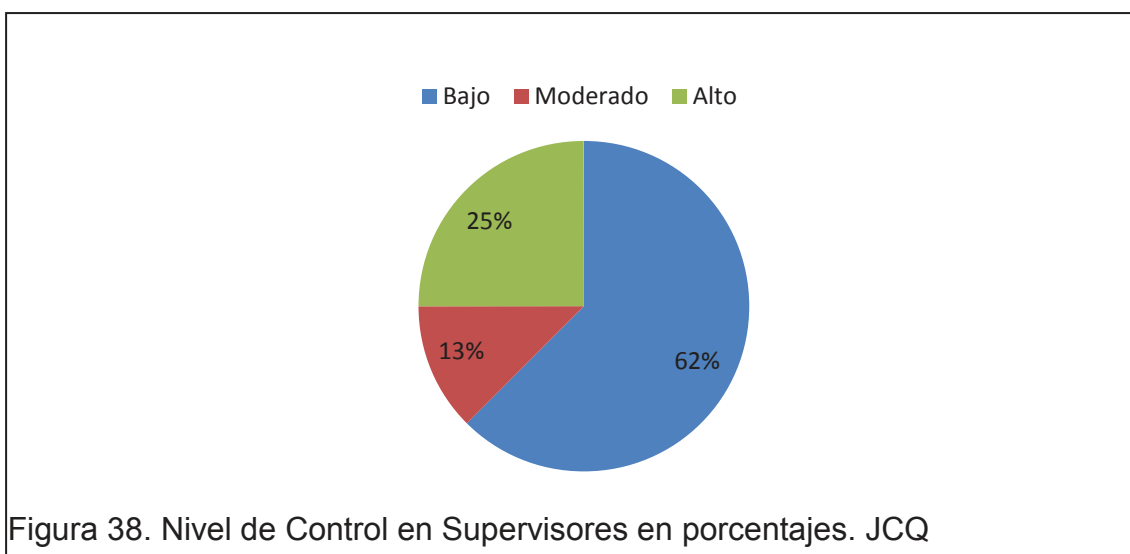
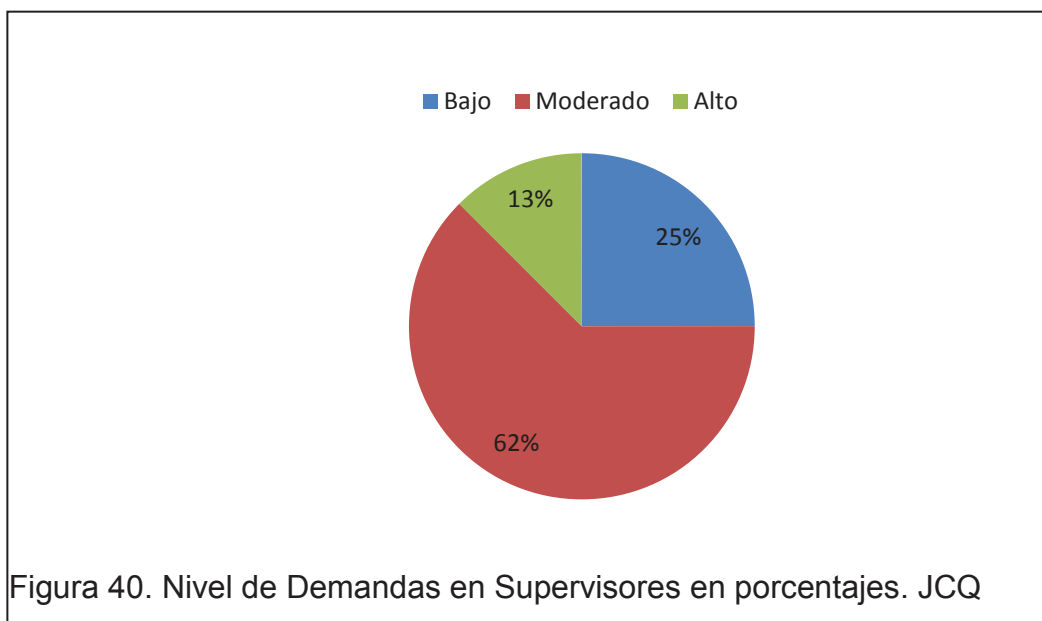
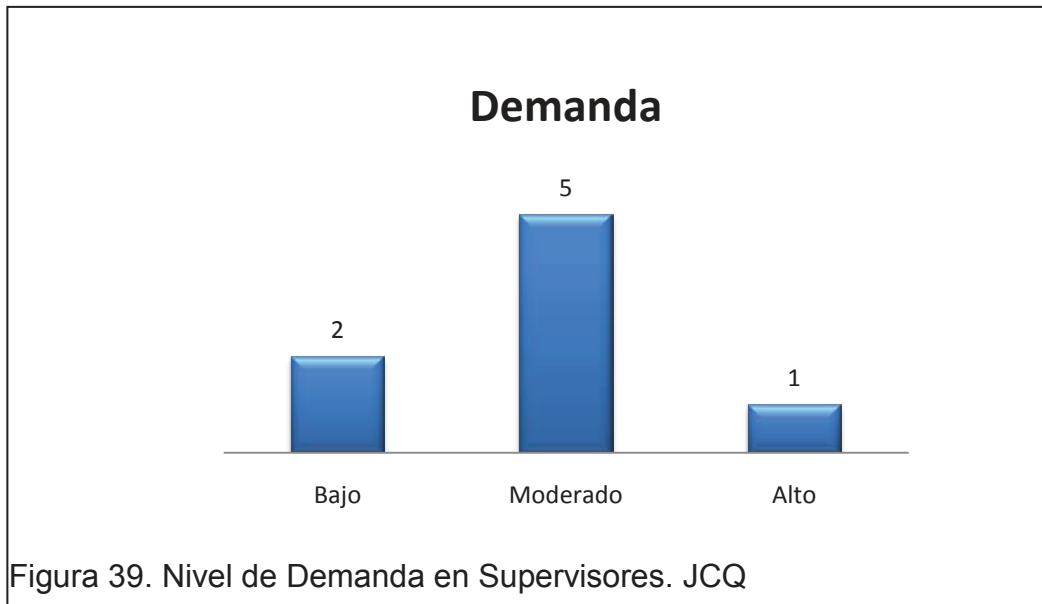


Figura 38. Nivel de Control en Supervisores en porcentajes. JCQ

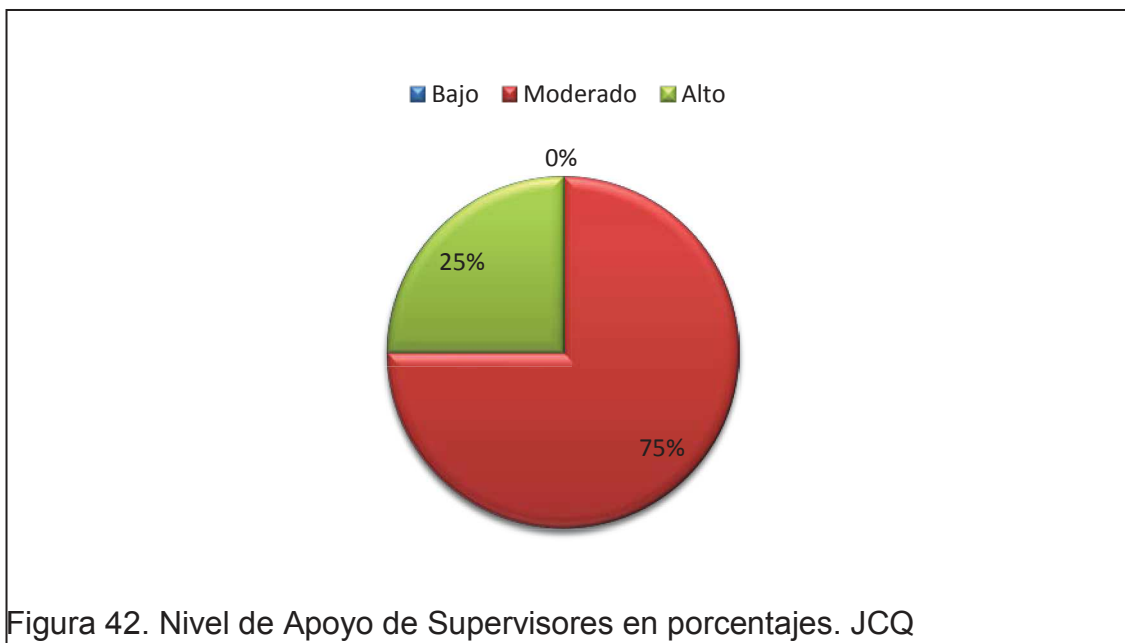
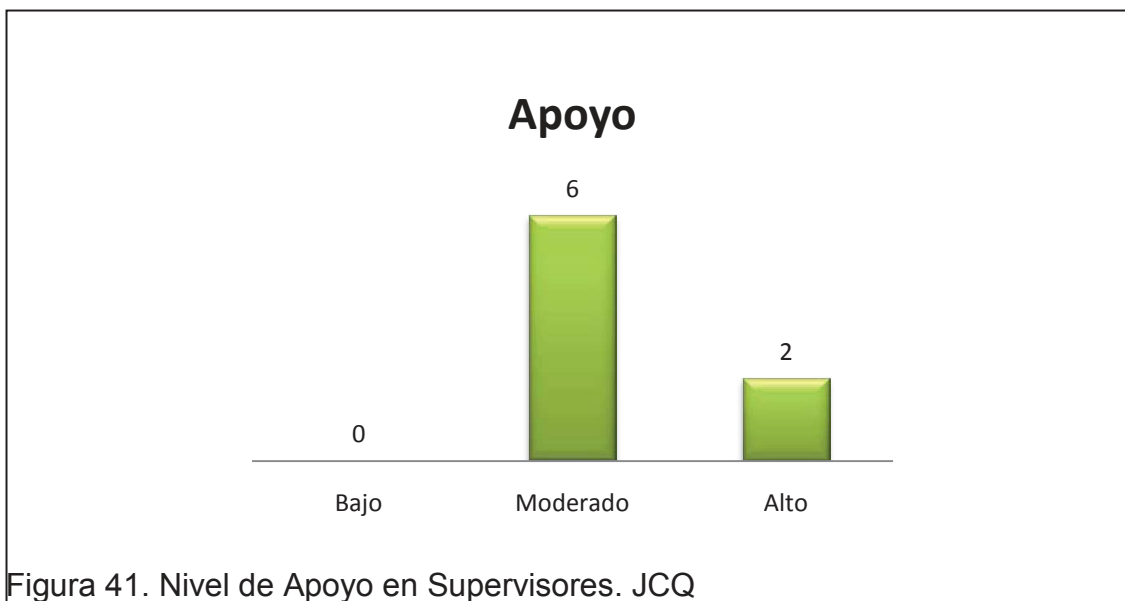
### 6.3.4.2. Demandas Psicológicas

Se obtuvo que un 62% que representa 5 sujetos tienen un nivel moderado de Demandas, el 25% que representa 2 sujetos un nivel Bajo de Demanda y el 13% que representa 1 sujeto con nivel moderado de demanda.



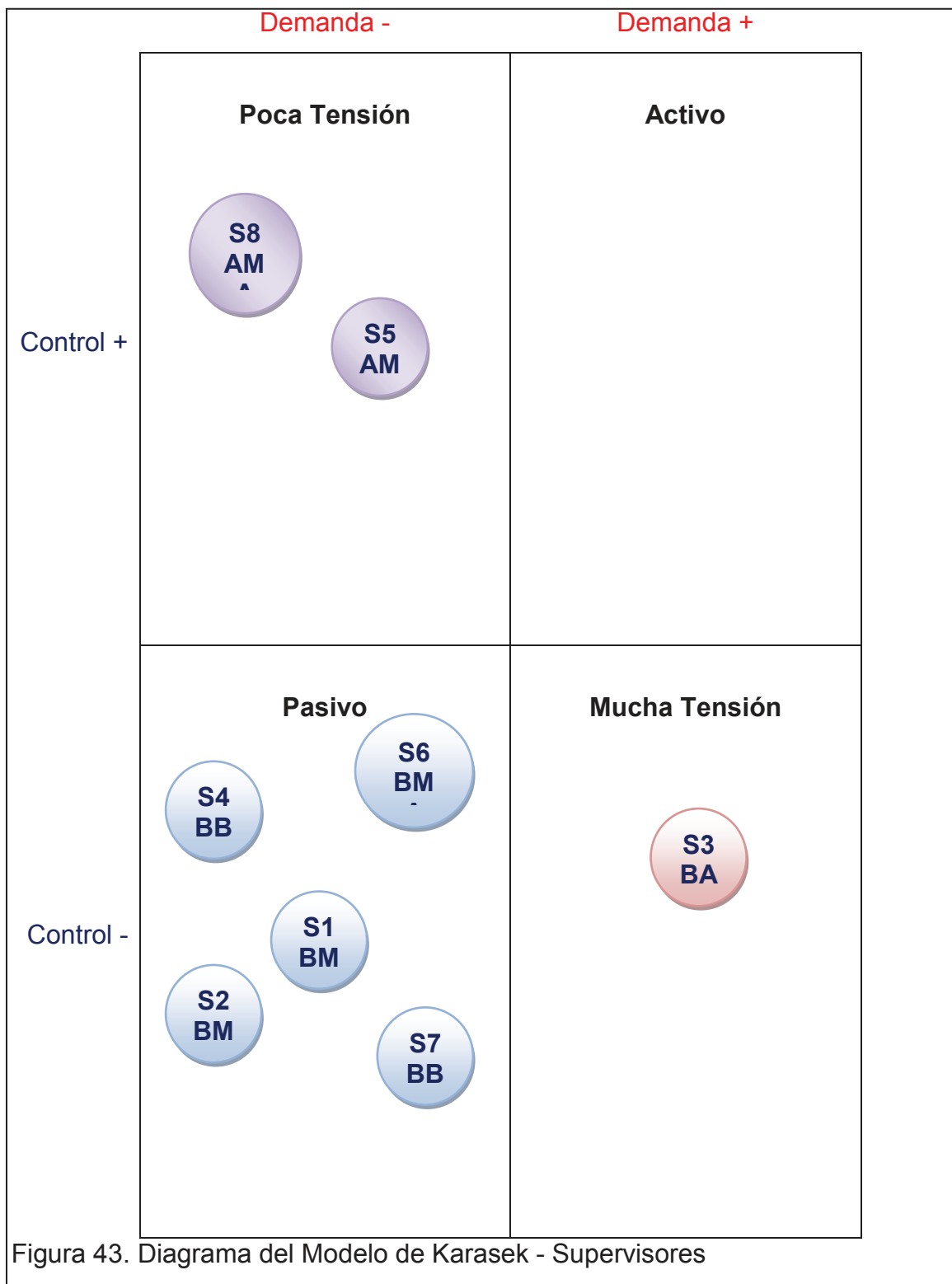
### 6.3.4.3. Apoyo

A su vez, se analizó la dimensión de apoyo social y se evidenció que el 75% que representan 6 sujetos con un nivel moderado de apoyo y el 25% que representan 2 sujetos con nivel Alto de apoyo, no encontrando sujetos que presenten un nivel bajo de apoyo social.





#### 6.3.4.4. Diagrama del Modelo de Karasek-Supervisores



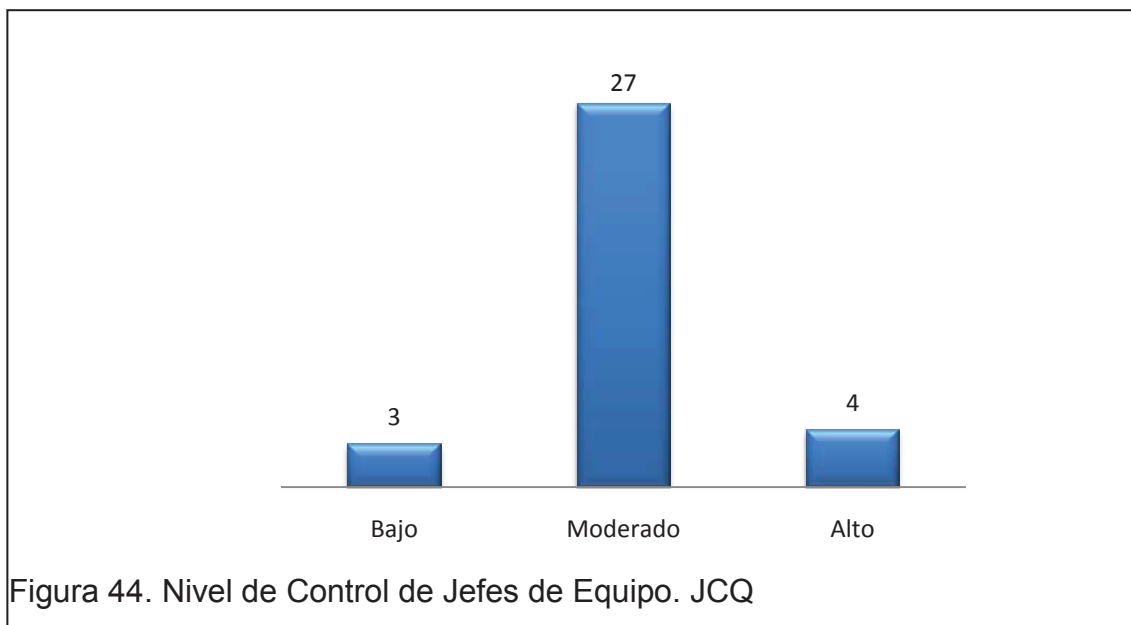
### 6.3.5. Jefes de Equipo

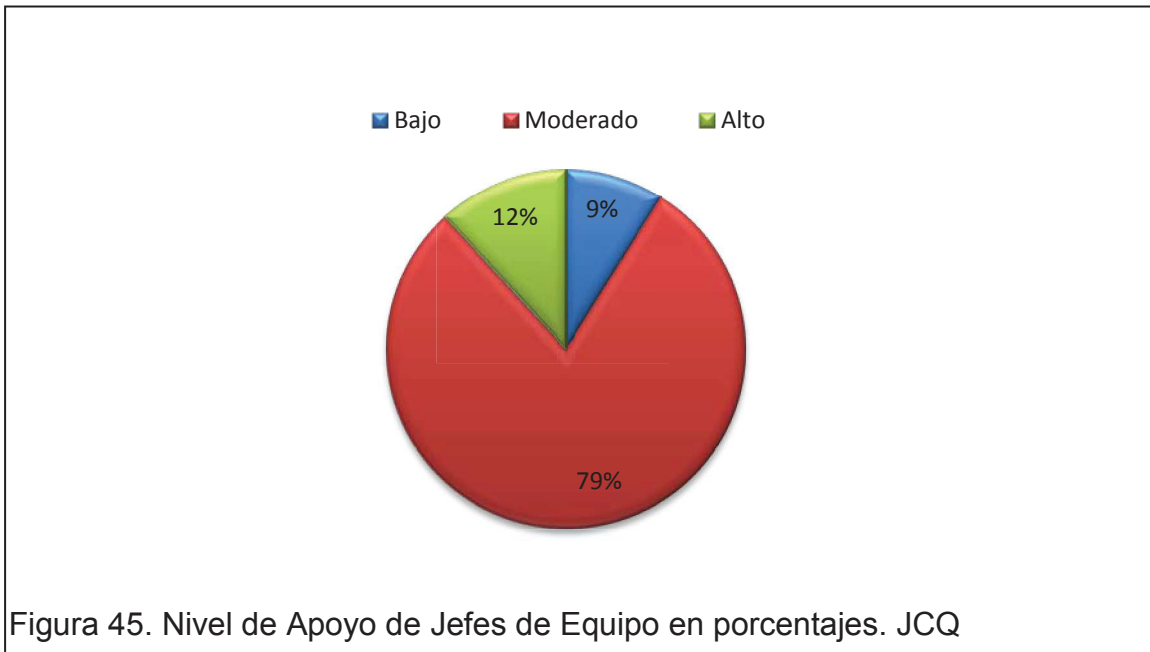
Dentro del extracto de Jefes de equipo, se trabajó con 34 sujetos, con un rango de edad de 35-60 años, todos de estado civil casados.

Se obtuvieron los siguientes resultados de conformidad a las siguientes dimensiones:

#### 6.3.5.1. Control

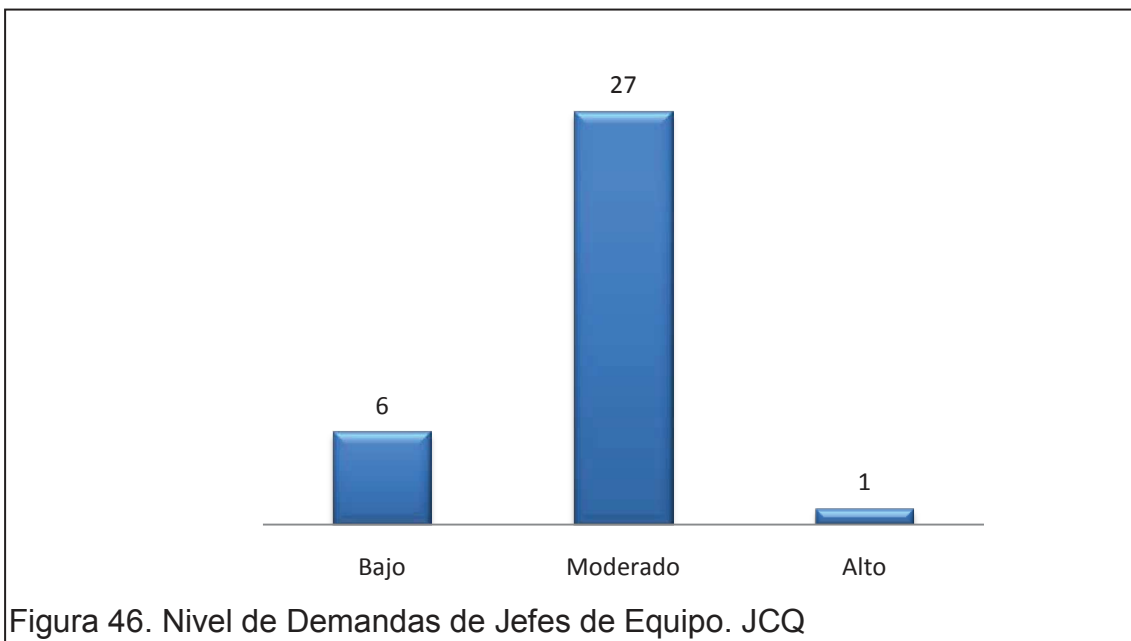
Los puntajes de esta dimensión, están formado por 27 sujetos que representan un 79% con nivel moderado de Control, 4 sujetos que representan el 12% con nivel alto de Control, y 3 sujetos que representan el 9% con un nivel bajo de control.

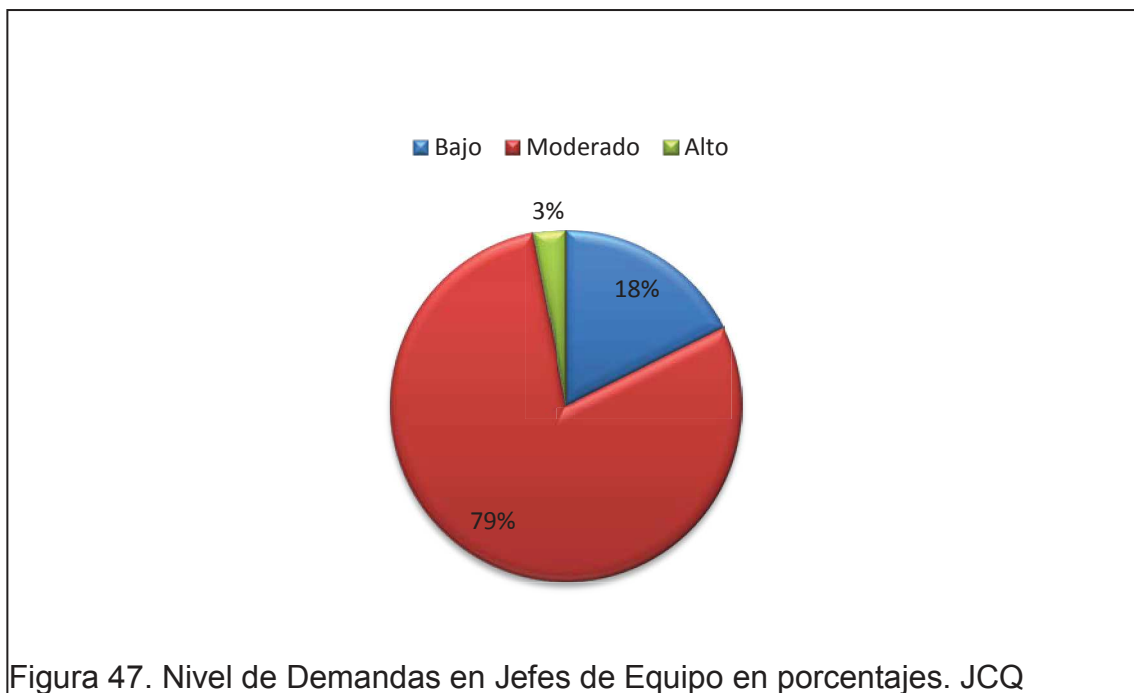




### 6.3.5.2. Demandas Psicológicas

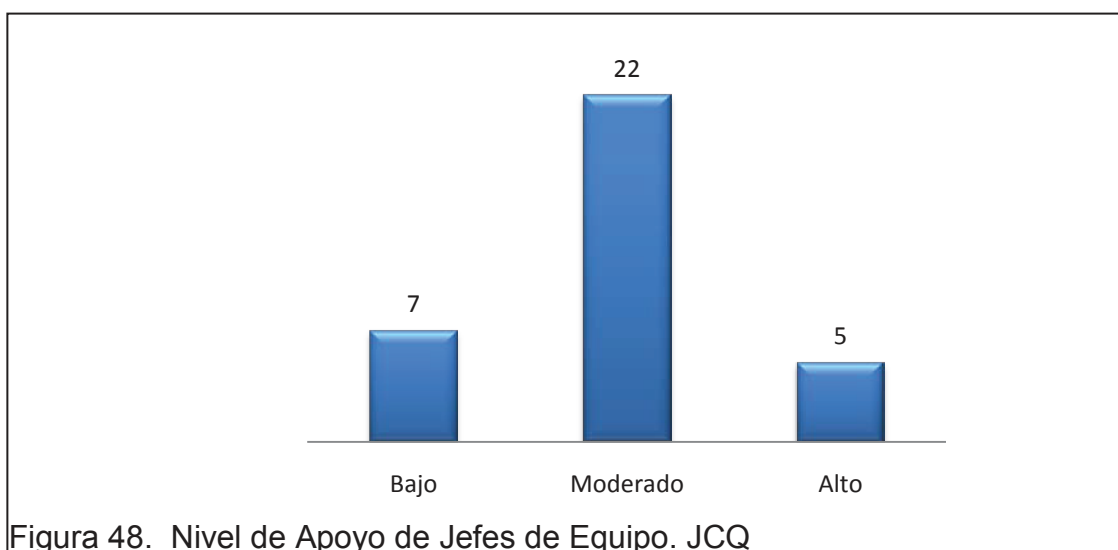
Los puntajes de esta dimensión, están formado por 27 sujetos que representan un 79% con nivel moderado de demanda, 1 sujeto que representa el 3% con nivel alto de Demanda, y 6 sujetos que representan el 18% con un nivel bajo de control.

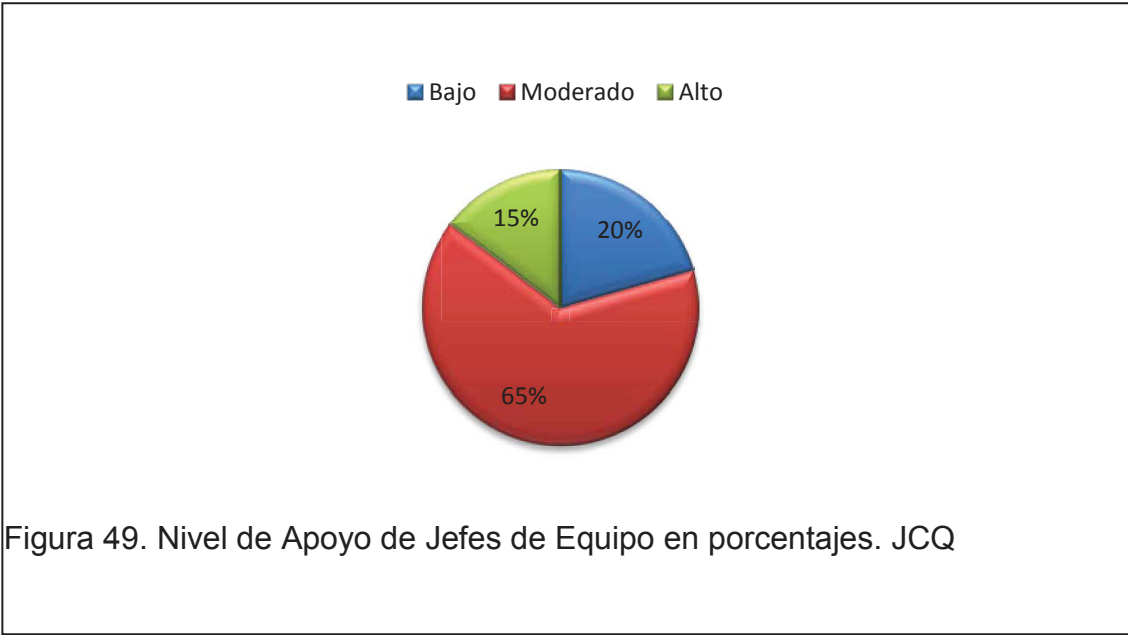




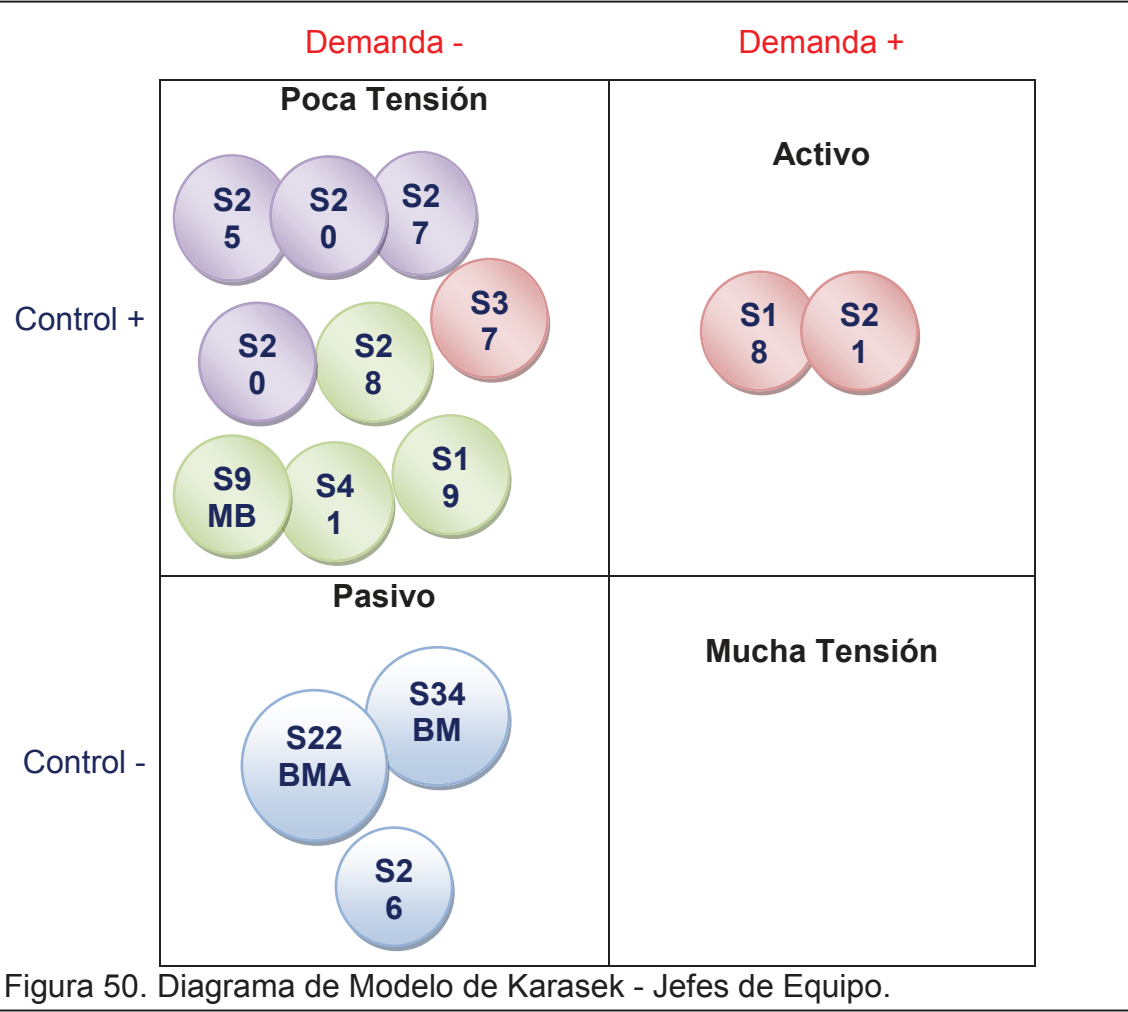
### 6.3.5.3. Apoyo

El modelo de Karasek incluye una dimensión muy importante para la predicción del estrés, el apoyo social, y los resultados obtenidos con nuestra muestra son que 22 sujetos que representan el 65% con un nivel moderado de apoyo social, 7 sujetos que representan 20% con nivel bajo de apoyo y 5 sujetos que representan el 15% con nivel alto de apoyo.





6.3.5.4. Diagrama del modelo de Karasek-Jefes de Equipo



## 6.4. Siniestralidad

Para analizar la salud que presentaban los trabajadores de la Institución pública, procedimos a examinar el informe de siniestralidad, el mismo que se lo obtuvo por parte de la Prestadora de Salud de la Institución, que corresponde a las atenciones médicas del primer semestre del año en curso.

### 6.4.1. Análisis por número de atenciones médicas.

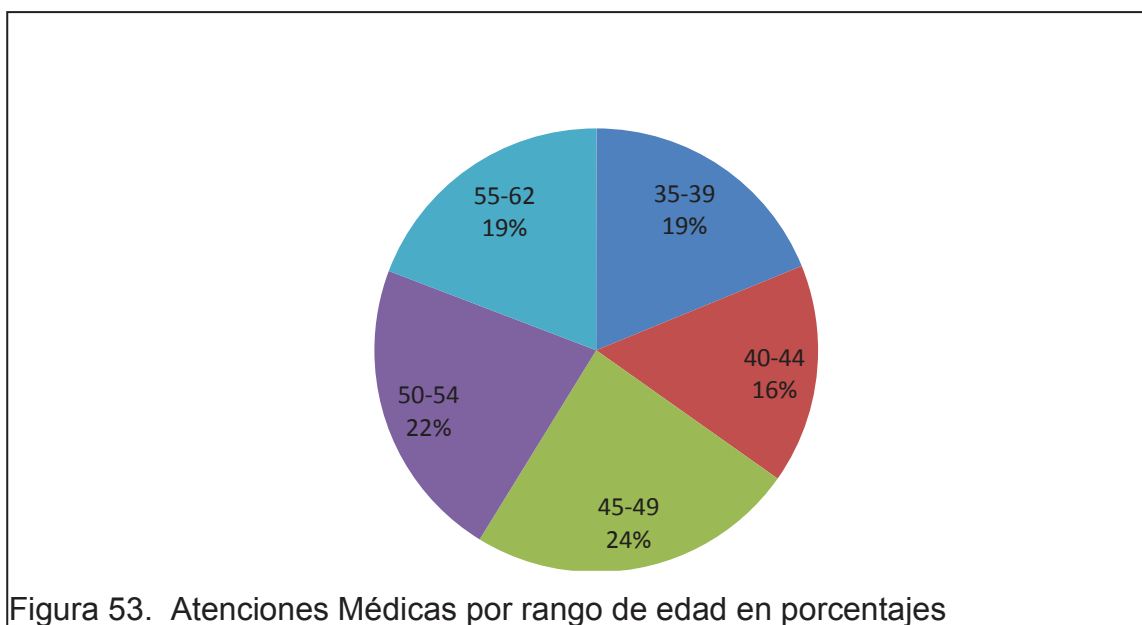
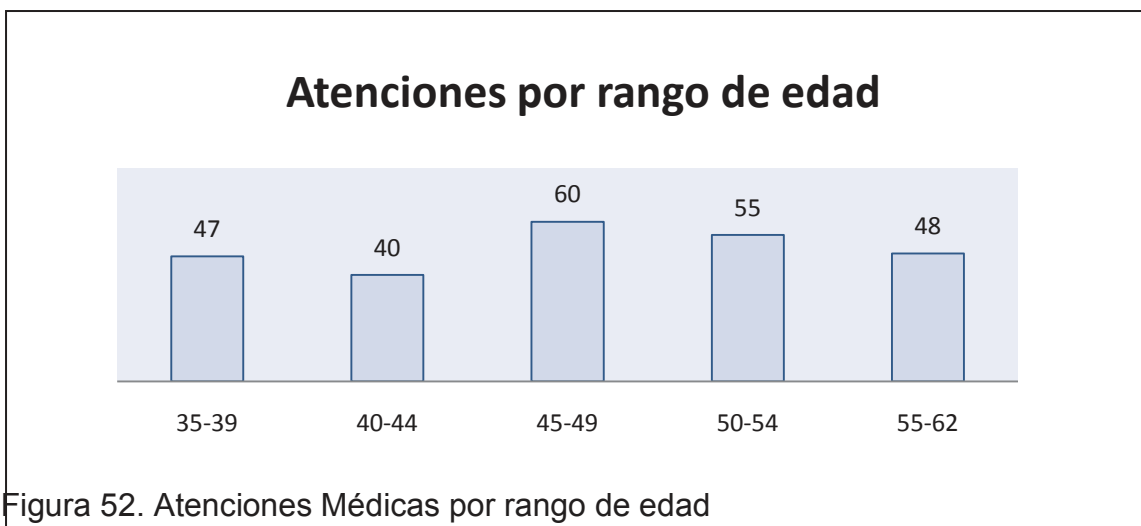
Para ello, se analizó por número de atenciones de los sujetos de la muestra obteniendo los siguientes datos:

De la muestra total de 42 sujetos, se dividió por género, y se obtuvo que el 44% de atenciones médicas correspondan a hombres y el 56% de mujeres.



### 6.4.2. Análisis por rangos de edad

Adicionalmente, se analizó el número de atenciones por rango de edad obteniendo los siguientes resultados:



Existe un mayor número de atenciones médicas los sujetos que tiene entre 45 y 55 años, ya que presentan un mayor porcentaje, sin embargo, la brecha que separa al resto no es muy significativa.

### 6.4.3. Enfermedades predominantes

Dentro de las enfermedades más comunes de los sujetos del presente estudio son las siguientes:

Tabla 11. Enfermedades Predominantes

<b>ENFERMEDADES</b>	<b>%</b>
EMBARAZO, PARTO Y PUERPERIO	2.1
ENFERMEDAD DE LA PIEL Y TEJIDO SUBCUTÁNEO	0.4
ENFERMEDAD DEL SISTEMA OSTEOMUSCULAR Y DEL TEJIDO CONJUNTIVO	0.4
ENFERMEDADES DE LA PIEL Y TEJIDO SUBCUTÁNEO	3.4
ENFERMEDADES DE LA SANGRE HEMATOPOYÉTICOS Y OTROS TRASTORNOS QUE AFECTAN EL MECANISMO DE LA INMUNIDAD	0.4
ENFERMEDADES DEL APARATO DIGESTIVO	1.3
ENFERMEDADES DEL OIDO Y DE LA APÓFISIS MASTOIDES	0.9
ENFERMEDADES DEL OJO Y SUS ANEXOS	3.4
ENFERMEDADES DEL SISTEMA CIRCULATORIO	18.5
ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO	3.9
ENFERMEDADES DEL SISTEMA GENITOURINARIO	6.0
ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO	0.9



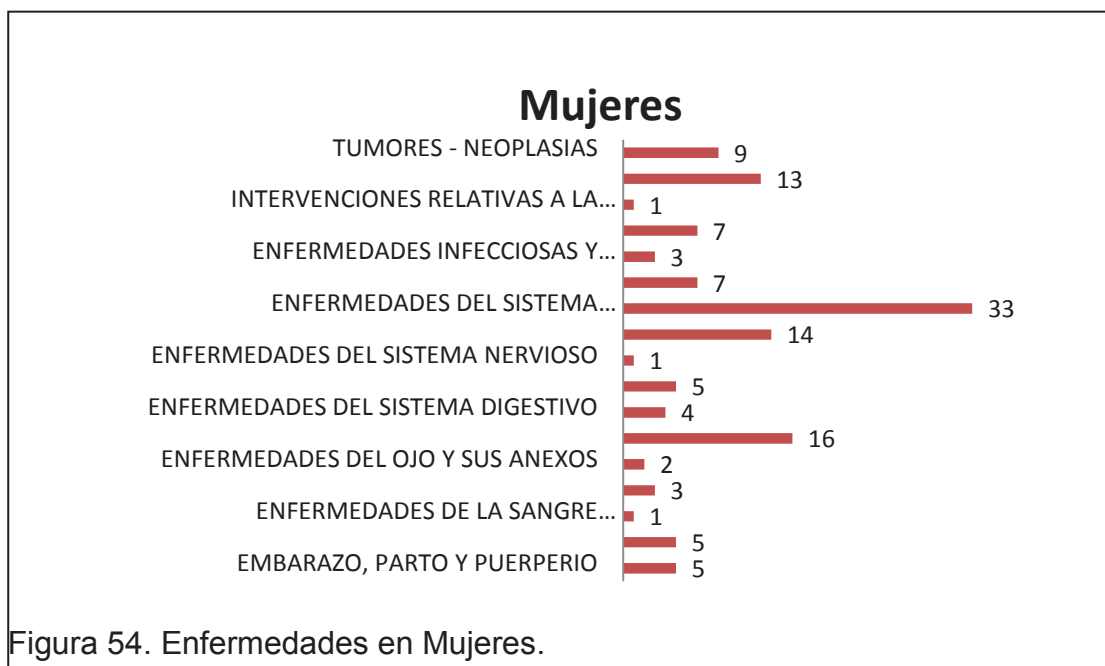
ENFERMEDADES DEL SISTEMA OSTEOMUSCULAR Y DEL TEJIDO CONJUNTIVO	7.3
ENFERMEDADES DEL SISTEMA RESPIRATORIO	24.5
ENFERMEDADES ENDÓCRINAS, NUTRICIONALES Y METABÓLICAS	9.0
ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y PARASITAS	1.3
EXAMEN GENERAL E INVESTIGACION DE PERSONAS SIN QUEJAS O SIN DIAGNOSTICO INFORMADO	3.0
INTERVENCIONES RELATIVAS A LA REPRODUCCION	0.4
SÍNTOMAS, SIGNOS Y HALLAZGOS ANORMALES CLÍNICOS Y DE LABORATORIO	9.0
TUMORES – NEOPLASIAS	3.9
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Tomado de Prestadora de Salud. 31-06-2013

#### **6.4.4. Enfermedades en mujeres**

Se encontró que predominan la presencia de las enfermedades del Sistema Respiratorio con un 21.5%, seguidas de enfermedades del Sistema Circulatorio 18.5%.

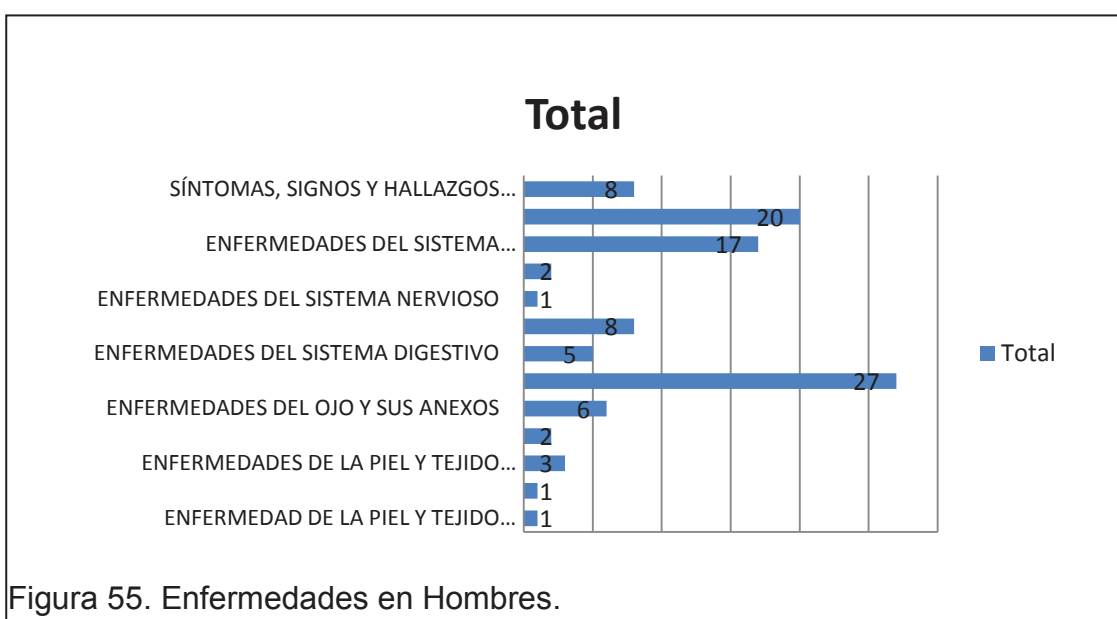
Se analizó la ocurrencia de enfermedades y el número de atenciones en mujeres obteniendo los siguientes resultados:



Después del análisis realizado se observa que las enfermedades que predominan en las mujeres del presente estudio son las que afectan al sistema respiratorio, circulatorio y osteomuscular.

#### 6.4.5. Enfermedades en hombres

En cuanto a los hombres estos fueron los resultados que obtuvieron:



Adicionalmente, hemos procedido a detallar las afectaciones ubicadas en casa clasificación de las enfermedades, obteniendo los siguientes datos:

**Detalle de clasificación de enfermedades en mujeres:**

<b>EMBARAZO, PARTO Y PUERPERIO</b>
ESTADO DE EMBARAZO* INCIDENTAL
<b>ENFERMEDADES DE LA PIEL Y TEJIDO SUBCUTÁNEO</b>
ABSCESO CUTANEO* FURUNCULO Y ANTRAX DE LA CARA
DERMATITIS ATOPICA* NO ESPECIFICADA
DERMATITIS DE CONTACTO* FORMA Y CAUSA NO ESPECIFICADAS
DERMATITIS SEBORREICA* NO ESPECIFICADA
<b>ENFERMEDADES DE LA SANGRE HEMATOPOYÉTICOS Y OTROS TRASTORNOS QUE AFECTAN EL MECANISMO DE LA INMUNIDAD</b>
ANEMIA DE TIPO NO ESPECIFICADO
<b>ENFERMEDADES DEL APARATO DIGESTIVO</b>
GASTRITIS Y DUODENITIS
<b>ENFERMEDADES DEL OJO Y SUS ANEXOS</b>
CONJUNTIVITIS AGUDA* NO ESPECIFICADA
DOLOR OCULAR
<b>ENFERMEDADES DEL SISTEMA CIRCULATORIO</b>
ARRITMIA CARDIACA* NO ESPECIFICADA
HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)
INSUFICIENCIA VENOSA (CRONICA) (PERIFERICA)
OTRAS ARRITMIAS CARDIACAS ESPECIFICADAS
SOPLO CARDIACO* NO ESPECIFICADO
TAQUICARDIA* NO ESPECIFICADA
VENAS VARICOSAS DE LOS MIEMBROS INFERIORES CON INFLAMACION
<b>ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO</b>
COLITIS Y GASTROENTERITIS NO INFECCIOSAS* NO ESPECIFICADAS
HEMORRAGIA GASTROINTESTINAL* NO ESPECIFICADA

<b>ENFERMEDADES DEL SISTEMA GENITOURINARIO</b>
CISTITIS
INFECCION DE VIAS URINARIAS* SITIO NO ESPECIFICADO
TRASTORNO MENOPAUSICO Y PERIMENOPAUSICO* NO ESPECIFICADO
VAGINITIS AGUDA
<b>ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO</b>
CEFALEA
<b>ENFERMEDADES DEL SISTEMA OSTEOMUSCULAR Y DEL TEJIDO CONJUNTIVO</b>
CERVICALGIA
DESVIACION DEL TABIQUE NASAL
OTRAS BURSITIS DEL CODO
TENDINITIS ROTULIANA
<b>ENFERMEDADES DEL SISTEMA RESPIRATORIO</b>
EPISTAXIS
INFECCION AGUDA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS SUPERIORES* NO ESPECIFICADA
RENITIS ALERGICA Y VASOMOTORA
RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)
SINUSITIS AGUDA* NO ESPECIFICADA
<b>ENFERMEDADES DEL SISTEMA RESPIRATORIOESPECIFICADOS</b>
INFECCION AGUDA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS SUPERIORES* NO ESPECIFICADA
<b>ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y PARASITAS</b>
INFECCION DE GENITALES Y TRAYECTO UROGENITAL Y DEBIDA A VIRUS DEL HERPES [HERPES SIMPLE]
INTOXICACION ALIMENTARIA BACTERIANA* NO ESPECIFICADA
PARASITOSIS INTESTINAL* SIN OTRA ESPECIFICACION
<b>EXAMEN GENERAL E INVESTIGACION DE PERSONAS SIN QUEJAS O SIN DIAGNOSTICO INFORMADO</b>

CONTROL DE SALUD DE RUTINA DEL NIÑO
EXAMEN MEDICO GENERAL
<b>INTERVENCIONES RELATIVAS A LA REPRODUCCION</b>
TUBOPLASTIA O VASOPLASTIA POSTERIOR A ESTERILIZACION
<b>SÍNTOMAS, SIGNOS Y HALLAZGOS ANORMALES CLÍNICOS Y DE LABORATORIO</b>
DOLOR ABDOMINAL LOCALIZADO EN PARTE SUPERIOR
DOLOR PELVICO Y PERINEAL
DOLOR* NO ESPECIFICADO
MALESTAR Y FATIGA
MAREO Y DESVANECIMIENTO
<b>TUMORES – NEOPLASIAS</b>
LEIOMIOMA DEL UTERO
LINFOMA NO HODGKIN DE CELULAS GRANDES (DIFUSO)

**Detalle de clasificación de enfermedades en hombres:**

<b>ENFERMEDAD DE LA PIEL Y TEJIDO SUBCUTÁNEO</b>
ACNE* NO ESPECIFICADO
<b>ENFERMEDAD DEL SISTEMA OSTEOMUSCULAR Y DEL TEJIDO CONJUNTIVO</b>
TRASTORNOS INTERNO DE LA RODILLA* NO ESPECIFICADO
<b>ENFERMEDADES DE LA PIEL Y TEJIDO SUBCUTÁNEO</b>
ALERGIA NO ESPECIFICADA
CICATRIZ QUELOIDE
QUEMADURA Y CORROSION DE MULTIPLES REGIONES DEL CUERPO
<b>ENFERMEDADES DEL OIDO Y DE LA APÓFISIS MASTOIDES</b>
CERUMEN IMPACTADO
OTALGIA Y SECRECION DEL OIDO
<b>ENFERMEDADES DEL OJO Y SUS ANEXOS</b>
CATARATA SENIL* NO ESPECIFICADA
CONJUNTIVITIS

<b>ENFERMEDADES DEL SISTEMA CIRCULATORIO</b>
ANGINA DE PECHO
CARDIOMIOPATIA
HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)
HIPERTENSION SECUNDARIA
<b>ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO</b>
ENFERMEDAD DEL HIGADO* NO ESPECIFICADA
GASTRITIS Y DUODENITIS
<b>ENFERMEDADES DEL SISTEMA GENITOURINARIO</b>
HIPERPLASIA DE LA PROSTATA
INFECCION DE VIAS URINARIAS* SITIO NO ESPECIFICADO
<b>ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO</b>
CEFALEA VASCULAR* NCOP
<b>ENFERMEDADES DEL SISTEMA OSTEOMUSCULAR Y DEL TEJIDO CONJUNTIVO</b>
MENISCO QUISTICO
TRASTORNOS INTERNO DE LA RODILLA* NO ESPECIFICADO
<b>ENFERMEDADES DEL SISTEMA RESPIRATORIO</b>
BRONCONEUMONIA* NO ESPECIFICADA
DOLOR OCULAR
INFECCION AGUDA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS SUPERIORES* NO ESPECIFICADA
INFECCION AGUDA NO ESPECIFICADA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS INFERIORES
RINITIS ALERGICA* NO ESPECIFICADA
RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)
SINUSITIS AGUDA
SINUSITIS MAXILAR AGUDA
<b>ENFERMEDADES ENDÓCRINAS, NUTRICIONALES Y METABÓLICAS</b>
DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE CON COMPLICACIONES NO ESPECIFICADAS

DIABETES MELLITUS* NO ESPECIFICADA SIN MENCION DE COMPLICACION
HIPERURICEMIA SIN SIGNOS DE ARTRITIS INFLAMATORIA Y ENFERMEDAD TOFACEA
HIPOTIROIDISMO* NO ESPECIFICADO
TRASTORNOS DE ALMACENAMIENTO DE LIPIDOS* NO ESPECIFICADO
TRASTORNOS DEL METABOLISMO DE LAS LIPOPROTEINAS Y OTRAS LIPIDEMIAS
<b>SÍNTOMAS, SIGNOS Y HALLAZGOS ANORMALES CLÍNICOS Y DE LABORATORIO</b>
DOLOR ABDOMINAL Y PELVICO
DOLOR DE GARGANTA
DOLOR* NO ESPECIFICADO
OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS

## 7. Discusión y Conclusiones

Una vez que obtuvimos los resultados de todos los instrumentos utilizados en esta investigación, podemos resaltar que:

De conformidad al Método de Evaluación Fpsico, encontramos 3 factores de riesgo psicosocial con un nivel *Muy Elevado*, los cuales son Carga de trabajo, Demandas Psicológicas y Participación/Supervisión.; con una valoración de nivel de riesgo *Adecuado*, se encuentran el Tiempo de Trabajo, Autonomía, Variedad/Contenido, Interés por el trabajador/Compensación y Desempeño de Rol. Y con respecto al factor psicosocial Relaciones y Apoyo social, se observa que existe un porcentaje de sujetos con un nivel de riesgo *Elevado*, y otro con riesgo *Moderado*.

En relación al Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT/OMS encontramos que el 74% de sujetos que fueron sometidos a este instrumento presentan “*Estrés*”, y que un 26% un “*Nivel Intermedio de Estrés*”. Esto quiere decir que la mayoría de individuos están expuestos al Estrés Laboral, obteniendo de igual manera los mismos datos, una vez que se divide a la referida muestra en estratos.

El Cuestionario de Contenido de Trabajo, nos arroja como resultados que, el total de muestra posee un 66% de individuos un nivel moderado de control, 19% con un nivel bajo y 14% con un nivel alto. En cuanto a las Demandas Psicológicas se encontró un 74% con un nivel moderado, 19% con un nivel bajo y un 7% con nivel alto. Dentro de la dimensión de Apoyo Social se encontró un 83% con un nivel moderado y un 17% con un nivel alto, sin encontrar individuos con un nivel bajo de Apoyo.

Para poder analizar estos resultados, es necesario enfocarse en el Modelo de Demanda-Control-Apoyo de Karasek, para lo cual, se debe relacionar estas tres dimensiones. Para este estudio, se decidió dividir esta relación por estratos.



En el estrato de los Supervisores se obtuvo que 5 sujetos se situaron en el cuadrante “Pasivo”, 2, sujetos en el Cuadrante de “Poca Tensión” y 1 sujeto en el cuadrante de “Mucha Tensión”. Lo cual, no es una muestra representativa, por lo que se concluye que el estrato de los supervisores no presenta estrés de conformidad al Modelo de Karasek.

Sin embargo, es importante recalcar que 5 supervisores se encuentran en el cuadrante “Pasivo”, lo cual genera un aprendizaje negativo, que genera una pérdida gradual de las capacidades adquiridas con anterioridad. Y se corre el riesgo que estas personas presenten un cuadro de indefensión aprendida, debido a que las autoridades se rechazan las iniciativas de los trabajadores constantemente. Adicionalmente, encontramos 2 supervisores en el cuadrante de “Poca Tensión”.

En el estrato de los Jefes de Equipo se obtuvo que 9 Jefes de Equipo se situaron en el cuadrante de “Poca Tensión”, 2 Jefes de Equipo en el cuadrante “Activo” y 3 Jefes de Equipo en el cuadrante “Pasivo”. Y ningún Jefe de Equipo se sitúa en el cuadrante de “Mucha Tensión”.

Como conclusión obtenemos que el Modelo Demanda-Control-Apoyo, que sirve para predecir el nivel de Tensión Laboral, o Estrés, y sus posibles implicaciones en la salud, en este estudio, la muestra no presentó un nivel de estrés significativo.

El objetivo general de esta investigación fue:

- ❖ Determinar el nivel de distrés laboral y la posibilidad de que este factor sea determinante en el estado de salud de los auditores de una Institución Pública.

Con respecto a este objetivo, podemos concluir que se cumplió con el mismo, ya que se pudo determinar el nivel de distrés laboral, que en el caso de éste

estudio, no se encontró la presencia de distrés en los Auditores, a través del Modelo de Demanda-Control-Apoyo de Karasek.

Sin embargo, mediante el Cuestionario de Estrés Laboral se encontró que la mayoría de los sujetos que formaron parte de este estudio poseen “Estrés”, lo que contradice al Cuestionario de Contenido de Trabajo, por lo que se plantea que las causas de esta diferencia se debe a que los cuestionarios en mención analizan aspectos diferentes del estrés laboral.

El cuestionario de estrés laboral de la OIT/OMS analiza las dimensiones de:

- ✓ Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- ✓ Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- ✓ Estilos de dirección y liderazgo.
- ✓ Gestión de Recursos Humanos.
- ✓ Nuevas Tecnologías.
- ✓ Estructura Organizacional.
- ✓ Clima Organizacional.

El Cuestionario de Contenido de Trabajo estudia las dimensiones de:

- ✓ Demandas psicológicas que el trabajo implica a la persona.
- ✓ Control como recurso para moderar las exigencias del trabajo
- ✓ Apoyo social como amortiguador de estas variables.

Con esto, se quiere explicar que la diferencia fundamental entre los dos instrumentos, se basa en el enfoque de estudio, el cuestionario de estrés laboral de la OIT/OMS se centra en las situaciones del entorno y su influencia en el trabajo del sujeto, mientras que el de Contenido de Trabajo, se fundamenta en las demandas que utiliza la persona para combatir los diferentes estresores laborales que se presenten cotidianamente.

Por lo que, se concluye que los sujetos de este estudio, tal y como lo afirma el de Contenido de Trabajo, no presentan Distrés, debido a que poseen las habilidades aprendidas necesarias para mitigar la presencia de estresores que lo producen, sin embargo, según los resultados del cuestionario de estrés laboral de la OIT/OMS, es necesario enfocarse en aquellos factores externos, de la organización del trabajo que están produciendo que los trabajadores de la Institución en estudio, perciban la presencia de Estrés.

Adicionalmente, es relevante analizar los resultados obtenidos de Método de Evaluación Fpsico, el mismo que nos dirige la atención a la identificación de varios factores que presentan un nivel de riesgo muy elevado dentro de la muestra en estudio, tales como carga de trabajo, demandas psicológicas y participación/supervisión.

En cuanto al factor carga de trabajo se entiende que los auditores presentan un nivel de demanda muy elevado, es decir, que existe una cantidad excesiva de carga de trabajo y presenta un nivel complicado. A su vez esta dimensión analiza la asignación de tiempos para la realización de tareas, que en el caso de la muestra en estudio, es muy limitante obedeciendo las políticas institucionales, debido a que los auditores de este Institución, obedecen a una Planificación Anual de Control, la misma que planifica las acciones de control que han de realizarse anualmente, estableciendo un determinado tiempo para la ejecución de cada auditoría, la misma que se la realiza en base a un conteo de días hombre, y de conformidad al presupuesto de cada institución a fin de observar el tamaño y la complejidad de las referidas acciones de control.

Por lo que, los auditores están en constante presión con respecto a los tiempos y a la carga de trabajo, debido a que deben alinearse mensualmente con esta planificación, y el riesgo es elevado ya que dentro de la realización de estas funciones, se presentan problemas como la falta de información proporcionada por los servidores públicos de las entidades auditadas, lo que atrasa considerablemente la ejecución de la auditoría, lo que causa dificultades en el

cumplimiento del mencionado Plan.

Otra cuestión es el esfuerzo de atención que se requiere de acuerdo a la naturaleza de la tarea, la misma que requiere un alto nivel de intensidad y esfuerzo de atención.

Los auditores presentan una elevada cantidad de trabajo que hacer frente y resolver diariamente, así como también la dificultad que ésta presenta.

En relación al factor de demandas psicológicas, presentan un nivel de riesgo muy elevado, lo que quiere decir que, las exigencias cognitivas a las cuales están cotidianamente expuestos los auditores es alta, ya que se ven definidas sus tareas por un alto grado de presión y un alto esfuerzo intelectual para el aprendizaje, adaptación, toma de iniciativas y creatividad. Y a su vez, su trabajo requiere exigencias emocionales, ya que en algunos casos deben ocultar sus emociones, por la relación de trabajo que mantienen con los servidores de las Entidades auditadas.

Con respecto a la dimensión de participación y supervisión se obtuvo un nivel de riesgo muy elevado, lo que se traduce en que la realización de las actividades de los auditores presenta un alto nivel de participación, como una importante implicación, intervención y colaboración de cada auditor, esto se debe a que, laboran en equipos de trabajo, en el cual, cada miembro cumple una función importante y delicada, por lo que se requiere de un nivel alto de supervisión. En el caso de la muestra de este estudio, se seleccionó a jefes de equipo y supervisores quienes tienen un alto nivel de responsabilidad, y son los encargados de velar el funcionamiento de los equipos de trabajo.

En conclusión, estos tres factores presentan un nivel de riesgo muy elevado, no necesariamente son factores desencadenantes de distrés laboral, debido a que existe la presencia de factores con un nivel de riesgo adecuado, que pueden estar actuando como amortiguadores, previniendo la aparición de riesgos

psicosociales, e incluso, se puede observar que existe un nivel de riesgo adecuado del factor de autonomía, el cual amortigua directamente la aparición del distrés laboral.

En cuanto a los siguientes objetivos específicos:

- ✚ Identificar el nivel de distrés laboral, a través del modelo Demanda-Control-Apoyo de Karasek.
  
- ✚ Analizar la salud de los auditores en base al número de atenciones médicas semestrales del informe de siniestralidad de la aseguradora privada de la Institución Pública.
  
- ✚ Analizar la relación entre salud y distrés en la población que presente el mismo.

Con base a los datos obtenidos, se logró analizar los tres objetivos específicos referidos anteriormente.

En relación al primero objetivo específico, según el Modelo Demanda-Control-Apoyo los sujetos parte de este estudio no presentan Distrés Laboral.

Se decidió elegir el modelo teórico de Demanda-Control-Apoyo de Karasek, debido a que dentro de la información recopilada a lo largo de este estudio, se identificó que para el diagnóstico de distrés laboral, y la relación de este con el estado de salud de los trabajadores, este modelo es el adecuado para este análisis, ya que tiene un alto potencial predictivo, porque se propone que, además de las demandas psicológicas, el grado de control sobre las mismas, funciona como un moderador del estrés y la enfermedad, adicionalmente dicho modelo tiene potencial prediciendo distintas variables de salud tales como el agotamiento, depresión, salud mental y salud cardiovascular, entre otros, y es por estas características que se eligió utilizar este modelo, así como también,

porque es uno de los más utilizados en los estudios de estrés en el trabajo a nivel mundial.

Se analizó independientemente al distrés la siniestralidad del grupo de estudio, y se encontró que existe una mayor presencia de Enfermedades del Sistema Respiratorio, encontrando enfermedades como:

- Bronconeumonía
- Epistaxis
- Infección Aguda de las vías respiratorias superiores
- Infección Aguda de las vías respiratorias inferiores
- Rinitis alérgica y vasomotora
- Rinofaringitis Aguda (Resfriado común)
- Sinusitis Aguda
- Sinusitis Maxilar Aguda

Seguidas de Enfermedades del Sistema Circulatorio y el Sistema Osteomuscular y del Tejido Conjuntivo como:

- Angina de pecho.
- Arritmia cardiaca.
- Cardiomiopatía.
- Hipertensión esencial (primaria).
- Hipertensión secundaria.
- Insuficiencia venosa (crónica) (periférica).
- Otras arritmias cardiacas especificadas.
- Soplo cardiaco.
- Taquicardia.
- Venas varicosas de los miembros inferiores con inflamación.
- Cervicalgia.
- Desviación del tabique nasal.
- Menisco quístico.
- Osteoporosis sin fractura patológica.

- Otras bursitis del codo.
- Tendinitis rotuliana.
- Trastornos interno de la rodilla.

Adicionalmente, se analizó la ocurrencia de enfermedades por género y edad de los sujetos parte de la muestra de este estudio, y se obtuvo que en relación al género, existe un mayor número de visitas médicas por parte de las mujeres que los hombres, sin embargo, la brecha no es muy significativa, siendo las más tratadas las Enfermedades del Sistema Respiratorio con un 24.5%, seguidas con el 12% con Enfermedades del Sistema Circulatorio y un 11% con Enfermedades del Sistema Osteomuscular y del Tejido Conectivo. Cabe resaltar que dentro de este grupo, se encontró únicamente en las mujeres, en un 7% a visitas médicas con diagnósticos de Tumores o Neoplasias.

En relación a los hombres, se encontró que la mayoría con un 27% acudieron a una revisión médica por Enfermedades del Sistema Circulatorio, seguida del 20% de atenciones de Enfermedades Endócrinas, Nutricionales y Metabólicas tales como:

- Diabetes mellitus insulino dependiente sin y con complicaciones.
- Hiperuricemia.
- Hipotiroidismo.
- Trastornos de almacenamiento de lípidos.
- Trastornos del metabolismo de las lipoproteínas y otras lipidemias.
- 

Y, un 17% de enfermedades del Sistema Respiratorio, mencionadas anteriormente.

En cuanto a la ocurrencia de enfermedades según el rango de edad, no se encontró una brecha significativa entre las edades, sin embargo, una ligera mayoría con un 24% se sitúa en los sujetos entre 45 y 49 años de edad, seguidos con un 22% con sujetos entre 50 y 54 años, un 19% con sujetos entre 35 a 39 y 55-62 años, finalmente un 16% con sujetos entre 40 y 44 años.

Por último, es importante recalcar que la ocurrencia de estas enfermedades, en contraposición con el planteamiento de este estudio, no tiene relación alguna con el Distrés Laboral, y se supone que tienen incidencia en otras causas, tales como alimentación, estilos de vida, enfermedades hereditarias, etc.

No se logró relacionar el distrés con la salud de los sujetos de esta muestra debido a que no se encontró distrés, por lo que no se lo puede analizar como posible causa de enfermedades.

Con respecto a las siguientes hipótesis planteadas al inicio de esta Investigación:

- ❖ H1 Existe distrés laboral en los Auditores.  
Ho No existe distrés laboral en los Auditores.
- ❖ H1. Existe una relación entre el distrés laboral y la salud en los Auditores.  
Ho No existe una relación entre el distrés laboral y la salud en los Auditores.

La primera hipótesis no se cumplió dentro de este estudio, después del análisis realizado mediante el Método de Demanda-Control-Apoyo, modelo teórico más representativo para el diagnóstico del distrés laboral, se encontró que no existe un nivel significativo de distrés.

Por lo tanto, al no tener la presencia de distrés, fue imposible relacionarlo con el estado de salud de los auditores.

Las posibles razones por las cuales no se cumplió estas hipótesis responden a que dentro del análisis a la muestra del estudio se encontró que existe un nivel alto de exposición moderado de las dimensiones de control y demanda de los sujetos sobre las situaciones de trabajo, debido a que el trabajo de los auditores consiste básicamente en evaluar las operaciones y actos



administrativos y financieros, verificando y determinando el cumplimiento de los procedimientos, de acuerdo a las leyes y normas tanto internas como externas, a fin de garantizar que los objetivos de las instituciones auditadas cumplan dentro de los criterios de eficacia, eficiencia y de gestión transparente; por esta razón, deben realizar sus funciones fuera de la Institución a la cual pertenecen y adicionalmente, debido a que cumplen funciones de control dentro del Sector Público lo que les brinda cierta percepción de Autoridad sobre el resto de funcionarios públicos, mitigando la presencia de distrés laboral.

Para corroborar este argumento podemos analizar los resultados obtenidos en el Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales FPSICO, el cual presenta que existen factores tales como Autonomía, Tiempo de Trabajo, Variedad/Contenido, Interés por el trabajador/Compensación y Desempeño de Rol en un nivel adecuado, lo que representa que gracias a estos factores que coinciden con lo dicho anteriormente y con la misión de su cargo, lograr minimizar el riesgo a la exposición a distrés laboral, sin embargo, es importante recalcar que en el momento que alguno de estos factores sea alterado, puede desencadenarse la presencia del estrés así como otras enfermedades profesionales, generando posibles futuros problemas en la salud de los Auditores.

Por otro lado, las limitaciones de este estudio han sido las siguientes:

- ✓ Existió un error metodológico al momento del planteamiento del problema de investigación, puesto que, se utilizó la Matriz de Evaluación de Riesgos Laborales, elaborada por el Ministerio de Relaciones Laborales, mismo que presenta un tipo de evaluación subjetiva, lo cual, contrarresto dicha evaluación con los resultados obtenidos en esta investigación.
- ✓ El acceso a la muestra constituyo un limitante significativo en cuanto al tiempo, debido a que por la actividad de los auditores, se necesitó

movilizarse a las diferentes Instituciones Públicas de la ciudad de Quito a fin de obtener los datos necesarios.

- ✓ En cuanto a la necesidad de información se aplicó tres instrumentos distintos, lo cual, en algún punto de la investigación generó un tipo de molestias dentro de la muestra estudiada.

Para los alcances de esta investigación, se plantearan los siguientes:

- ✓ Se deberá tomar en cuenta los resultados del Método de Evaluación FPSICO, a fin de analizar los factores que se encuentran dentro del parámetro de riesgos muy elevados a fin de lograr mitigar los mismos y evitar problemas a futuro en lo que respecta la salud de los trabajadores y adicionalmente, para que estos no afecten la productividad de la Institución.
- ✓ Será necesario evaluar anualmente estos factores, debido a que, en nuestro país las políticas se encuentran en constante cambio, lo cual poco a poco, dentro de la Institución Publica en estudio ha hecho que se le disminuya aquella etiqueta de Autoridad que tenía en el pasado, lo que podría ocasionar la producción de diversa clase de problemas en los trabajadores.

Como recomendaciones se pueden dar las siguientes:

- ✓ Es necesaria una intervención constante del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la Institución, a fin de brindar a los trabajadores todas las herramientas necesarias para que se puedan desempeñar de una manera adecuada y saludable, con el propósito de velar por su salud y también para influir en la productividad y consecución de los objetivos institucionales.

- ✓ Se debe distribuir de mejor manera la carga de trabajo entre los Auditores, debido a que deben trabajar en equipo y existen incongruencias en relación a la responsabilidad de cada miembro.
  
- ✓ Los objetivos de la organización deben ser claros para los trabajadores ya que constituye un factor importante al momento de la realización de sus tareas.
  
- ✓ Dentro de la organización del trabajo, es necesario que se vele por la conservación del factor de la autonomía, debido a que éste le brinda cierto nivel de estabilidad y hace que no se desarrollen otro tipo de enfermedades en los trabajadores de la Institución Pública.

## REFERENCIAS

- Cedillo, L. (2000). *Cuestionario sobre el contenido del trabajo. Validación de la versión en español del JCQ (Job Content Questionnaire)*. Mexico: JCQ Center. University of Massachusetts, Lowell.
- Contraloría General del Estado. (2013). *Acerca de Nosotros. Contraloría General del Estado*. Retrieved Septiembre 09, 2013, from [www.contraloria.gob.ec](http://www.contraloria.gob.ec)
- Díaz, A., & Feldman, L. (2010). Validación Preliminar del Cuestionario de Estrés Laboral (Desbalance-Esfuerzo/Recompensa) en una muestra de trabajadores de la Salud Venezolana. *Ciencia & Trabajo*, 320-323.
- Dirección de Formación Básica de Personas Adultas. (1998, Junio 12). *Gobierno de Canarias*. Retrieved Septiembre 1, 2013, from <http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/esanher/category/salud-y-enfermedad/>
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 71-84.
- Fernández-López, J., Siegrist, J., & Rödel, A. y.-M. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Formación continua*, 1-10.
- Ferrer Puig, R., Guilera Ferré, G., & Però Cebollero, M. (2011). Propiedades Psicométricas del Instrumento de Valoración de Riesgos Psicosociales (FPSICO). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT*, 1-22.
- Gómez-Ortiz, V., & Moreno, L. (2010). 2.2.5. Factores psicosociales del trabajo (demanda control y desbalance esfuerzo- recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Universitas Psychologica*, 393-407.
- INSHT. Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2008). *NTP 335: Fisiología del Estrés*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

- Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo, INSHT. (2001). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT. (2011). *Informe Método de evaluación Fpsico*. Madrid.
- Juarez Garcia, A. (2007). Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Salud Pública MX*, 109-117.
- Juarez García, A. (2007). Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Salud Pública de Mexico*, 109-117.
- Juárez-García, A., Vera Calzaretta, A., Gómez Ortíz, V., Canepa, C., & Schnall, P. (2008). El Modelo Demanda/Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud: Un Estudio en Tres Países Latinoamericanos. *Foro de las Américas de Investigación sobre Factores Psicosociales*, 1-11.
- Karasek, R. (1992). Stress prevention through work organization: a summary of 19 international case studies. *Cond Work Dig*, 23-41.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y Psicosociología aplicada: Manual para la formación del especialista* (15° ed.). Valladolid, España: Lex Nova S.A.
- López-Araújo, B., & Osca Segovia, A. (2011). El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud de trabajadores de la construcción. *Psicothema*, 119-125.
- Luceño, L., García, J., Rubio, S., & Díaz, E. (2010). Análisis factorial confirmatorio del Cuestionario DECORE. *Ansiedad y Estrés*, 237-248.
- Mansilla, F. (2010). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Valencia, España.
- Mansilla, F. (2011). Consecuencias del estrés de rol. *Medicina y Seguridad en el trabajo*, 361-370.
- Martínez Plaza, A. (2008). Riesgos Psicosociales. Repercusión Neurológica del Estrés. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 1-14.

- Mercado, P., & Salgado, R. (2008). Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: Un enfoque de desarrollo humano organizacional. *Estudios Gerenciales*, 15-36.
- Mercado, P., & Salgado, R. (2008). Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: Un enfoque de desarrollo humano organizacional. *Estudios Gerenciales*, 15-36.
- Organización Internacional del Trabajo, O. (2001). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Organización Mundial de la Salud, OMS. (1946, Junio 12). *Concepto de Salud*. Retrieved Septiembre 1, 2013, from Organización Mundial de la Salud, OMS: <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
- Organización Panamericana de la Salud, OPS. (2013, Septiembre 18). Retrieved from Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10): <http://publications.paho.org/product.php?productid=990&cat=85&page=1>
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 127-144.
- Serrano, M. A., Moya, L., & Salvador, A. (2009, Junio). Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. *Anales de psicología*, 150-159.
- UGT. (2006). Guía sobre el estrés ocupacional. *Observatorio Permanente: Riesgos Psicosociales*, 1-61.
- Villalobos, G. (2003). Glucocorticoides. *Centro Nacional de Información de Medicamentos*, 1-58.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: CUESTIONARIO MÉTODO DE EVALUACION FPSICO

MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y SEGURIDAD  
SOCIAL

INSTITUTO  
NACIONAL DE  
SEGURIDAD Y  
SALUD  
LABORAL

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

---

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

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

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

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




**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

1. ¿Trabajas los sábados?  
 siempre o casi siempre  1  
 a menudo  2  
 a veces  3  
 nunca o casi nunca  4
2. ¿Trabajas los domingos y festivos?  
 siempre o casi siempre  1  
 a menudo  2  
 a veces  3  
 nunca o casi nunca  4
3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?  
 siempre o casi siempre  1  
 a menudo  2  
 a veces  3  
 nunca o casi nunca  4
4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?  
 siempre o casi siempre  1  
 a menudo  2  
 a veces  3  
 nunca o casi nunca  4
5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?  
 siempre o casi siempre  1  
 a menudo  2  
 a veces  3  
 nunca o casi nunca  4
6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?  
 siempre o casi siempre  1  
 a menudo  2  
 a veces  3  
 nunca o casi nunca  4
7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?  
 siempre o casi siempre  1  
 a menudo  2  
 a veces  3  
 nunca o casi nunca  4
8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?  
 siempre o casi siempre  1  
 a menudo  2  
 a veces  3  
 nunca o casi nunca  4


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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



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

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

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

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

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

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


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

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

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

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

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

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

excesiva  
elevada  
adecuada  
escasa  
muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

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

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

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

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

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




**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| mucho    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| bastante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| poco     | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nada     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                      |                          |   |
|----------------------|--------------------------|---|
| no es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| es importante        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| es muy importante    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé             | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

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

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

- |   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| adecuadamente                                   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| regular   | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficientemente                               | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                               |                          |   |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada                  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente                    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                               |                          |   |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada                  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente                    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                  |                          |   |
|------------------|--------------------------|---|
| muy satisfecho   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| satisfecho       | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insatisfecho     | <input type="checkbox"/> | 3 |
| muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 4 |

## Anexo 2: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT/OMS

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT OMS															
Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.															
<table border="1"> <tr> <td>1 si la condición <i>NUNCA</i> es fuente de estrés.</td> </tr> <tr> <td>2 si la condición <i>RARAS VECES</i> es fuente de estrés.</td> </tr> <tr> <td>3 si la condición <i>OCASIONALMENTE</i> es fuente de estrés.</td> </tr> <tr> <td>4 si la condición <i>ALGUNAS VECES</i> es fuente de estrés.</td> </tr> <tr> <td>5 si la condición <i>FRECUENTEMENTE</i> es fuente de estrés.</td> </tr> <tr> <td>6 si la condición <i>GENERALMENTE</i> es fuente de estrés.</td> </tr> <tr> <td>7 si la condición <i>SIEMPRE</i> es fuente de estrés.</td> </tr> </table>									1 si la condición <i>NUNCA</i> es fuente de estrés.	2 si la condición <i>RARAS VECES</i> es fuente de estrés.	3 si la condición <i>OCASIONALMENTE</i> es fuente de estrés.	4 si la condición <i>ALGUNAS VECES</i> es fuente de estrés.	5 si la condición <i>FRECUENTEMENTE</i> es fuente de estrés.	6 si la condición <i>GENERALMENTE</i> es fuente de estrés.	7 si la condición <i>SIEMPRE</i> es fuente de estrés.
1 si la condición <i>NUNCA</i> es fuente de estrés.															
2 si la condición <i>RARAS VECES</i> es fuente de estrés.															
3 si la condición <i>OCASIONALMENTE</i> es fuente de estrés.															
4 si la condición <i>ALGUNAS VECES</i> es fuente de estrés.															
5 si la condición <i>FRECUENTEMENTE</i> es fuente de estrés.															
6 si la condición <i>GENERALMENTE</i> es fuente de estrés.															
7 si la condición <i>SIEMPRE</i> es fuente de estrés.															
No.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7							
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.														
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.														
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.														
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.														
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.														
6	Mi supervisor no me respeta.														
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.														
8	Mi equipo no respalda mis metas														

	profesionales.								
<b>9</b>	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.								
<b>10</b>	La estrategia de la organización no es bien comprendida.								
<b>11</b>	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.								
<b>12</b>	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								
<b>13</b>	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								
<b>14</b>	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								
<b>15</b>	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
<b>16</b>	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								
<b>17</b>	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
<b>18</b>	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
<b>19</b>	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
<b>20</b>	La organización carece de dirección y objetivo.								
<b>21</b>	Mi equipo me presiona demasiado.								
<b>22</b>	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
<b>23</b>	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
<b>24</b>	La cadena de mando no se respeta.								
<b>25</b>	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

### Anexo 3: CUESTIONARIO DE CONTENIDO DE TRABAJO (JCQ)

#### Cuestionario Karasek

**Instrucciones:** Las siguientes preguntas se relación con el trabajo que Usted realiza y las relaciones de su entorno profesional. Favor de marcar una sola de las casillas por cada pregunta, aplicando el significado de la siguiente escala:

1=Totalmente en desacuerdo.

2=En desacuerdo.

3=De acuerdo.

4=Completamente de acuerdo.

Preguntas	Respuesta
1. En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas	
2. Mi trabajo implica muchas acciones repetitivas	
3. Para mi trabajo necesito ser creativa	
4. En mi trabajo puedo tomar muchas decisiones por mí misma	
5. Mi trabajo requiere de un alto nivel de habilidad	
6. Tengo muy poca libertad para decidir cómo hacer mi trabajo	
7. Existe variedad en las actividades que realizo en mi trabajo	
8. Mis opiniones cuentan mucho en mi trabajo	
9. En mi trabajo tengo oportunidad de desarrollar mis propias habilidades	
10. En mi trabajo tengo que trabajar muy rápido	
11. En mi trabajo tengo que trabajar muy duro	
12. Mi trabajo requiere de mucho esfuerzo físico	
13. Se me pide que realice una cantidad excesiva de trabajo	
14. Tengo tiempo suficiente para terminar mi trabajo	
15. Con frecuencia debo manejar o levantar objetos muy	

pesados en mi trabajo	
16. En mi trabajo se requiere una actividad física rápida y continua	
17. En mi trabajo tengo que responder a órdenes contradictorias	
18. Mi trabajo requiere de largos periodos de intensa concentración	
19. Mi trabajo es interrumpido con frecuencia antes de que lo termine, por lo que tengo que continuarlo más tarde	
20. Mi trabajo es muy agitado	
21. Tengo que trabajar teniendo mi cuerpo (tronco) en posiciones incómodas durante largos periodos de tiempo	
22. Tengo que trabajar teniendo mis brazos y mi cabeza en posiciones incómodas durante largos periodos de tiempo	
23. El ritmo de mi trabajo baja con frecuencia debido a que tengo que esperar por el trabajo de otras personas o departamentos	
24. La estabilidad en mi empleo es buena	
25. Mi jefe o supervisor se preocupa del bienestar económico del personal a su cargo	
26. Mi jefe o supervisor presta atención a lo que yo digo	
27. Mi supervisor o jefe ayuda a que el trabajo se realice	
28. Mi supervisor es bueno para lograr que se trabaje bien en equipo	
29. Estoy expuesta a hostilidades o conflictos por parte de mi supervisor o jefe	
30. La gente con la que trabajo es competente para hacer su labor	
31. La gente con la que trabajo se interesa por mí a nivel personal	

32. Mis compañeros de trabajo son amigables	
33. Mis compañeros ayudan a que el trabajo se realice	
34. Estoy expuesta a hostilidades o conflictos por parte de la gente con la que trabajo	
35. Mis oportunidades de ascenso y/o desarrollo personal son buenas	
36. En cinco años más, mis habilidades y experiencia laboral seguirán siendo valiosas	
37. La gente con la que trabajo fomenta el trabajo en equipo	
38. ¿Qué tan estable es su empleo? 1. Regular y estable 2. Temporal 3. Hay despidos frecuentes 4. Temporal y despidos frecuentes 5. Otros _____	
39. ¿Durante el último año con qué frecuencia estuvo en situación de que la despidieran? 1. Nunca 2. Una vez 3. Más de una vez 4. Constantemente 8. Actualmente despedida	
40. Algunas veces la gente pierde su empleo a pesar de querer conservarlo. ¿Qué tan probable es que usted pierda su empleo en los próximos dos años? 1. Nada probable 2. No muy probable 3. Algo probable 4. Muy probable	

41. ¿Sería fácil para usted conseguir otro empleo con prestaciones y salario similar al que tiene actualmente?	
1. No, sería imposible 2. Sería muy difícil 3. Es posible 4. muy fácil	
42. ¿Qué nivel de escolaridad se requiere para desempeñar su trabajo? <i>(No necesariamente igual a la escolaridad que tiene usted)</i> 1. Primaria 2. Secundaria 3. Técnico 4. Tecnológico 5. Profesional 6. Posgrado	

## Anexo 4: SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA REALIZAR EL TRABAJO DE TITULACIÓN

MEMORANDO 002-AVC-DA2



Para: DIRECTORA DE AUDITORIA 2  
De: Andrea Vinueza C.  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA 2  
Asunto: Autorización  
Fecha: 4 de julio de 2012

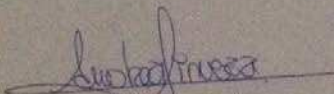
Mediante la presente, yo, Andrea Vinueza, Asistente Administrativa A, servidora de la Dirección a su cargo y estudiante de la carrera de Psicología Industrial de la Universidad de las Américas, UDLA, solicito a usted comedidamente se me autorice realizar mi tesis "**Diagnóstico del distrés laboral en los Auditores de una Institución Pública de la ciudad de Quito**"; plan de investigación que me permitirá obtener el título de Psicóloga Industrial.

Cabe destacar, que dentro de este plan de investigación se le dará un tratamiento a la información de manera anónima y confidencial, omitiendo así el nombre de los participantes como de la Contraloría General del Estado, sustituyéndole por "Institución Pública", a fin de precautelar los resultados obtenidos en concordancia al Art. 144 de la Ley de Educación Superior y esta investigación no generará ningún desembolso económico por parte de la Contraloría General del Estado.

Considero que la aplicación de una investigación de esta naturaleza en la Contraloría General del Estado, repercutiría en beneficios directos a sus trabajadores y al desempeño de las actividades diarias que realizan los mismos, debido a que levantaría información con respecto al nivel de exposición a Riesgos Psicosociales, que sería de gran utilidad para obtener datos estadísticos de gran relevancia para una futura elaboración de un Plan Integral de Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos, de conformidad a lo establecido en los artículos 228, 231, 232 y 235 del Reglamento de la Ley Orgánica de Servicio Público.

Para el efecto, en caso de autorizarme la referida solicitud, agradeceré realizar el trámite pertinente con la Dirección de Recursos Humanos.

De antemano agradezco la atención prestada a la presente.

  
Andrea Vinueza Cabezas



## Anexo 5: AUTORIZACION POR PARTE DE LA EMPRESA PARA REALIZAR EL TRABAJO DE TITULACION



MEMORANDO No. 4557 - DRH

Para: DIRECTORA DE AUDITORÍA 2

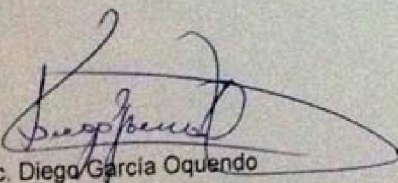
De: DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS, ENCARGADO

Asunto: Autorización para realización de tesis

Fecha: 10 de julio de 2012

En atención a su memorando 401 - DA2 de 4 de julio de 2012, mediante el cual manifiesta que la señorita Andrea Vinueza, Asistente Administrativa A de la unidad a su cargo, solicita se dé la autorización respectiva para realizar la tesis de pregrado "Diagnóstico del estrés laboral en los Auditores de una Institución Pública de la ciudad de Quito" a fin de que obtenga el título de Psicóloga Industrial.

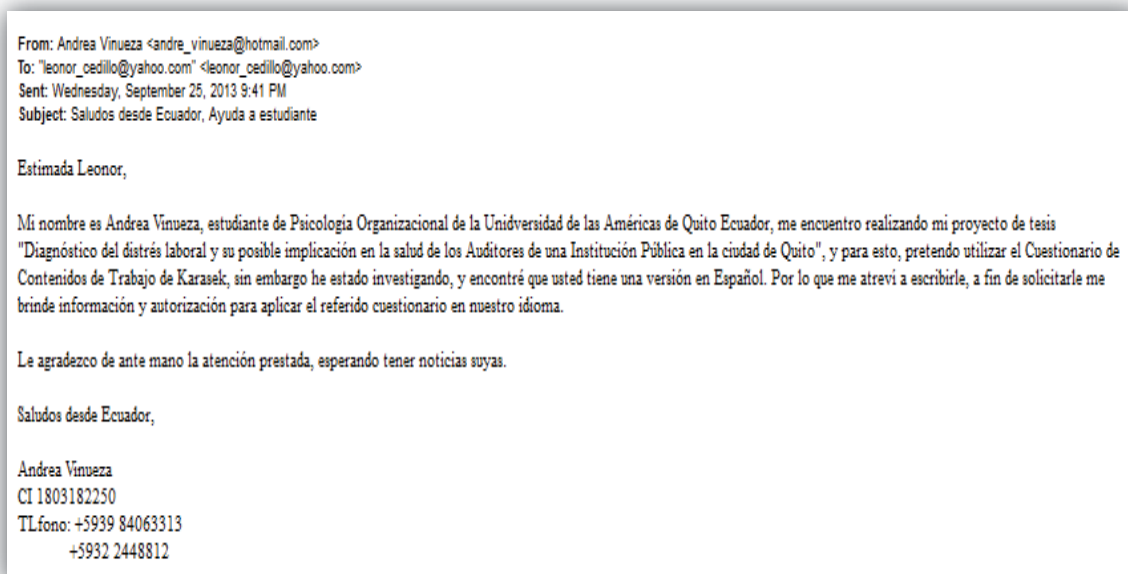
Al respecto, le manifiesto que la señorita Andrea Vinueza, Asistente Administrativa A, tiene la autorización requerida para la realización de su proyecto de titulación, considerando que este no generará desembolso económico para la Entidad y que consiste en un levantamiento de información, la cual contribuirá a la gestión del talento humano, sin embargo, bajo su responsabilidad está el hecho de que no se haga uso de información reservada, la cual por la naturaleza de las actividades de control que realiza esta Institución, no es posible hacer pública.



Lic. Diego García Oquendo

Copia - señorita Andrea Vinueza, Dirección de Auditoría 2

## Anexo 6: SOLICITUD DE PERMISO PARA UTILIZAR EL CUESTIONARIO DE CONTENIDO DE TRABAJO.



## Anexo 7: AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR CUESTIONARIO DE CONTENIDO DE TRABAJO POR PARTE DE LEONOR CEDILLO

