UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA

IDENTIFICACIÓN E INFLUENCIA DE FACTORES PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEMENTERA

Tesis de grado presentada para la obtención del Grado de Licenciatura

POR: CAROLINA TANIA FUENTES COPA

TUTORA: LIC. ESTRELLA VIRNA RIVERO HERRERA

LA PAZ – BOLIVIA
Octubre, 2017

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA

Tesis de grado:

IDENTIFICACIÓN E INFLUENCIA DE FACTORES PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEMENTERA

Presentada por: Univ. Carolina Tania Fuentes Copa.

Para optar el grado académico de ***Licenciada en Psicología***

Nota numeral: ……

Nota literal: ……

Ha sido……..

Director de la carrera de Psicología: **Lic. Marcos Fernández Motiño**

Tutor: **Mg. Sc. Estrella Virna Rivero Herrera**

Tribunal: **Dr. Rodolfo López Hartmann**

Tribunal: **Lic. Silvia Requena Gonzales**

Es para mí un placer dedicar la presente tesis a Cristo, por ser mi maestro inspirador, guía y luz.

A mi hermosa familia, Ramiro, Hortencia, Walter y Maribel.

A mis muy queridos Manuel y Mika.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por la vida, por guiarme, darme fortaleza, paciencia y voluntad para culminar el presente trabajo.

A mi tutora, Lic. Estrella Virna Rivero Herrera por su paciencia, orientación, constancia, calidad académica y recomendaciones en el proceso de elaboración del presente trabajo.

A mi tutor, Dr. Javier Leytón por su guía, apoyo constante y por haberme dado la oportunidad de llevar a cabo esta investigación.

Al mismo tiempo quiero agradecer de corazón a mi familia, por el apoyo que me brindó todos estos años de estudio. Gracias a mis padres por cada día confiar y creer en mí y mis sueños, a mis hermanos por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida.

A Manuel Callejas por haber sido mi ayuda idónea, por darme una mano cuando siempre la necesité, por aportar considerablemente a mi trabajo, la paciencia y amor recibido.

Y por último agradecer a todas las personas que de una u otra forma me colaboraron o participaron en la realización de esta investigación.

ÍNDICE

RESUMEN i

INTRODUCCIÓN 1

CAPITULO UNO

PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN 6

I. ÁREA PROBLEMÁTICA 7

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 7

III. OBJETIVOS 14

IV. HIPOTESIS 15

V. JUSTIFICACIÓN 16

CAPITULO DOS

MARCO CONTEXTUAL 20

CAPITULO TRES

MARCO TEÓRICO 26

1. FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO 27

1.1. Desarrollo histórico del concepto de Factores Psicosociales 28

1.2. Modelos teóricos que tratan de explicar el origen de los Factores Psicosociales y Estrés 31

1.2.1. Modelo Demanda – Control- Apoyo Social 31

1.2.2. Modelo Esfuerzo - Compensaciones 39

1.2.3. Modelo Sociotécnico 42

1.2.4. Trabajo Emocional y Inseguridad 44

1.2.5 Eugenesia Laboral 49

1.3. Factores psicosociales, Organización del trabajo, Estrés y Salud 53

1.4. Las Dimensiones Psicosociales 55

1.4.1. Exigencias Psicológicas del trabajo 56

1.4.1.1. Exigencias psicológicas Cuantitativas 56

1.4.1.2. Exigencias psicológicas Cognitivas 57

1.4.1.3. Exigencias psicológicas Emocionales 57

1.4.1.4. Exigencias de Esconder Emociones 58

1.4.1.5. Exigencias psicológicas Sensoriales 59

1.4.2. Conflicto Trabajo - Familia 59

1.4.2.1. Doble presencia. 59

1.4.3. Control sobre el trabajo 60

1.4.3.1. Influencia 60

1.4.3.2. Posibilidad de Desarrollo 60

1.4.3.3. Control sobre los tiempos a disposición 61

1.4.3.4. Sentido del trabajo 61

1.4.3.5. Integración en la Empresa 61

1.4.4. Apoyo Social y Calidad de Liderazgo 62

1.4.4.1. Previsibilidad 62

1.4.4.2. Claridad de Rol 63

1.4.4.3. Conflicto de Rol 63

1.4.4.4 Posibilidades de Relación Social 63

1.4.4.5. Sentimiento de Grupo 64

1.4.4.6. Calidad de Liderazgo 64

1.4.4.7. Refuerzo 64

1.4.4.8. Apoyo Social 65
1.4.5. Compensaciones del trabajo 65
1.4.5.1. Estima 66
1.4.5.2. Inseguridad sobre el futuro 66
1.5 Desigualdades sociales en la exposición a factores de riesgo psicosocial 67
1.5.1. Por puesto de trabajo 67
1.5.2. Desigualdad de género 68

2. ESTRÉS LABORAL 68
2.1. Desarrollo histórico del concepto Estrés 68
2.2. Definición del concepto Estrés 69
2.3. Estrés Laboral 71
2.3.1. Causas del estrés laboral. 74
2.4. Dimensiones de salud, estrés y satisfacción. 77
2.4.1. Satisfacción con el trabajo 78
2.4.2. Salud General 78
2.4.3. Salud Mental 78
2.4.4. Vitalidad 79
2.4.5. Síntomas de Estrés 79
2.4.5.1. Síntomas Conductuales 79
2.4.5.2. Síntomas Somáticos 79
2.4.5.3. Síntomas Cognitivos 80
2.5. Eustrés y Distrés 80
2.6. La Globalización y sus efectos 84
2.7. La salud mental y laboral 87

CAPITULO CUATRO

METODOLOGIA 92

I. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN 93

II. VARIABLES 94

1. Factores psicosociales 94

2. Estrés laboral 94

3. Operacionalización de variables 96

III. POBLACIÓN Y MUESTRA 99

IV. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN 101

V. PROCEDIMIENTO 106

CAPITULO CINCO

PRESENTACION DE LOS RESULTADOS 108

I. DATOS GENERALES 110

1.1. Distribución según la variable Edad 110

1.2. Distribución según la variable Antigüedad laboral 112

1.3. Distribución según la variable Estamento 113

1.4. Distribución según la variable Área de trabajo 114

II. FACTORES PSICOSOCIALES 115

2.1. Cuestionario CoPsoq – istas21 115

2.1.1. Doble presencia 117

2.1.2. Exigencias psicológicas cuantitativas 118

2.1.3. Exigencias psicológicas cognitivas 118
2.1.4. Exigencias psicológicas emocionales 119
2.1.5. Exigencias psicológicas de esconder emociones 119
2.1.6. Exigencias psicológicas sensoriales 120
2.1.7. Influencia 120
2.1.8. Posibilidades de desarrollo en el trabajo 121
2.1.9. Control sobre los tiempos de trabajo 121
2.1.10. Sentido del trabajo 122
2.1.11. Integración en la empresa 122
2.1.12. Previsibilidad 123
2.1.13. Claridad de rol 123
2.1.15. Conflictos de rol 124
2.1.16. Posibilidades de relación social 124
2.1.17. Sentimiento de grupo 125
2.1.18. Calidad del liderazgo 125
2.1.19. Refuerzo 126
2.1.20. Apoyo social en el trabajo 126
2.1.21. Inseguridad en el trabajo 127
2.1.22. Estima 127

III. ESTRÉS LABORAL 128
3.1. Cuestionario Copsoq – Istas 21 128
3.1.1. Satisfacción con el trabajo 130
3.1.2. Salud general 131

3.1.3. Salud mental 131
3.1.4. Vitalidad 132
3.1.5. Síntomas conductuales de estrés 132
3.1.6. Síntomas somáticos de estrés 133
3.1.7. Síntomas cognitivos de estrés 133

IV. CORRELACION FACTORES PSICOSOCIALES Y ESTRÉS 134
4.1. Correlación entre las categorías de las Factores psicosociales y Estrés 135
4.2. Presencia de relación mediante el Chi cuadrada 135
4.3. Correlaciones 136
4.4. Resultados Globales de la correlación Factores psicosociales y Estrés 137
VI. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES SEGÚN DATOS DEMOGRÁFICOS 141

CAPITULO SEIS

ANÁLISIS DE RESULTADOS 159

CAPITULO SIETE

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 172
I. CONCLUSIONES 173
II. RECOMENDACIONES 182

BIBLIOGRAFIA DE REFERENCIA 185

ANEXOS 194

RESUMEN

La presente investigación expresa los resultados encontrados sobre la temática de "Identificación e influencia de factores psicosociales y estrés laboral en trabajadores de una industria cementera". Los factores psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (INSHT, 2008). En tanto el estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (Comisión Europea, 2000)

Siendo el principal objetivo identificar los factores psicosociales y la relación que tienen con el estrés laboral. Para dar curso al estudio se indagó acerca de cada uno de los factores con el fin de distinguir aquellos que son favorables y desfavorables para la salud. Se aplicó para tal propósito el cuestionario CoPsoQ (ISTAS 21) versión media. Así también, se hizo una relación de los resultados obtenidos a partir del instrumento, entre las dimensiones psicosociales y el estrés laboral. El estudio se llevó a cabo sobre una muestra de 294 colaboradores, cantidad representativa de la población trabajadora de la industria cementera. Los resultados muestran que el área de mayor incidencia negativa para la salud laboral son las "Exigencias psicológicas sensoriales", y específicamente las que tienen que ver con la ergonomía; asimismo, el área de mayor incidencia positiva es el "Sentido del trabajo", caracterizado por la contribución al producto o servicio final.

Palabras claves: Factores Psicosociales, Estrés laboral, CoPsoQ (ISTAS 21) versión media, trabajadores de la industria cementera.

SUMMARY

The present research expresses the results found on the thematic of "Identification and Influence of psychosocial factors and labor stress in workers of a cement industry". Psychosocial factors are those conditions that are present in a work situation and that are directly related to the organization,the content of work and the accomplishment of the task, and which have the capacity to affect the well – being or the health (physical, psychic or social) of the workers as well as the work development (NIHHW, 2008). While stress at work is a set of emotional, cognitive, physiological and behavioral reactions to certain adverses or harmful aspects of the content, the organization or the work environment. It is a state characterized by high levels of excitement and anguish, with the situation (European Commission, 2000).

Being the main objective to identify the psychosocial factors and the rlation that they have with the work stress. In order to proceed with the staudy, we inquired about each of the factors in order to distinguish those that are favorable and unfavorable for health. The CoPsoQ (ISTAS 21) medium versión questionnaire was appleid for this purpose. Also, a relationship was made between the results obtained from the instrument, between psychosocial dimensions and work stress. The study was carried out on a simple of 294 employees, representative of the working population of the cement industry. The results show that the area with the greatest negative impacto n occupational health are the psychological sensory requirements, specifically those related to ergonomics; likewise, the area of greatest positive impact is the "sense of work", characterized by the contribution to the final product or service.

Keywords: Psychosocial factors, occupational stress, CoPsoQ (ISTAS21) average versión, workers of the cement industry.

IDENTIFICACIÓN E INFLUENCIA DE FACTORES PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEMENTERA

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación surge de la observación hecha a la realidad que se vive en las empresas de nuestro país, en la que se distingue una problemática entre la organización del trabajo y la salud.

En esta investigación, buscamos dar explicación a las causas que generan la problemática antes mencionada, de esta manera surge la necesidad de identificar cada una de las dimensiones de los factores psicosociales y su relación con el estrés laboral en la salud del personal de una industria cementera.

El estrés de origen laboral es reconocido en todo el mundo como un problema mayor tanto para la salud de los trabajadores como para las empresas e instituciones. Los trabajadores que sufren de estrés tienen mayor riesgo de enfermarse, desmotivan, son menos productivos y respetan menos las reglas de seguridad en el trabajo, lo que trae como consecuencia que la empresa que los emplea tienda a ser menos competitiva en el mercado (Cooper y Payne, 1988; Schnall et al., 1994).

La investigación ha aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores psicosociales. Estamos hablando básicamente *del bajo control sobre el contenido y las condiciones de trabajo, las altas exigencias psicológicas, el bajo apoyo social* (de los compañeros y de los superiores) en la realización del trabajo y de la escasez de recompensas o compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

Las tres primeras dimensiones (control, demandas o exigencias psicológicas y apoyo social) son las que integran el **modelo "demanda - control - apoyo social"** que es el más profusamente usado en investigaciones en ciencias de la salud y el que ha aportado mayores y más consistentes evidencias de relación entre los factores psicosociales y la salud.

En los últimos años diversos estudios muestran el efecto negativo sobre la salud de la *falta de recompensas* o compensaciones del trabajo. Por recompensas del trabajo consideramos el *control de estatus, la estima y el salario*. El *control de estatus* incluye la estabilidad laboral, los cambios no deseados en las condiciones de trabajo, la falta de perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus (realización de una tarea que está por debajo de la propia cualificación). La estima, incluye el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo. Según el **modelo "esfuerzo - recompensas (ERI)"**, la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud.

La autonomía y las posibilidades de desarrollo de habilidades contempladas en la dimensión de control del modelo de Karasek representan dos aspectos positivos y saludables de éste, pero no los únicos. Debemos considerar también el *control sobre los tiempos a disposición* (pausas, vacaciones, permisos...), el sentido del trabajo (o implicación con su contenido) y en general, el nivel de *influencia* sobre las condiciones de trabajo.

Por otro lado, en su relación con la salud, las relaciones sociales tienen una triple vertiente, más allá de la del apoyo social considerado por Karasek. Las *posibilidades de relacionarse* que el trabajo ofrece representa la primera y más estructural de ellas (sin relación, no hay base objetiva para la ayuda). El *apoyo social* de compañeros y superiores representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar), mientras que el *sentimiento de grupo* representa su componente

emocional. También son aspectos importantes desde el punto de vista de las relaciones sociales la *claridad* (definición de puestos y tareas) y los *conflictos de rol* (hacer tareas que contradicen nuestros valores), la *previsibilidad* (disponer de la toda la información adecuada y a tiempo para adaptarnos a los cambios) y el *refuerzo* (disponer de mecanismos regulares de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja). La simplicidad de los modelos de Karasek y Siegrist los hace atractivos para la investigación, y la experiencia ha demostrado que son útiles. Un trabajo sano es aquel donde las presiones y exigencias están bien adaptadas a las capacidades y recursos de los empleados, y donde sienten el apoyo de su entorno (jefes y colegas).

Según la OMS (1986) la salud es "*un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad*". Por lo tanto, un ambiente de trabajo sano es aquel donde no solamente no hay condiciones nocivas, sino más bien donde hay un conjunto de condiciones y factores que favorecen el bienestar del trabajador. Por ende, según esta definición de la OMS, donde existe estrés laboral, no hay buena salud.

Poder identificar cuáles son los factores específicos que subyacen bajo el estrés laboral ha motivado el interés por desarrollar uno de los instrumentos más completos como es el Cuestionario Psicosocial de Copenhaguen (Copenhaguen Psychosocial Questionnaire, CoPsoQ) que integra las dimensiones de los modelos demanda - control - apoyo social (Karasek y Therorell, 1990), y el modelo del desequilibrio esfuerzo - recompensa (Siegrist, 1996). La versión española del CoPsoQ se conoce con el nombre de ISTAS21 (Moncada et al., 2005). El Cuestionario pretende medir 5 dimensiones de riesgo psicosocial; cada dimensión está constituida por varias sub-dimensiones. Cada dimensión y sub-dimensión es un Rasgo Latente, el cual es imposible de medir directamente. Cada Rasgo Latente se mide indirectamente a partir de un conjunto de ítems.

En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir).

Dependiendo de cómo interactúan, los factores psicosociales en el trabajo pueden ser tanto elementos positivos, que llevan al bienestar de los trabajadores, y secundariamente a un aumento de su rendimiento laboral, como también elementos negativos, constituyéndose en este caso en riesgos para la salud y relacionados entre otros al ausentismo, la motivación y el desempeño. En este sentido, los factores de riesgo tienen efectos sobre la empresa, el trabajo y el trabajador.

Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico y van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo (ansiedad, depresión, trastornos psicosomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infartos, úlceras de estómago o dolor de espalda). Se ha sugerido que el estrés podría afectar todas las condiciones de salud física y mental, siendo los trastornos más susceptibles aquellos que afectarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular, además de la salud mental.

Hans Selye (1956) y algunos autores contemporáneos hacen una valoración doble sobre el concepto, diferenciando el eustrés y distrés (Peiró y Gutierrez, 2005, p.173). El primero consiste en un *estrés positivo (Eustrés)* que permite al individuo desarrollarse de manera productiva mediante la motivación y estimulación de la actividad en sí, proporcionando un beneficio positivo en la salud del individuo. Mientras tanto, el segundo criterio se refiere al *estrés negativo (Distrés)* que hace referencia a situaciones desagradables y tensionantes ejerciendo consecuencias negativas en la experiencia y en la salud del individuo, evitando que su desarrollo sea satisfactorio. Los estresores

negativos, como el ambiente laboral poco satisfactorio, baja remuneración, alta presión, falta de liderazgo, fracaso, etc. Son los que degeneran el bienestar de las personas.

El interés por identificar y medir factores psicosociales de los trabajadores en la industria cementera, permite conocer el estado en el cual se encuentra para el desarrollo de programas. Además, de visualizar y comprender las características de las mismas para tomar medidas de prevención e intervención y aumentar la efectividad dentro del ámbito laboral.

La hipótesis como propuesta de investigación presenta, que los factores psicosociales presentes en la industria cementera, exponen al trabajador al estrés laboral, por tanto la salud del personal queda afectada"

El diseño de investigación metodológico que se utiliza es Correlacional, que busca determinar la relación entre las variables. Es transversal, porque se estudia en un momento determinado. La población que permite desarrollar este proceso son los trabajadores de una industria cementera.

La presente tesis presenta siete capítulos, el primer capítulo hace referencia al planteamiento del problema y objetivos de la investigación los cuales me permite determinar la relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el segundo capítulo se hace referencia al marco contextual, donde se describe el contexto en el que se desarrolla esta problemática, en el tercer capítulo se presenta el marco teórico en ella se conceptualizan las teorías en las que se basa esta investigación, el cuarto capítulo hace referencia a la metodología los cuales me permiten determinar el tipo de investigación y diseño utilizado en la presente investigación, el quinto capítulo hace referencia a la presentación de los resultados y en el sexto capítulo se realiza el análisis de los resultados, finalmente en el séptimo capítulo se considera las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

Problema y objetivos de investigación

I. AREA PROBLEMÁTICA

Los factores psicosociales presentes en las industrias han adquirido gran relevancia en el área de salud ocupacional, puesto que son características de la organización del trabajo que repercuten en la salud de los trabajadores a través de mecanismos psicofisiológicos también llamado estrés. En Bolivia el trabajo no se adapta en la medida de lo posible a las necesidades del trabajador, pese a que existen leyes que exigen un ambiente de trabajo desprovisto de riesgos para la salud psicofísica de los trabajadores. Por otro lado existen algunas grandes empresas de reconocida solvencia económica, que cumplen con la ley por medio de la implementación de programas de prevención de riesgos ocupacionales, aún así continúan diversificándose los riesgos en el trabajo.

En la industria de materiales de construcción los trabajadores presentan mayor exposición a riesgos laborales, puesto que sus labores presentan mayor demanda de energía ya sea por largas jornadas en oficinas o por las demandas físicas en la realización de labores.

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El trabajador boliviano está expuesto a exigencias físicas y mentales en su lugar de trabajo. Es entonces que la relación entre la organización del trabajo y la salud, resulta muy relevante para ser atendida, porque los efectos de la organización son más intangibles e inespecíficos, manifestándose a través de procesos psicológicos conocidos como estrés e incluyen diversos aspectos de la salud, tanto física, mental y social.

Muchos estudios confirman que la salud física peligra cuando el medio de trabajo deshumaniza a la persona por una combinación de factores que exponen a riesgos físicos y mentales (Cox, 1980).

El nivel de salud de la población está condicionado por una serie de factores demográficos, geográficos, sociales, culturales, económicos y políticos y por la escasa y mala distribución de los recursos nacionales. No obstante, los gobiernos nacionales son los responsables de velar por la seguridad de los habitantes en general en diversos aspectos como la educación, salud, subsistencia, seguridad, etc. En nuestro país, desde el año 1939 se tiene vigente la ley general del trabajo y desde 1954 se tiene implementado un sistema de seguridad social, que brinda a la población en general, y principalmente al trabajador la posibilidad de acceder a una atención médica oportuna para él y sus beneficiarios. De la misma forma, a partir de la década del 70 se incluye en la legislatura boliviana la denominada Ley de Seguridad y Salud Ocupacional (DL 16998), cuyo objetivo es el de proteger a los trabajadores de los riesgos implícitos en sus funciones laborales.

En Bolivia las condiciones laborales han dado pocas señales de mejora en diversas empresas, las cuales dentro de la obligatoriedad técnico legal, las exigencias establecidas por los nuevos mercados de exportación, las normas, los sistemas de gestión integrados, se han visto obligadas a generar cultura de seguridad ocupacional.

Generalmente el trabajo no se adapta en la medida de lo posible a las necesidades del trabajador boliviano, por el contrario existen contradicciones en el proceso adaptativo, tensiones, enfermedades y lesiones ocupacionales, no sólo eso, sino que pueden estas situaciones agravar enfermedades preexistentes e inclusive constituir factores para la aparición de daños de origen múltiple.

Las industrias y empresas en el país restan importancia al ámbito de la Seguridad industrial - Salud ocupacional y los efectos positivos que puede traer para alcanzar los objetivos planteados por las industrias o empresas.

Pues es frecuente encontrar en el ámbito industrial, que los factores psicosociales relacionados al entorno de trabajo, tales como presiones sobre la producción, ambiente de trabajo, salario, confort de trabajo, demandas externas como los clientes, la economía, los problemas familiares, otros; todo ello repercute sobre el comportamiento y rendimiento de los trabajadores en la empresa. Resulta tan importante, que se ve reflejado en la producción, que varía en diversas épocas del año. Asimismo, un accidente se produce cuando el trabajador estuvo realizando mentalmente la solución al problema de casa, que en gran parte es atribuible a los escasos salarios que percibe o la falta de tiempo de calidad, que comparte con sus seres queridos.

Los daños a la salud podrán ser explicados en la relación entre el esfuerzo que el trabajo demanda y las recompensas a largo plazo que este proporciona, pero sobre todo, la seguridad o control que la persona puede tener sobre ese largo plazo. Un elevado nivel de esfuerzo con un bajo control de las recompensas a largo plazo constituye la situación de mayor riesgo a la salud.

Las investigaciones realizadas en muchos países, tanto industrializados como no industrializados, ha suministrado durante las últimas décadas, una gran cantidad de datos sobre las condiciones psicosociales en el trabajo que pueden afectar la salud de los trabajadores. En el medio ambiente de trabajo se ha identificado, en numerosos estudios, una serie de factores psicosociales, potencialmente negativos, vinculados con la salud del trabajador. En consecuencia, los factores psicosociales en el trabajo, fueron considerados en gran medida desde un punto de vista negativo. Pero también deben ser considerados como algo que puede influir de manera favorable o positiva sobre la salud.

Largas son las listas de factores que repercuten en el trabajo, sin embargo, esto no significa que se haya logrado ya un consenso sobre los principales conceptos y técnicas de abordaje de los mismos, es común que más que una definición encontremos largas listas de factores tales como; la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo,

la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en relaciones laborales, el trabajo por turnos, y el peligro físico, que si bien todos ellos pueden ser incluidos en las conceptualizaciones sobre factores psicosociales. Por ello resulta fundamental hacer identificación de los factores presentes en cada empresa e institución.

Las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física) se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y en cambio es escasa la latitud de toma de decisiones del trabajador. La llamada latitud de toma de decisiones, se basa en el equilibrio que habíamos mencionado entre las demandas psicológicas que éste plantea y una cierta combinación de control de las tareas y uso de las capacidades.

Respecto a los factores propios de la tarea, la sobrecarga de trabajo se presenta como cuantitativa cuando hay demasiado que hacer o cualitativa cuando el trabajo es demasiado difícil. Así también, la duración diaria de trabajo, así como su duración semanal, mensual, anual y la de toda la vida productiva, en gran medida estructuran la forma de vida de la población activa. Están vinculadas a las estructuras de sueño y de vigilia, a la participación social y al estilo general de vida de la población. Evidentemente, esto también repercute en la salud. Incluso la falta de una auténtica consulta, la no participación en la toma de decisiones la limitación de la iniciativa, etc., constituyen un conjunto de elementos que influyen en gran medida en el bienestar de los trabajadores.

Cuando en un grupo la repartición de las funciones es ambigua, esta ambigüedad puede acelerar el deterioro de las relaciones entre sus miembros, creándose así riesgos de tensiones psicológicas que repercuten en insatisfacción en el trabajo, en cambio las tensiones profesionales se atenúan cuando el trabajador se siente apoyado socialmente por sus compañeros.

Uno de los principales problemas hoy en día es el estrés laboral, ya que puede representar riesgo o beneficio para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. Por tanto un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.

El estrés afecta de forma diferente a cada persona. El distrés laboral (estrés negativo) puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos el distrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas de orden psicológico, así como propiciar problemas de orden psiquiátrico que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar.

Cuando el individuo que está bajo distrés (estrés negativo) le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida profesional; al mismo tiempo puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas.

Una empresa que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no sólo a los resultados, sino en última instancia a la propia entidad a la que pertenece. Los efectos van desde aumento del absentismo, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes, hasta aumento de las quejas de los usuarios y clientes.

Queda claro que actualmente resulta necesario considerar los aspectos de bienestar, calidad de vida e indicadores positivos de salud laboral en la evaluación de las condiciones de trabajo de una determinada organización productiva.

Sabemos que el trabajo no cura ni enferma a nadie, son las condiciones de éste las que pueden ser eugénicas o patogénicas, por lo mismo, las aspiraciones de un trabajador hoy en día, no deben limitarse a el hecho de no sufrir accidentes ni enfermedades laborales al final de nuestra jornada laboral, *la organización del trabajo puede crear sentimientos de confianza en sí mismo, elevar la autoestima en el trabajador, mejorar las redes sociales de apoyo laborales y extra laborales, incrementar la satisfacción, y otros indicadores positivos de salud mental.*

De tal manera, la jornada laboral adecuadamente organizada puede en general mejorar la salud del trabajador, es decir, al terminar uno su semana laboral, tendrá mejor autoestima que antes, habrá desarrollado o ejercitado su creatividad, su capacidad de cooperar con los demás, etc., este proceso en que la organización del trabajo no solo cuida la integridad física y mental del trabajador, sino que promueve, fomenta la salud como parte misma del proceso de trabajo es lo que llamamos Eugenesia Laboral y debería constituir una de la legítimas aspiraciones del trabajador actual.

Es así que la identificación de los factores de riesgo psicosocial es imprescindible al momento de crear un plan de prevención en una industria, así también es importante crear un ambiente sano, donde haya un conjunto de condiciones y factores que favorecen el bienestar del trabajador.

Es entonces que nuestra problemática planteada está inmersa dentro del aspecto psicosocial, porque involucra aspectos relacionados a la psique y aquellos que están inmersos en lo social, específicamente en la Salud integral de los trabajadores. Frente a esta realidad, el trabajo investigativo pretende aclarar esta problemática a través de un estudio minucioso.

PREGUNTA FUNDAMENTAL

- ✓ ¿En qué medida los factores psicosociales exponen a los trabajadores al estrés laboral?

PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

- ✓ ¿Cuáles son los tipos y niveles de *exigencias psicológicas* que tiene el trabajador?

- ✓ ¿Cuál es la frecuencia de la *doble presencia* en el trabajador y la relación que tiene con el estrés laboral?

- ✓ ¿Cuál es el nivel y el tipo de *control sobre el trabajo* que tiene el trabajador y su relación con el estrés laboral?

- ✓ ¿Cuál es la frecuencia y el tipo de *apoyo social y Calidad de liderazgo* que tiene el trabajador en la fábrica de materiales de construcción?

- ✓ ¿Cuáles son las implicaciones que tienen las *compensaciones del trabajo* en el estrés laboral?

- ✓ ¿Cuál es el nivel de *estrés laboral* en el que se encuentran los trabajadores de materiales de construcción?

III. OBJETIVOS

1. Objetivo General

- Identificar los factores psicosociales y la relación que tienen con el estrés laboral en trabajadores de una industria cementera.

2. Objetivos Específicos

- Definir los tipos y niveles de *exigencias psicológicas* que tiene el trabajador y su relación con el estrés laboral.
- Identificar la frecuencia de la *doble presencia* en el trabajador y la relación que tiene con el estrés laboral.
- Determinar el nivel y el tipo de *control sobre el trabajo* que tiene el trabajador y su relación con el estrés laboral.
- Establecer la frecuencia y el tipo de *apoyo social y calidad de liderazgo* que tiene el trabajador y su relación con el estrés laboral.
- Conocer las implicaciones que tienen las *compensaciones del trabajo* en el estrés laboral.
- Determinar el nivel de *estrés laboral* en el que se encuentran inmersos los trabajadores de la industria cementera.

IV. HIPÓTESIS

Hipótesis de investigación:

"Los factores psicosociales presentes en la industria cementera, exponen al trabajador al estrés laboral, por tanto la salud del personal queda afectada".

Hipótesis nula:

"Los factores psicosociales presentes en la industria cementera, no exponen al trabajador al estrés laboral, por tanto la salud del personal no queda afectada".

V. JUSTIFICACIÓN

Los problemas de salud mental de la población son importantes por su impacto en la calidad de vida de las personas, sus familias y entorno, y cada vez cobran mayor relevancia, siendo un indicador de su magnitud, el aumento sostenido de la incapacidad laboral derivada de este tipo de trastornos. Problemática que además, se traduce en una significativa inversión de recursos del estado.

En Bolivia, es el instituto nacional de salud ocupacional (INSO) que liderado por el Ministerio de Salud, tiene como principal objetivo: contribuir a preservar la salud del trabajador boliviano, mejorando las condiciones de trabajo a través de la implementación de acciones de promoción y prevención en salud ocupacional y ambiental. Igualmente, vela por dar cumplimiento a la disposición reglamentaria de la Ley General del Trabajo.

En nuestro país, muchas patologías de origen laboral son erróneamente diagnosticadas y tratadas como de origen común. Los datos estadísticos del sistema nacional de información de salud (SNIS) no reportan accidentes de trabajo o de enfermedades profesionales. Por otro lado, la recolección de información realizada por estudiantes de medicina en los rotes de salud ocupacional demuestra que más del 30% de las patologías atendidas en los centros del instituto de oftalmología y del instituto de quemados, traumatología y emergencias son de origen ocupacional. Así también, la ley no reconoce claramente a la enfermedad mental originado en el ambiente laboral.

La Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10) define el trastorno mental como “presencia de un comportamiento o de un grupo de síntomas identificables en la práctica clínica, que en la mayoría de los casos se acompañan de malestar o interfieren con la actividad del individuo” (CIE-10)

A pesar de los avances en la prevención de accidentes y enfermedades de trabajo es evidente que en la mayoría de los centros laborales en América Latina falta conciencia generalizada en cuanto a la importancia de un ámbito de trabajo seguro y sano.

La forma en que se organiza y se realiza el trabajo ha sufrido cambios sustanciales durante el último siglo. La globalización de los mercados, los mayores niveles de competencia y el rápido cambio tecnológico llevan a las empresas a generar altos niveles de exigencias, frecuentes cambios y permanente búsqueda de la eficiencia, costos en salud, en la estabilidad laboral y en los ingresos de los trabajadores. Lamentablemente, no siempre esto ha llevado de la mano los mecanismos que brinden protección al trabajador.

De los estudios que se realizaron en países vecinos, la bibliografía encontrada respecto del ISTAS 21 en Chile, indica que se llevó a cabo la validación de constructo de la versión larga del cuestionario CoPsoQ (ISTAS21). El estudio se realizó en una muestra de 1557 trabajadores. El instrumento mostró una consistencia interna adecuada (α Cronbach >0.7) en las 4 de las 5 Dimensiones postuladas: "Exigencias Psicológicas"; "Trabajo activo y desarrollo de habilidades"; "Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo"; "Compensaciones", siendo la Dimensión "Doble Presencia" la excepción. En este sentido, los modelos teóricos ajustados permiten concluir que en la población chilena trabajadora, el estrés laboral es una variable latente que puede ser medido a través 4 de las 5 dimensiones que mide el instrumento ISTAS21.

Así también, investigaciones demuestran que los factores de riesgo psicosociales afectan negativamente las organizaciones, sobre el particular, Gonzales (2006) menciona que una de las manifestaciones del estrés, es la baja productividad organizacional.

El distrés de origen laboral ha sido reconocido como uno de los principales efectos nocivos para los trabajadores, lo que ha motivado importantes declaraciones y

propuestas a nivel mundial que buscan identificar sus causas y tomar medidas preventivas o correctivas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2005) «Trastornos mentales y del comportamiento». La presión de trabajo y un volumen de trabajo excesivo, la falta de autonomía y de apoyo social en el trabajo, la desaparición gradual de la tradicional distinción entre hogar y lugar de trabajo, los trastornos emocionales en un entorno sumamente competitivo, la violencia y el acoso moral han surgido como riesgos significativos en el lugar de trabajo actual. Los trastornos mentales y del comportamiento (depresiones, neurosis, trastorno obsesivo compulsivo, entre otros) pueden ser provocados por los riesgos psicosociales presentes en el trabajo. Una característica de estos trastornos es que a menudo se deben a múltiples factores. Mientras que resulta relativamente fácil demostrar el origen de una enfermedad relacionada con la exposición a agentes nocivos, en muchas situaciones es más complicado probar que el trabajo es la causa «única» o incluso «decisiva» o «fundamental» de estos trastornos.

Según García A. (1997), "La salud laboral, en los términos en que comúnmente se interpreta, se refiere al estado o las circunstancias de seguridad física, mental y social en que se encuentran los trabajadores en sus puestos de trabajo, con la finalidad de prever medidas de control dirigidos a fomentar el bienestar y reducir o eliminar los riesgos de enfermedades o accidentes. De esta manera, la Salud laboral o Salud en el trabajo se convirtió en una especialidad de la medicina conocida también como Medicina del trabajo, pero a la vez, un elemento más del concepto de salud integral de la persona."

Se considera un aporte a la salud integral de la persona, los estudios referidos a la medicina del trabajo, sobretodo en la identificación de los riesgos psicosociales, debido a que en nuestro país poco se ha trabajado acerca de este tema. A través de los años, se ha comprobado que las mejoras a los factores de riesgo en la industria, representan un

punto clave en lo que a prevención de riesgos laborales y enfermedades profesionales se refiere.

En Bolivia la sociedad aún no está tomando conciencia de lo que significa contar con condiciones laborales que brinden bienestar a sus trabajadores, por tanto sería fundamental lograr establecer un estándar mínimo de salud en el ambiente psicosocial laboral en todas las empresas a lo largo del país.

Existen organizaciones que por su estructura de trabajo son más propensas a presentar altos niveles de riesgos psicosociales negativos. Algunas consecuencias que afectan la vida laboral del trabajador y muchas veces también su vida personal son: inseguridad en el empleo, intensificación del trabajo y jornadas laborales más prolongadas, presión laboral en áreas muy competitivas, fuertes exigencias, violencia y acoso psicológico como un factor de estrés emocional que puede afectar a todas las profesiones y deteriorar gravemente la salud mental y física de las víctimas y de los testigos.

Se espera que los resultados impacten positivamente, de tal manera que en el futuro se lleven a cabo planes de intervención que permitan mejorar la calidad de vida laboral de las personas evaluadas. Se hace énfasis en aquellos resultados que muestran aspectos positivos para fortalecerlos y aquellos que muestran aspectos negativos para contrarrestarlos.

CAPÍTULO II

Marco Contextual

MARCO CONTEXTUAL

Los gobiernos nacionales son los responsables de velar por la seguridad de los habitantes en general en diversos aspectos como la educación, salud, subsistencia, etc. En nuestro país, desde el año 1939 se tiene vigente la ley general del trabajo y desde 1954 se tiene implementado un sistema de seguridad social, que brinda a la población en general, y principalmente al trabajador la posibilidad de acceder a una atención médica oportuna para él y sus beneficiarios. De la misma forma, a partir de la década del 70 se incluye en la legislatura boliviana la denominada Ley de Seguridad y Salud Ocupacional (DL 16998), cuyo objetivo es el de proteger a los trabajadores de los riesgos implícitos en sus funciones laborales.

La seguridad social es un sistema cuyo objetivo es proteger la salud del capital humano del país, la continuidad de sus medios de subsistencia, la aplicación de medidas adecuadas para la rehabilitación de las personas con invalidez y la concesión de los medios necesarios para el mejoramiento de las condiciones de vida del grupo familiar.

Respecto a la seguridad Industrial y Salud Ocupacional, el decreto de ley 16998, de seguridad e higiene ocupacional y bienestar, en su primera parte marca las funciones y responsabilidades a nivel nacional del tema de seguridad e higiene industrial, medicina del trabajo y ergonomía. La segunda parte marca los parámetros que se deben cumplir respecto a los riesgos específicos presentes en el trabajo, tales como incendios, aparatos sometidos a presión, trabajo eléctrico, riesgos mecánicos, etc. En la última parte se definen los parámetros de bienestar laboral para el trabajador como dotación de los servicios de comedor, transporte, servicios higiénicos, etc.

El encargado del cumplimiento de la norma y de penalizar su incumplimiento es el ministerio de trabajo, empleo y previsión social a través de la dirección general del trabajo y Seguridad industrial, así como sus jefaturas departamentales.

En los inicios de la preocupación por la salud del trabajador y su medio de trabajo en nuestro país, se hicieron esfuerzos aislados para mejorar las condiciones de trabajo e indeminizar a aquellos que habían sido lesionados. Los gobiernos de Estados Unidos y Bolivia, fueron los que encaminaron proyectos en el área de Salud Ocupacional, que revelaron que los costos por indeminización debido a las consecuencias de enfermedad, eran muy elevados.

En nuestro país, muchas patologías de origen laboral son erróneamente diagnosticadas y tratadas como de origen común. La recolección de información realizada por estudiantes de Medicina en los rotes de Salud Ocupacional demuestra que más del 30% de las patologías atendidas en los centros del Instituto de Oftalmología y del Instituto de Quemados, Traumatología y Emergencias son de origen ocupacional.

Los daños a la salud son innegables. Tal es el caso de los trabajadores expuestos al Mercurio, al Plomo, Cadmio, al Arsénico, al Cromo, a los plaguicidas, al Sílice, al Asbesto, etc. Los Programas de Medicina del Trabajo, Seguridad e Higiene Industrial sólo son implementados en algunas empresas grandes, de reconocida solvencia económica y con capacidad técnica (empresa petrolera y algunas textiles y mineras).

El nivel de salud de la población está condicionado por una serie de factores demográficos, geográficos, sociales, culturales, económicos y políticos y por la escasa y mala distribución de los recursos nacionales.

El Instituto Nacional de Salud Ocupacional (INSO), bajo función del Ministerio de Salud y Deportes es el responsable de la Salud Ocupacional en Bolivia. Fue creado en el año 1962, mediante D.S. 6.278, como único organismo gubernamental encargado de dirigir e implementar las actividades de salud ocupacional en todo el territorio nacional.

Sus atribuciones fueron actualizadas por el Decreto Supremo No. 26.119, de 22 de marzo de 2001, que en su artículo 6 establece lo siguiente: Velar por las condiciones de higiene y seguridad del trabajador a nivel nacional. Lograr un ambiente de trabajo con el mínimo de riesgos para la salud psicofísica de los trabajadores. Impulsar el desarrollo y efectuar el seguimiento de los sistemas nacionales de Salud Ocupacional, como la seguridad e higiene industrial, medicina del trabajo, salud ambiental y toxicología.

La Seguridad Industrial y Salud Ocupacional en Bolivia durante los últimos años, ha dado señales de mejora en diversas empresas, las cuales dentro de la obligatoriedad técnico legal, exigencias establecidas por los nuevos mercados de exportación, obligaciones y cumplimientos de procedimientos, normas y estándares internos de terceras empresas (contratistas, especialmente petroleras), Sistemas de Gestión Integrados (Norma OHSAS 18001), e iniciativas propias, ha generado una cultura de Seguridad industrial aún tímida.

El cemento es uno de los principales materiales utilizados en la industria de la construcción. La producción y demanda a nivel mundial tiene diferentes comportamientos de acuerdo con la región y el desarrollo de los diferentes países. A través de la historia de la producción de cemento, éste ha ido evolucionando, convirtiéndose en un material que responde a la mayoría de las necesidades que la construcción e infraestructura actual exigen. Es por ello que esta industria agrupa a gran cantidad de recurso humano, lo cual también implica mayor responsabilidad respecto a la salud y seguridad de sus colaboradores.

A través del Departamento de Trabajo de Estados Unidos (USDOL) se proporcionó una ayuda al fondo perdido para el Gobierno de Bolivia, traducida en un programa de cooperación técnica denominado Programa de Cooperación Técnica en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, SISO Bolivia, el cual trabajo con un comité tripartito

compuesto por el Ministerio de Trabajo y Microempresa, Confederación de Empresarios Privados de Bolivia, Central Obrera Boliviana, y el Ministerio de Salud.

Los aspectos más preocupantes que tienen las empresas en su conjunto es que han desarrollado una baja capacidad para identificar, evaluar y controlar riesgos así como para dar una adecuada respuesta a contingencias.

Las empresas en general no tienen un buen desempeño respecto a la existencia de estructuras organizacionales destinadas a la prevención y recursos humanos especializados en la materia. Tampoco es bueno el desempeño respecto a la existencia de procesos de capacitación y entrenamiento en seguridad e higiene industrial. Además que son pocas las empresas que cuentan con departamentos de higiene y seguridad industrial, con especialistas en prevención y con comités mixtos.

Asimismo son más las empresas que tienen planes de seguridad e higiene industrial y han desarrollado políticas de seguridad y salud ocupacional, sólo muy pocas las que se difunde. Tal como se mencionó con anterioridad, la mayoría de las empresas llevan registros de accidentes. Unas cuantas de las empresas tienen programas de capacitación, pero sólo algunas tienen procedimientos formales.

Resulta relevante presentar los resultados de investigaciones que se hicieron en la Ciudad de La Paz, donde los índices que son superiores a los globales son los referidos a: exposición a contaminantes ambientales físicos, químicos y biológicos, así como los riesgos de accidentes. El índice de riesgos ergonómicos es el único que es menor en comparación al global.

Con todas las observaciones e investigaciones realizadas previamente, se determina que los factores psicosociales, los factores físicos, los factores químicos, los factores

biológicos, los factores ergonómicos, influyen en la producción, la calidad y la seguridad.

Por otra parte, partiendo de las tradicionales interrogantes que debe plantearse toda unidad empresarial sobre qué producir, con qué calidad y a qué precios y cuánto, dónde y cómo comercializar, en el caso particular del cemento es posible despejar fácilmente las dos primeras debido a que se trata de un producto estandarizado. El cemento, al constituir un insumo básico para todo tipo de construcción, no tiene diferenciación significativa, pues en su composición intervienen siempre tres elementos básicos: caliza, puzolana y yeso.

A la industria cementera nacional se la considera madura al poseer más de 90 años de actividad, son cuatro empresas que generan la actual oferta nacional de cemento y hasta 2014 lograron producir aproximadamente 3,8 millones de toneladas.

El incremento permanente del consumo de cemento, que superó las previsiones, dio lugar a que la industria pionera desarrolle proyectos de expansión productiva oportunamente, de los cuales se evidencian resultados fehacientes. Resulta evidente que la gestión de seguridad y salud ocupacional son temas de gran importancia por ser una industria de alto grado de productividad y que requiere de su personal la máxima eficacia posible, lo que implica estar sometidos a niveles altos de presión laboral personal y colectiva, misma que repercute en la estabilidad física, emocional y social del trabajador. Dado que las demandas se incrementan, es que la industria cementera tiene como prioridad la efectiva y eficiente ejecución de su Gestión de Seguridad y Salud ocupacional. Tomando como aspectos más relevantes los riesgos ocupacionales, el control operacional de seguridad y la promoción de una cultura positiva de seguridad.

CAPÍTULO III

Marco Teórico

MARCO TEÓRICO

1. LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Debido a que los factores psicosociales adquieren relevancia en nuestra investigación, es importante presentar sus antecedentes.

Para ello es importante conocer el término *«psicosocial»* que propone la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2012) pues menciona que:

Se emplea para referirse a la interacción entre el individuo (psique) y su entorno social. En el mundo del trabajo este término se utiliza respecto a las interacciones entre los trabajadores y la organización de la empresa y su entorno social, ya se trate de las relaciones con los compañeros de trabajo o de las relaciones con otras personas que no prestan servicios en el lugar de trabajo tales como clientes o usuarios del servicio o también cualesquiera otras, incluidas aquellas cuya presencia o actividad en el lugar de trabajo no sea legítima. (p.7)

Entonces los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 1984, pág. 5)

Los Factores Psicosociales del trabajo, es uno de los temas que mayor atención y preocupación ha causado entre los involucrados en el tema de la salud, seguridad e higiene ocupacional, desde finales del siglo pasado. “Las investigaciones realizadas en

muchos países, tanto industrializados como no industrializados, ha suministrado durante las últimas décadas, una gran cantidad de datos sobre las condiciones psicosociales en el trabajo que pueden afectar la salud de los trabajadores" (Pando, 2006, pág. 68).

En el medio ambiente de trabajo se ha identificado, en numerosos estudios, una serie de factores psicosociales, potencialmente negativos, vinculados con la salud del trabajador.

En consecuencia, los factores psicosociales en el trabajo, fueron considerados en gran medida desde un punto de vista negativo. Pero también deben ser considerados como algo que puede influir de manera favorable o positiva sobre la salud, lo que nos ha llevado a presentar el *modelo eugenésico* para la salud ocupacional.

El panorama de la seguridad y salud en el trabajo a nivel internacional, especialmente en Europa y Latinoamérica, muestra la emergencia de los análisis de lo que se ha venido a llamar "nuevos riesgos", en los que se incluyen a los de carácter psicosocial.

Sin embargo, esto no significa que se haya logrado ya un consenso sobre los principales conceptos y técnicas de abordaje de los mismos, es común que más que una definición encontremos largas listas de factores Tales como; la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en relaciones laborales, el trabajo por turnos, y el peligro físico, que si bien todos ellos pueden ser incluidos en la mayoría de las conceptualizaciones sobre factores psicosociales, no resuelve la necesidad de un modelo explicativo que nos permita operar en consecuencia.

1.1. Desarrollo histórico del Concepto de Factores Psicosociales

A lo largo de los años se ha visto una evolución de la definición de Factores psicosociales, es por ello que existe una importante diversidad de definiciones utilizadas

para designar a los "Factores Psicosociales en el Trabajo", algunas complementarias y otras divergentes. Esta revisión de autores en el tiempo se realiza con el fin de proporcionar una definición propia de dicho concepto.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha presentado diversos documentos en los que se pueden encontrar distintas definiciones;

El comité Mixto "Oficina Internacional del Trabajo –Organización Mundial Salud" sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra (OIT – OMS. 1984) señalaba: "los agentes psicosociales, por su parte, pueden ser definidos como elementos externos que afectan la relación de la persona con su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir daño en el equilibrio psicológico del individuo" (OIT, 1984, p.15).

Los riesgos o "factores de riesgo" psicosociales se han definido por la OIT (1986) como "las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia" (Velásquez, 2003).

La propia Organización Internacional del Trabajo OIT (1998) menciona que "las condiciones que conducen al estrés en el trabajo y a otros problemas conexos de salud y seguridad son las condiciones normalmente denominadas factores psicosociales".

Moncada (2000) por su parte, nos dice que "en salud laboral entendemos por Factores Psicosociales aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que puede afectar a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos" (p.389).

Así también el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2008) menciona "nos referimos a ***factores psicosociales*** como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo".

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, por su parte, diferencia entre 10 categorías diferentes clasificándolas entre aquellas relacionadas con el contexto del trabajo y las relacionadas con el contenido del trabajo: en las categorías relacionadas con el contexto del trabajo incluye: a) Cultura de organización y gestión, b) Papel o rol en la organización, c) Desarrollo de la carrera profesional, d) Poderes de decisión y de control, e) Relaciones interpersonales en el trabajo, y f) Interrelación con problemas familiares o sociales. En cuanto a las categorías relacionadas con el contenido del trabajo: a) Equipos y ambiente laborales, b) Concepción de las tareas del puesto de trabajo, c) Carga y ritmo de trabajo, y d) Programación del trabajo. Tal diversidad de definiciones, es obvio, provienen de una diversidad de modelos causales y/o explicativos, en tal cantidad existentes que sería improcedente tratar de enunciarlos todos.

En todas ellas podemos encontrar al menos tres líneas principales de modelos explicativos, en primer lugar, aquellos que se centran en las condiciones dadas por las interacciones propias entre los trabajadores y la organización administrativa del trabajo, en segundo aquellos modelos explicativos que tienden a unirse de alguna manera con los paradigmas del estrés, equiparando de esa manera a los factores psicosociales del trabajo con los llamados estresores, y por último habremos de encontrar un grupo de modelos explicativos más críticos de los sistemas productivos actuales y que explicará a los factores psicosociales ligados a la organización del trabajo desde un enfoque histórico y macro social, en el que los sistemas de extracción de la plusvalía juegan el papel

determinante de estos factores y en la empresa encontraremos apenas un reflejo a nivel grupal o individual de dichos factores.

1.2. Modelos teóricos que tratan de explicar el origen de los factores psicosociales y el estrés

Desde los trabajos de Canon y Seyle publicados 80 años atrás, se han formulado diversos modelos explicativos de la relación entre los factores psicosociales, el estrés y la salud entre los que destacan los conocidos como *Demanda – Control – Apoyo Social* y *Desequilibrio Esfuerzo – Compensaciones* , aunque también han sido notables las aportaciones del *Modelo Sociotécnico,* y el *Modelo Vitamínico*.

1.2.1 Modelo demanda-control-apoyo social

- **Dimensiones del modelo**

Iniciaremos retomando las ideas del modelo "demanda-control" de Robert Karasek, quien a principios de los ochentas, trata de explicar 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 (Karasek, 1998).

En este modelo, las demandas del trabajo están determinadas por las exigencias de carácter psicológico que sufre el trabajador como consecuencia del desempeño de sus actividades laborales. El concepto de control, por su parte, incluye aquellos recursos u oportunidades que el centro de trabajo pone a disposición del trabajador para que este pueda desarrollar sus habilidades, contar con autonomía, administrar su tiempo, o participar en la toma de decisiones.

Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.

De hecho, el modelo se construía a partir de las aportaciones anteriores y contemporáneas de diversas disciplinas. En el campo de la sociología se había investigado sobre las exigencias psicológicas y sociales causantes de enfermedad que suponían, por ejemplo, los acontecimientos vitales estresores.

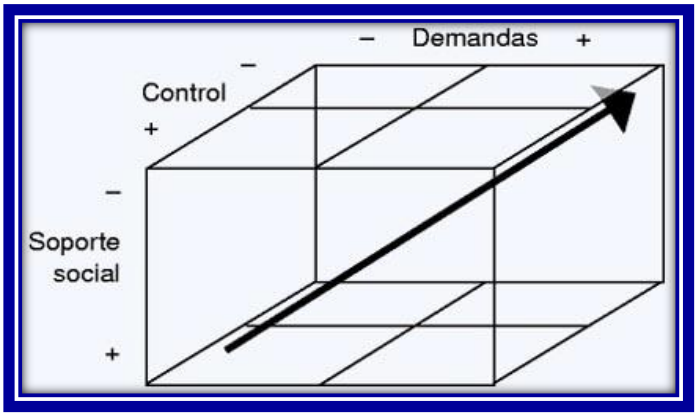
Por su parte, la psicología de las organizaciones en sus teorías sobre satisfacción y motivación laboral hablaba del control, la autonomía y el uso de habilidades, aunque no desde la perspectiva de la salud, sino la de la productividad. En la epidemiología estaba empezando a surgir una necesidad de ampliar el modelo con que se abordaban los riesgos de enfermedad cardiovascular (EVC) asociados al trabajo, ya que algunas investigaciones demostraban una relación negativa entre la clase social y la ECV.

En la década de los 70, diversos estudios demostraron que se producían efectos en el estado de salud (por ej: depresión e indefensión aprendida, síntomas de tensión psicológica) y en el comportamiento (por ej: actitud activa en el trabajo, conducta en el tiempo de ocio, experiencia activa) relacionados ambos, aunque de distinta manera, con dos dimensiones: las intensas demandas psicológicas (cambios, retos psicológicos) por un lado, y la capacidad de control (trabajo monótono, capacidad de ejercer las competencias, altos niveles de autonomía, uso de capacidades) por otro.

Por otra parte, se había investigado ya en epidemiología la función modificadora de la relación entre estrés y enfermedad que desarrollaba una tercera variable: el apoyo social.

También se había estudiado las relaciones sociales en el lugar de trabajo. Esta sería la tercera dimensión incorporada al modelo, dando lugar a la versión ampliada que puede verse en la figura 1.

FIGURA 1 Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986.



- **Demandas psicológicas**

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

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1998) presenta el modelo de demandas/control (Karasek 1976; Karasek 1979; Karasek y Theorell 1990), centrado en dos hipótesis, la primera "es que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física) se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y en cambio es escasa la latitud de toma de decisiones del trabajador". La llamada latitud de toma de decisiones, se basa en el equilibrio que habíamos mencionado entre "las demandas psicológicas que éste plantea y una cierta combinación de control de las tareas y uso de las capacidades".

- **Control**

Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas.

La segunda hipótesis se centra en que "cuando el control sobre el trabajo es elevado y también son elevadas las demandas psicológicas, pero no abrumadoras, los efectos sobre el comportamiento que se predicen son el aprendizaje y el crecimiento (es decir, la hipótesis de aprendizaje activo). Este tipo de trabajo se califica de "activo", pues estudios realizados tanto en Suecia como en Estados Unidos han demostrado que estos trabajadores son los más activos al margen de su vida laboral —en el ocio y en la actividad política— a pesar de las fuertes exigencias del trabajo (Karasek y Theorell 1990). Para este "trabajo activo" se predice únicamente una tensión psicológica media, pues gran parte de la energía que provocan muchos de los estresores del trabajo ("retos") se traducen en acción directa —solución eficaz de problemas—, de manera que queda poca tensión residual que cause trastornos".

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Según Karasek se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo. (Karasek, 1979, p. 24)

- **Apoyo social**

A finales de la década de los ochentas, Jhonson y may introdujeron el apoyo social como una tercera dimensión en este modelo. El apoyo social actúa, según estos autores, como un modelador del efecto de tensión o estrés laboral generado en la relación demandas-control y es considerado solamente en dos direcciones, el apoyo proveniente de sus compañeros de trabajo y el de sus superiores en la jerarquía organizacional.

El abordaje del apoyo social como modulador de los efectos negativos del estrés y Burnout ha sido ampliado por otros autores para considerar también la red de apoyo extralaboral (pareja, hijos, otros familiares y amigos) e incluir el apoyo recibido por los subordinados en el trabajo (Aranda, 2002)

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

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental.

Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones. (Johnson, 1988, p.78)

- **Predicciones del modelo**

El modelo predice, en primer lugar, riesgo de enfermedad relacionado con estrés; en segundo lugar, predice relación con comportamiento activo/pasivo. Estos dos mecanismos psicológicos principales, el de tensión psicológica y el de aprendizaje, son independientes, lo que constituye uno de los rasgos esenciales del modelo: su estructura bidimensional.

La diferencia con otros modelos multidimensionales del estrés radica en que aquí la característica esencial de un ambiente de trabajo estresante es que simultáneamente plantee exigencias y limite las capacidades de respuesta de la persona. Así que un ambiente de trabajo estresante crea, por si, el desequilibrio entre demandas y respuesta que conduce al estrés.

Los niveles de demanda son el factor contingente que determina si un control escaso conduce a la pasividad o a la tensión psicológica. Los niveles de control son el factor contingente que determina si las exigencias conducen al aprendizaje activo o a la tensión psicológica.

La combinación de las dos dimensiones básicas -demandas y control- genera cuatro situaciones psicosociales, con sus correspondientes implicaciones en el terreno de la salud y del comportamiento (Vega, 2001, p. 2).

FIGURA 2 Modelo de exigencias psicológicas-control. Fuente: Karasek, 1979.

- **Tensión en el trabajo**

La diagonal A de la figura 2 muestra los efectos en la salud. Tener un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control (cuadrante alta tensión) predice un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad. Las demandas tienen más consecuencias negativas si ocurren junto con una ausencia de posibilidad de influir en las decisiones relacionadas con el trabajo.

Si las exigencias son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frente, o si éste no se encuentra en posición de ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo y de poder adaptarlos, la situación genera estrés y puede aumentar la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste, conduciendo probablemente a un mayor riesgo de enfermedad o incluso fallecimiento.

Esta es la principal hipótesis del modelo: los niveles más bajos de bienestar psicológico y los niveles más altos de síntomas y enfermedades se encontrarán en el cuadrante de alta tensión. Se relaciona sobre todo con enfermedades cardiovasculares, pero también con crisis asmáticas, procesos alérgicos, trastornos músculo-esqueléticos cervicales y de miembro superior, ansiedad, etc. En el extremo opuesto de esta diagonal se encontraría el cuadrante de baja tensión, donde el trabajador dispone de una adecuada capacidad de control pero las exigencias son mínimas, y que sería la situación más parecida a la relajación.

Un tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que brindan la jerarquía y los compañeros. Cuando existe y es adecuado, puede "amortiguar" parte del potencial estresor generado por la combinación de altas demandas y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno psicosocial se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes (Vega, 2001, p. 3).

- **Aprendizaje activo**

La diagonal B muestra las consecuencias que las condiciones psicosociales generan en el comportamiento. Trabajo activo es aquel donde las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente, convirtiéndose el resultado de esa combinación es un desafío. Este cuadrante del modelo predice el llamado "estrés positivo", la situación que incrementa la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal. En este cuadrante se produce aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo.

Se trata de ocupaciones en las que la persona siente una gran capacidad de control, de libertad para usar todas las capacidades. Buena parte de la energía activada por los

estresores del trabajo (en este caso, desafíos) se convierte en acción, por lo que queda poca tensión residual que ocasione trastornos. El individuo tiene libertad para decidir el curso más efectivo de la acción en respuesta a un estresor; puede probar la eficacia de las acciones elegidas, reforzándolas si le han funcionado bien, o modificándolas si le han fallado.

Los trabajos pasivos serían aquellos que no requieren mucha energía, pero que no incluyen ninguno de los aspectos deseables de la relajación. Contra lo que pudiera pensarse, provocan un entorno de trabajo poco atractivo que puede implicar una atrofia o pérdida gradual de capacidades anteriormente adquiridas (aprendizaje negativo). Pueden generar, a largo plazo, una falta de motivación en el trabajo. Sería el segundo grupo problemático desde la perspectiva psicosocial, después del de alta tensión. En cuanto a la tensión psicológica y el riesgo de enfermedad, el modelo predice un nivel medio, como en el grupo de trabajo activo.

Todos estos hallazgos epidemiológicos iban confirmando la idea de que el estrés psicosocial no es propio solamente de las personas con elevadas responsabilidades, sino una carga adicional para los trabajos de menor estatus. Ello permitía aclarar, por ejemplo, la aparente contradicción entre estrés y satisfacción. Los operarios de una cadena de montaje de coches y los directivos de esa empresa pueden tener niveles elevados de estrés, sin embargo presentan grandes diferencias en cuanto a estado de salud y satisfacción laboral, lo que sólo se entiende si tenemos en cuenta simultáneamente las demandas y la capacidad de decisión en el puesto (Vega, 2001, p. 4).

1.2.2. ***El modelo teórico "Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa"***

El modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996, 1998), centra su atención en el desequilibrio entre "costes" y "ganancias", entendido como el esfuerzo

que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello. El modelo predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión.

Se pueden distinguir dos fuentes de "*esfuerzo*" dentro del modelo, el "*esfuerzo extrínseco*", que hace referencia a las demandas del trabajo, y el *"esfuerzo intrínseco"* que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación.

Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: (1) *monetaria*, salario adecuado; (2) *Apoyo social*, respeto y apoyo; y (3) *Seguridad*, perspectivas de promoción y seguridad en el puesto de trabajo. Este modelo incluye en la dimensión *esfuerzo extrínseco* tanto el esfuerzo físico como psicológico, y además tiene en cuenta características del sujeto que pueden provocar que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no sea real; es decir, el autor describe un tipo de sujetos que define como "excesivamente comprometidos" (*overcommitmen*t) y que se caracterizan por exagerar los esfuerzos que realizan en su trabajo. Actualmente algunos estudios relacionan altos esfuerzos en el entorno laboral unido a bajas recompensas, como un factor de riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, leves desórdenes psiquiátricos y quejas psicosomáticas (Siegrist, 1996, p. 40).

El esfuerzo en el trabajo es parte de un proceso de intercambio socialmente organizado en el cual la sociedad, a la larga, contribuye en términos de recompensa. Las recompensas son distribuidas mediante 3 sistemas de transmisión: el salario, la estima y la seguridad y carrera profesional. El modelo DER sostiene que la falta de reciprocidad entre esfuerzos y recompensas (es decir, condiciones de esfuerzo alto/recompensa baja) provoca emociones negativas, con especial propensión a la activación del sistema autónomo y neuroendocrino.

En este intercambio el riesgo de no reciprocidad es particularmente alto si los trabajadores no tienen alternativas de elección en el mercado laboral, si no poseen habilidades suficientes o si suscriben contratos por cortos períodos. Asimismo, los trabajadores pueden contribuir a condiciones de esfuerzo alto/recompensa baja en el trabajo de forma no intencionada o sin desearlo. Por ejemplo, cuando los trabajadores pretenden mejorar sus oportunidades de promoción y obtener recompensas a largo plazo pueden aceptar, por razones estratégicas, durante un cierto período, condiciones de trabajo injustas. Este patrón se observa frecuentemente en los estadios iniciales de las carreras profesionales. El éxito frustrado después de "inversiones" duraderas es particularmente dañino para la autorregulación personal.

Existen, también, razones psicológicas para un desequilibrio continuado entre esfuerzos y recompensas en el trabajo.

Las personas caracterizadas por un esquema motivacional de excesiva implicación en el trabajo y alta necesidad de aprobación pueden sufrir, en mayor medida que sus compañeros menos involucrados, percepciones inadecuadas de las exigencias o de sus propios recursos de afrontamiento. Esta percepción distorsionada hace que evalúen incorrectamente las relaciones esfuerzo-recompensa. Como consecuencia, infravaloran las exigencias y sobrestiman sus propios recursos de afrontamiento, al tiempo que no son conscientes de su propia contribución al intercambio laboral no recíproco.

El modelo también especifica las condiciones en las cuales la reciprocidad contractual no se mantiene. Estas condiciones son en parte estructurales (o extrínsecas) y en parte personales (o intrínsecas). Las condiciones estructurales son la falta de elecciones alternativas en el mercado laboral, la falta de movilidad, el bajo nivel de habilidades y la inclusión en contratos de tiempo corto. Las condiciones personales incluyen las elecciones estratégicas de los trabajadores y las características individuales para afrontar

las demandas y las recompensas en el trabajo (implicación excesiva) (Siegrist, 1996, p.42).

Otro modelo explicativo que ha sido frecuentemente utilizado en diversos estudios es el llamado de esfuerzo-recompensa (Moncada, 2000), presentado por Siegrist (1996) este modelo explica que las experiencias estresantes son consecuencia de situaciones amenazantes a la "continuidad de roles sociales esenciales". Los estresores ocupan el lugar de Factores Psicosociales y su efecto sobre la salud se explica en que tanto la persona cuenta con el control sobre su propio futuro laboral y personal (p. 30)

Los daños a la salud podrán ser explicados en la relación entre el esfuerzo que el trabajo demanda y las recompensas a largo plazo que este proporciona, pero sobre todo, la seguridad o control que la persona puede tener sobre ese largo plazo.

Un elevado nivel de esfuerzo con un bajo control de las recompensas a largo plazo constituye la situación de mayor riesgo a la salud en este modelo.

Diversos estudios han mostrado la asociación de condiciones de alto esfuerzo y baja recompensa con aspectos de salud del trabajador como la hipertensión, riesgo coronario, y otros trastornos. (Siegrist 1996, 1997)

1.2.3. Modelo Sociotécnico de Tavistock

La teoría de Wilfred Bion (1985) acerca del comportamiento grupal o sistémico es la piedra angular del método Tavistock, que se aplica en el análisis y la consultoría organizacionales. Existe interacción e interdependencia entre el sistema tecnológico y social. Necesidad de integrar al grupo de trabajo como un factor determinante para la productividad.

El punto de vista Tavistock está caracterizado por un enfoque sociotécnico, lo cual es una manera global e intersistémica de conceptualizar una organización. El hecho de que las empresas dependen del esfuerzo del ser humano significa que las fuerzas sociales estarán vigentes y que influirán en la producción de bienes y servicios. Concibe la organización como un sistema sociotécnico estructurado sobre dos subsistemas:

- *El subsistema **técnico**:* conlleva la tecnología, el territorio y el tiempo. Es el responsable de la eficiencia potencial de la organización.
- *El subsistema **social**:* comprende los individuos, las relaciones sociales y las exigencias de la organización tanto formal como informal. Transforma la eficiencia potencial en eficiencia real."

Estos dos subsistemas presentan una íntima interrelación, son interdependientes y se influyen mutuamente. El enfoque sociotécnico concibe a la organización como una combinación de tecnología y a la vez un subsistema social. El modelo de sistema abierto propuesto por el enfoque sociotécnico, importa cosas del medio ambiente, las cuales en base a ciertos procesos de conversión, convierte en productos, servicios, etc., para exportar. La tarea primaria de la organización es algo que le permita sobrevivir dentro de ese proceso de:

- *Importación:* adquisición de materias primas.
- *Conversión:* transformación de las importaciones en exportaciones.
- *Exportación:* colocación de los resultados de la importación y de la conversión.

El fundamento de este enfoque es que cualquier sistema de producción requiere tanto una organización tecnológica como una organización de trabajo. La tecnología limita la especie de organización de trabajo posible, aunque la organización presenta propiedades sociales y psicológicas propias pero independientes de la tecnología.

Las organizaciones tienen una doble función: técnica (relacionada con la coordinación del trabajo e identificación de la autoridad) y social (referente a los medios de relacionar las personas, para lograr que ellas trabajen juntas).

El subsistema técnico es determinado por los requisitos típicos de las tareas que son ejecutadas por la organización. La tecnología determina el tipo de entrada humana necesaria a la organización. También es el factor determinante de la estructura organizacional y de las relaciones entre los servicios, pero este subsistema no puede visualizarse aisladamente, ya que es responsable por la eficiencia potencial de la organización. Los subsistemas técnico y social coexistan. (Loach, 1990)

1.2.4. Trabajo emocional e Inseguridad

Trabajo Emocional:

La primera definición de trabajo emocional (Trabajo Emocional) se le atribuye a Hochschild en 1983. Define trabajo emocional como el:

- *"... control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente".*

Hochschild descubrió dicho fenómeno mientras estudiaba los aspectos laborales de las azafatas de vuelo, observando que su principal tarea era el trato con el cliente y que en esta interacción era fundamental expresar emociones que en ocasiones no se sienten realmente. Aunque la definición de Hochschild se refiere específicamente a aspectos observables públicamente, el autor considera los procesos internos que conllevan. Por otro lado, también supone que el comportamiento emocional en ocasiones aparece esporádicamente y de forma natural, pero otras veces puede ser forzado para adecuarse al rol y a las expectativas que la organización tiene respecto a un puesto concreto.

Posteriormente Morris y Feldman (1996) dieron una definición de trabajo emocional más completa. Siguiendo a estos autores, el trabajo emocional se refiere al *"... esfuerzo, la planificación y el control necesarios para expresar las emociones organizadamente deseables durante las transacciones interpersonales".*

Una definición mucho más específica la encontramos de la mano de Martínez-Iñigo (2001) que se refieren al trabajo emocional como: *"... todos aquellos procesos psicológicos y conductas conscientes ylo automáticas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos ylo simbólicos de mayor orden".*

Características del trabajo emocional

El Trabajo Emocional hace referencia tanto a la expresión de emociones (conducta expresiva) como a la experiencia de esas emociones (sentimientos y pensamientos que acompañan a la emoción). En muchos trabajos se ponen en juego las emociones ya que además de desempeñar la tarea hay que relacionarse con los demás, pero esta relación y las emociones que conlleva no son consideradas trabajo emocional ya que son adicionales o anexas al trabajo en sí. Para que se considere trabajo emocional han de ser demandas del puesto. Por ejemplo, una azafata para hacer bien su trabajo ha de sonreír y ser cortés con todos los pasajeros, hasta los más antipáticos.

Para hablar de trabajo emocional deben cumplirse una serie de características que se exponen a continuación:

1. Ocurre en interacciones cara a cara o voz a voz.

2. Las emociones del trabajador son mostradas para influir en las emociones, actitudes y conductas de otras personas.
3. Se produce en aquellos trabajos que suponen el trato con personas y que generalmente se dan en el sector servicios. Conllevan relaciones interpersonales que forman parte del propio trabajo, generalmente en situaciones entre el trabajador y un cliente, paciente, alumno, usuario, etc.
4. Es una exigencia del trabajo que la mayoría de las veces lo facilita (por ejemplo, cuando nuestro objetivo principal es la venta de un producto, la tarea de obtener una sonrisa del cliente, facilita la venta).
5. Toda interacción social sigue ciertas reglas o normas, y para cada situación existen emociones más apropiadas (Gracia, Martínez, Salanova, 2004).

Efectos del trabajo emocional sobre la persona y sobre la organización

El trabajo emocional ha sido conceptualizado como un constructo multidimensional, ya que provoca consecuencias tanto negativas como positivas.

Una de las consecuencias a las que se asocia generalmente el Trabajo Emocional es al síndrome de burnout o síndrome de "*quemarse por el trabajo*, sobre todo con las dos dimensiones consideradas corazón del burnout (agotamiento emocional y distancia mental -despersonalización y cinismo) ya que el agotamiento emocional se refiere a cierto desgaste en este sentido y la despersonalización supone actitudes frías y distantes hacia las personas receptoras del trabajo o con las que el trabajador interactúa en el trabajo. También el empleado puede llegar a desarrollar una actitud cínica y escéptica respecto a la utilidad y significado de su trabajo (Zapf, Vogt, Seifert, Mertini, Isic, 1999).

Otra consecuencia del TE es la alienación y extrañamiento del yo, es decir tener problemas para distinguir cuando es uno mismo o cuando está simulando o, incluso,

producir interferencia con la ejecución de roles privados, dificultad para desconectar y regular sus emociones en el ámbito privado (Martínez-Iñigo, 2001).

El Trabajo Emocional también puede llegar a producir algunas dolencias psicosomáticas, así por ejemplo, la supresión o inhibición de emociones incrementa la activación cardiovascular que pueden tener efectos negativos a largo plazo. Este efecto disminuye cuando aumenta la identificación con el puesto y con el compromiso organizacional si esto supone manifestaciones emocionales más reales.

No obstante, el Trabajo Emocional también puede tener efectos positivos derivados de la interacción con personas como satisfacción laboral y logro personal. Por ejemplo, mediante el contagio emocional, se produce un aumento de las emociones positivas (una sonrisa se responde con otra) tanto entre empleados como entre empleados y receptores del servicio; provocando además, un aumento de la autoestima del que presta el servicio y de la percepción de control laboral. Estas consecuencias positivas, se darían con mayor probabilidad cuando, a pesar de realizar un trabajo muy demandante emocionalmente, el empleado no experimenta disonancia emocional y además posee los recursos emocionales necesarios para hacer frente a esas demandas (Morris y Fieldman, 1996).

Estas consecuencias personales, a su vez, repercuten sobre la organización tanto de forma positiva como negativa. Así por ejemplo, la regulación de emociones puede disminuir el rendimiento en aquellos puestos en los que se exigen manifestaciones emocionales. Al mismo tiempo puede dar lugar al aumento de la rotación y el absentismo, sobre todo si el empleado no disfruta de suficiente autonomía en el puesto.
Sin embargo, también podemos hallar consecuencias positivas. El control emocional puede amortiguar el efecto de algunos estresores laborales como la sobrecarga y el conflicto de rol. Esto es debido a que, las normas emocionales ofrecen una guía o protocolo, que puede ser útil para resolver dudas y reducir la ambigüedad y la incertidumbre en la definición del puesto. De esta forma, produce un enriquecimiento

del puesto y reduce el potencial negativo de los efectos del trabajo (Schaubroek y Jones, 2000).

Además, a nivel organizacional, mejora las interacciones sociales. El Trabajo Emocional hace que la interacción social sea más predecible y ayuda a superar situaciones embarazosas, por lo que desarrolla una confianza en la organización. Debido a estas razones, el trabajo emocional precisa de ciertas habilidades y competencias emocionales para desempeñar puestos de trabajo que supongan relación interpersonal. Por lo tanto, es previsible que cada día sea más importante tenerlo en cuenta. De cara a prevenir posibles implicaciones negativas sobre la salud de los trabajadores, la solución más factible sería el desarrollar estrategias mediante las cuales se puedan reducir las consecuencias negativas del trabajo emocional y fomentar las positivas, favoreciendo la promoción de la salud integral y la calidad de vida laboral de los trabajadores (Zapf, 2002).

- **Inseguridad**

La inseguridad laboral puede ser auto-percibida o atribuida (Ferrie 2001). En el primer caso el propio individuo señala su trabajo como inseguro, mientras que en el segundo, el riesgo de inseguridad laboral se decide por el investigador, en base a circunstancias objetivas como la temporalidad del trabajo o la existencia de reestructuraciones en la empresa. Recientemente se ha constatado que la inseguridad laboral percibida está correlacionada con pérdidas de empleo subsiguientes afectivas (Stephens 2004, Campbell, 2007). No obstante la inseguridad percibida aparece como un factor más claramente generador de estrés. De este modo, mientras para algunos autores las relaciones obtenidas para la inseguridad percibida deben ser consideradas estimaciones máximas (Ferrie, 2001).

Un resultado consistente en la literatura psicológica es que la inseguridad en el trabajo es fuente de menor salud y bienestar en los individuos (Ferrie 2001, Cheng y Chan 2008).

Este efecto se mantiene tanto para indicadores objetivos como subjetivos de la inseguridad (Kompier et al. 2009, Ferrie et al. 1998, Burgard et al. 2009). La mayoría de los trabajos, tanto en la literatura económica como en la psicológica, se centran no obstante en los efectos sobre la salud mental (Green 2011, Ferrie et al. 2002). En muchos casos, la medida utilizada de salud es auto percibida (Caroli y Godard 2013), aunque algunos análisis utilizan índices de salud mental adecuadamente validados (Burgand et al 2009, Reichert y Tauchmann 2011). Pese a que la mayoría de los estudios utilizan datos de sección cruzada (Sverke et al. 2000, Caroli y Godard 2013), algunos estudios se han basado en información longitudinal (Ferrie et al. 2002, Burgand et al. 2009, Reichert and Tauchmann 2011, Green 2011).

Los hallazgos del estudio sobre los trabajadores han sido publicados en la revista CMAJ (Canadian Medical Association Journal). “Estos resultados son consistentes con otros estudios, que muestran que la inseguridad laboral se asocia con aumento de peso, un factor de riesgo para la diabetes”, dijo el autor Jane Ferrie de la Universidad de Londres en Inglaterra. Las personas con inseguridad laboral también tenían un mayor riesgo de enfermedad coronaria, una de las diversas complicaciones de la diabetes, según Jane Ferrie (p. 71).

1.2.5. EUGENESIA LABORAL

Es frecuente encontrar en los especialistas del área, una preocupación sobre un bienestar integral que incluya algo más que la simple prevención del accidente y la enfermedad laboral, un enfoque al que se lo ha llamado la EUGENESIA LABORAL, del cual encontramos referencias a veces vagas y faltas de sistematización.

Por ejemplo, en una reciente Comunicación de la Comisión Europea (11 de marzo de 2002) sobre "cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006)" encontramos

referencias a este respecto al hacer hincapié en que se ha de "promover un verdadero bienestar en el trabajo -físico, moral y social-, que no se mida únicamente por la ausencia de accidentes o enfermedades profesionales" (Velásquez, 2003).

El propio Velásquez (2003) señala en los factores de riesgo psicosocial, según coinciden en señalar diversos expertos, tales daños podrían no llegar a darse o si se dan serían leves o fácilmente reversibles de ahí que algunos prefieran la definición dada por Cox & Griffiths (1995) que los definen como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores. Los factores de riesgo psicosocial estarían, por lo tanto, más ligados al objetivo de alcanzar un bienestar personal y social de los trabajadores y una calidad en el trabajo y el empleo que a la clásica perspectiva de la seguridad y salud en el trabajo de evitar la producción de accidentes y enfermedades profesionales.

Si bien no coincidimos con su razonamiento inicial, porque dadas las numerosas pruebas del daño producido por los factores psicosociales no podríamos asumir que estos sean poco relevantes porque los daños puedan no llegar a darse, sean leves o fácilmente reversibles, si consideramos importante resaltar la importancia de que la Salud Ocupacional en su conjunto, y no solo los aspectos psicosociales, se liguen al objetivo de alcanzar un bienestar personal y social de los trabajadores y una calidad en el trabajo, más allá de la clásica perspectiva de la seguridad y salud en el trabajo de solamente evitar la producción de accidentes y enfermedades profesionales.

Algo similar ocurre con los acercamientos a factores psicosociales en el trabajo a través de los modelos del estrés, ya que aunque en muchas ocasiones se aborda como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento ligados a aspectos adversos o nocivos de la organización o el entorno de trabajo y caracterizado por altos niveles de excitación y angustia.

El concepto de estrés, sin embargo, no siempre tiene un valor negativo, pues se reconoce que determinados tipos o niveles de estrés cumplen funciones positivas de estímulo y desarrollo ante las situaciones de cambio e incertidumbre en las que hay que desenvolverse, diferenciando entre el llamado "distress" y el “eustress” (Hamberger, 1984).

Queda claro que actualmente resulta necesario considerar los aspectos de bienestar, calidad de vida e indicadores positivos de salud laboral en la evaluación de las condiciones de trabajo de una determinada organización productiva.

Sabemos que el trabajo no cura ni enferma a nadie, son las condiciones de éste las que pueden ser eugénicas o patogénicas, por lo mismo, las aspiraciones de un trabajador hoy en día, no deben limitarse a el hecho de no sufrir accidentes ni enfermedades laborales al final de nuestra jornada laboral, la organización del trabajo puede crear sentimientos de confianza en sí mismo, elevar la autoestima en el trabajador, mejorar las redes sociales de apoyo laborales y extra laborales, incrementar la satisfacción, y otros indicadores positivos de salud mental.

De tal manera, la jornada laboral adecuadamente organizada puede en general mejorar la salud del trabajador, es decir, al terminar uno su semana laboral, tendrá mejor autoestima que antes, habrá desarrollado o ejercitado su creatividad, su capacidad de cooperar con los demás, etc., este proceso en que la organización del trabajo no solo cuida la integridad física y mental del trabajador, sino que promueve, fomenta la salud como parte misma del proceso de trabajo es lo que llamamos Eugenesia Laboral y debería constituir una de la legítimas aspiraciones del trabajador actual.

Del marco legal en factores psicosociales del trabajo.

Los Factores Psicosociales no ocupan aún, en lo legislativo, el papel que debería corresponderles, no obstantes que en algunos casos se hable de un bienestar integral en la salud del trabajador esto no llega a concretarse en la obligatoriedad explícita de proteger al trabajador de los factores psicosociales negativos, ni de considerar los trastornos psíquicos derivados del trabajo como riesgos laborales.

En Japón, por ejemplo, el objetivo de la Ley de Salud y Seguridad Industrial es "garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en el lugar de trabajo, así como facilitar el desarrollo de entornos laborales confortables. La ley señala que la empresa no sólo debe cumplir las normas mínimas para prevenir los accidentes y enfermedades laborales, sino que también debe intervenir activamente para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en el puesto de trabajo mediante la creación de un entorno laboral cómodo y la mejoría de las condiciones de trabajo.

El artículo 69 de la ley, modificado en 1988, señala que la empresa debe hacer esfuerzos continuos y sistemáticos a favor del mantenimiento y la promoción de la salud de sus trabajadores, tomando para ello las medidas oportunas, como proporcionar servicios de educación para la salud y asesoramiento. En 1988, el Ministerio de Trabajo de Japón anunció las directrices en que debían basarse las medidas adoptadas por las empresas para la promoción y el mantenimiento de la salud de sus trabajadores. En ellas, se recomienda la instauración de programas de promoción de la salud en los lugares de trabajo, según el denominado Plan Total de Promoción de la Salud: ejercicio (entrenamiento y asesoramiento), educación para la salud, asesoramiento psicológico y asesoramiento nutricional basado en el estado de salud de los trabajadores (OIT, 1998: 5.21).

En Chile, la ley 16.744 de 1968 sobre accidentes y enfermedades laborales define los riesgos laborales como el conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el

proceso de trabajo y que influyen en el bienestar físico y mental de los trabajadores (MINSAL, 1993).

En España encontramos una definición de "riesgo laboral" que lo considera como la probabilidad de que la exposición a una condición de trabajo produzca un problema de salud a un trabajador expuesto a éste en un tiempo determinado (Benavides y cols. , 2001)

En México se define en términos institucionales y oficiales los riegos del trabajo como los accidentes y enfermedades a que están expuesto los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo (Reynaldos, 2000).

1.3. Factores psicosociales, organización del trabajo, estrés y salud.

En prevención de riesgos laborales, denominamos *factores psicosociales* a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como "estrés" y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Comisión Europea, 2000).

Sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten control e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar (Siegrist, 2004)

Figura 1. Organización del trabajo, factores psicosociales y salud.

Como se observa en la figura 1, en términos de prevención de riesgos laborales los factores psicosociales representan la *exposición* (o sea: lo que habrá que identificar, localizar y medir en la evaluación de riesgos)**,** la organización del trabajo el *origen* de ésta (o sea: sobre lo que habrá que actuar para eliminar, reducir o controlar estas exposiciones), y el estrés el precursor o antecesor del *efecto* (enfermedad o trastorno de salud) que se pretende y debe evitar (Moncada, 2014, p.18).

Desde los trabajos de Canon y Seyle publicados 80 años atrás, se han formulado diversos modelos explicativos de la relación entre los factores psicosociales, el estrés y la salud entre los que destacan los conocidos como *Demanda – Control – Apoyo Social* y *Desequilibrio Esfuerzo – Compensaciones* , aunque también han sido notables las aportaciones del *Modelo Sociotécnico,* y el *Modelo Vitamínico*. Estos modelos, distintos pero conceptualmente próximos y complementarios, permiten identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud, lo que se conoce como *Teoría General de Estrés:* Estas características se agruparían en:

- Las exigencias psicológicas del trabajo en sus diversas vertientes cuantitativa, de intensidad, cognitivas y emocionales.

- Los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares y sociales.

- El *control sobre el trabajo*, en la terminología empleada por Karasek o, en general, las oportunidades que el trabajo ofrece para que sea activo, con sentido y que contribuya a desarrollar habilidades.

- El apoyo social (de los compañeros y de los superiores), la calidad de liderazgo y algunos otros aspectos de las relaciones entre personas que implica el trabajo (previsibilidad, roles…)

- Las compensaciones derivadas del trabajo.

- La inseguridad sobre el empleo y condiciones de trabajo fundamentales (Kompier, 23).

1.4 Dimensiones Psicosociales

Según el método CoPsoQ-istas21 (versión media) para la evaluación y la prevención de los riesgos, las dimensiones psicosociales se clasifican en:

Figura 2. Dimensiones de los factores psicosociales.

Exigencias psicológicas	Conflicto trabajo - Familia	Control sobre el trabajo	Apoyo social y calidad de liderazgo	Compensaciones del trabajo
• Exigencias Cuantitativas • Exigencias cognitivas • Exigencias Emocionales • Exigencias de esconder emociones • Exigencias sensoriales	• Doble presencia	• Influencia en el trabajo • Posibilidades de desarrollo • Control sobre los tiempos • Sentido de trabajo • Integración en la empresa	• Previsibilidad • Claridad de rol • Conflicto de rol • Posibilidades de relación social • Sentimiento de grupo • Calidad de liderazgo • Refuerzo • Apoyo social	• Inseguridad sobre el futuro • -Estima

1.4.1. Exigencias Psicológicas Del Trabajo:

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo (Karasek, 1900). Desde el punto de vista del tipo de tarea, las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional y de tipo cognitivo (Dormann, 2004).

1.4.1.1. Exigencias psicológicas cuantitativas

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Se relacionan estrechamente con el ritmo (con el que comparten origen en muchos casos) y con el

tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución. Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a trabajar más) o con la inadecuación de la tecnología, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

1.4.1.2. Exigencias psicológicas cognitivas

Se refieren al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por sí mismas sino que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, pueden implicar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades y favorecer la salud en tanto que promocionan el aprendizaje y el trabajo activo. Por el contrario, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, pueden influenciar negativamente la salud, al igual que cuando son excesivamente bajas, reflejando pasividad y estancamiento del trabajo.

Tienen que ver con el diseño y el contenido de las tareas, su nivel de complejidad y variabilidad y el tiempo establecido para realizarlas. Para que las exigencias cognitivas sean positivas, debemos además cuestionarnos si se tiene la formación necesaria para manejar la información que se requiere en el puesto de trabajo.

1.4.1.3. Exigencias psicológicas emocionales

Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicios a las

personas y se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad…), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

En ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar (no podemos "eliminar" pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse.

1.4.1.4. Exigencias de esconder emociones

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección…). En otros casos este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa. En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas.

El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

También pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención…), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

1.4.1.5. Exigencias psicológicas sensoriales

Son las exigencias laborales respecto a nuestros sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se nos imponen cuando estamos trabajando. Esta es, pues, una dimensión para la que disponemos de un nivel limitado de evidencias de su relación con la salud. Está relacionada con variables ergonómicas (de gran importancia para el bienestar y la salud en el trabajo) y por constituir uno de los componentes de lo que hasta el momento se ha considerado «carga mental», concepto que consideramos una aproximación muy parcial al de exigencias psicológicas, pero que está presente en el debate y en la práctica de la prevención en las empresas (Moncada, 2005, p. 21-22)

1.4.2. Conflicto Trabajo-Familia

La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud y el bienestar. La realización del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar aumenta las demandas y horas de trabajo totales (doble exposición o doble trabajo).

1.4.2.1. Doble presencia

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social, y la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias

frecuentes en el tiempo y momentos que es necesario responder a la vez a las demandas de ambos espacios (Moncada, 2005, p. 23).

1.4.3. Control Sobre El Trabajo

El concepto de control sobre el trabajo es central en relación a la salud y, según Karasek (1979), consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades. Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido del trabajo.

1.4.3.1. Influencia

Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar (*el qué*) y en la forma de desarrollarlo (*el cómo*). Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados por parte de la dirección y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

1.4.3.2. Posibilidades de desarrollo

Hacen referencia a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir otros nuevos.

Tienen que ver, sobre todo, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo

(más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia

1.4.3.3. Control sobre los tiempos a disposición

Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc.). Puede contribuir a integrar con éxito las necesidades del trabajo y de la vida privada.

Tiene que ver, por ejemplo, con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la cantidad de trabajo asignado o con tener una plantilla muy ajustada que impide, en la práctica, que el control teóricamente existente pueda ejercerse efectivamente. A veces, tiene que ver con el alargamiento de jornada o con el desconocimiento o la inexistencia del calendario anual.

1.4.3.4. Sentido del trabajo

Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje…etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias. Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

1.4.3.5. Integración en la empresa

Es frecuente que los trabajadores piensen en dos categorías: «ellos» y «nosotros». La persona no se identifica con la empresa sino con sus compañeros, con quienes comparte intereses, lo que no representa ningún riesgo para la salud pues, por lo menos en cierto

modo, puede implicar un alto nivel de apoyo social y de sentimiento de grupo entre los trabajadores. Frente a este concepto, existen estrategias empresariales de gestión de recursos humanos que intentan integrar a cada trabajador en la empresa para que los trabajadores sientan que los problemas y objetivos de ésta son también suyos. Estas estrategias sólo comparten el objetivo final del compromiso, y pueden en realidad ser muy distintas. Existen algunas evidencias que relacionan la integración en la empresa con buena salud y un bajo nivel de estrés y fatiga (Moncada, 2005, p. 24-25).

1.4.4. Apoyo Social y Calidad De Liderazgo

El trabajo ofrece diversas posibilidades de relación entre las personas, y éstas se relacionan con la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Por otro lado, la existencia de jerarquías, compañeros de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones.

Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, que pueden ser más o menos claros o pueden suponer algunas contradicciones, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización, en un contexto de cambios que necesitamos poder prever, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización .

1.4.4.1. Previsibilidad

Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las comunicaciones centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

1.4.4.2. Claridad de rol

Es el conocimiento concreto sobre las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo. Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

1.4.4.3. Conflicto de rol

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local…), o cuando tiene que "elegir" entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

1.4.4.4. Posibilidades de relación social

Son las posibilidades reales que tenemos en el trabajo de relacionarnos con los y las compañeras de trabajo. Es la condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo.

La falta de posibilidades de relación social tiene que ver con el aislamiento físico, con la existencia de normas disciplinarias que impiden la comunicación o con la excesiva carga de trabajo u otras circunstancias físicas (ruido muy elevado, por ejemplo) que dificultan la interacción humana necesaria.

1.4.4.5. Sentimiento de grupo

Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social

1.4.4.6. Calidad de liderazgo

Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

1.4.4.7. Refuerzo

Refuerzo (término quizás más utilizado en su versión inglesa *feedback*) es otra forma de apoyo instrumental, y trata sobre la recepción de mensajes de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja. La mayoría de las personas reciben *refuerzo* muchas veces al día, pero normalmente en formas muy indirectas, ininteligibles, teniendo que adivinar lo que en realidad significan.

Sin embargo, es muy importante para cada uno de los trabajadores recibir información detallada sobre cómo hace su trabajo, para así poder modificar las cosas que fallen, lo

que posibilita, además, mayores oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades (lo que es beneficioso para la salud) y constituye también una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo.

La investigación ha aportado evidencias de que la falta de *refuerzo* se relaciona con estrés y mala salud, pero esta relación no está tan clara como para muchas de las otras dimensiones.

1.4.4.8. Apoyo social de los compañeros

Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

Recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello (Moncada, 2005, p. 25-27).

1.4.5. Compensaciones del Trabajo

El equilibrio entre las compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo constituye el eje central del "modelo esfuerzo – recompensa". La interacción

entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud. Además del salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral suponen dos de las compensaciones más importantes. Más allá de la estabilidad del empleo, la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales es también de gran importancia para la salud.

1.4.5.1. Estima

Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin ―voz‖ no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios…, con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

1.4.5.2. Inseguridad sobre el futuro

Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, contrato, salario…)
Tiene que ver, por una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien por qué la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien por qué en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización, etc. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora (Moncada, 2005, 27-28).

1.5 Desigualdades sociales en la exposición a factores de riesgo psicosociales

Como ocurre en otros ámbitos, los factores psicosociales se caracterizan por la desigualdad en la exposición, principalmente en base a la clase social y al género, habiéndose documentado profusamente que los trabajadores que realizan tareas de ejecución tienen exposiciones psicosociales más desfavorables para la salud que quienes realizan tareas de diseño o de planificación, y las mujeres peores condiciones que las de sus compañeros varones de la misma clase social. Las principales desigualdades en las empresas se expresan atendiendo a las exposiciones psicosociales por puesto de trabajo y sexo.

1.5.1. Por puesto de trabajo

La ocupación resume las principales características que definen una clase social, y se asocia a una posición jerárquica y a un tipo de tarea. En la práctica, las estrategias empresariales de gestión del trabajo (les llaman de diversa manera: de personal, de recursos humanos…) son distintas según el puesto de trabajo, con lo que la también lo será la exposición a los factores de riesgo psicosocial. Por ejemplo, la mayor parte de puestos de trabajo que implican tareas de ejecución, suponen realizar tareas de ciclo corto, muchas veces sin sentido, que además están estandarizadas (totalmente pautadas).

Ello supone por un lado, la inexistencia de poder de decisión de los trabajadores en esos puestos en relación a cómo realizan esas tareas y por otro, la imposibilidad de aplicar sus conocimientos, es decir la exposición a la falta de influencia y posibilidades de desarrollo.

Por poner un ejemplo, los estudios muestran que la incidencia del infarto de miocardio se dobla entre los trabajadores ocupados en los puestos de trabajo en los que se realizan tareas de ejecución estandarizadas.

1.5.2. Desigualdad de género

Mujeres y hombres ocupan posiciones desiguales en el mercado laboral. Indicador de ello son los puestos que unos y otras ocupan y de los que están ausentes (hay puestos en los que las mujeres tiene el acceso casi vetado – puestos de dirección; o en los que mayoritariamente hay mujeres -enfermería); o la relación laboral (las mujeres son contratadas menos frecuentemente a través de contratos fijos que los hombres); o el tipo de contrato según jornada (las mujeres son contratadas a tiempo parcial contra su voluntad más que los hombres).

Estas condiciones de trabajo van a condicionar la exposición a los factores psicosociales. Por ejemplo, si las mujeres son contratadas en los puestos de ejecución estarán más expuestas a la falta de autonomía y a la falta de posibilidades de desarrollo que los hombres. Todo ello implica que la exposición entre hombres y mujeres puede ser desigual en la empresa en la que trabajamos.

2. ESTRÉS LABORAL

2.1 Desarrollo histórico del concepto estrés

De acuerdo a Fontana (1992) la palabra estrés se incorporó al inglés entre los siglos XII y XVI proveniente del antiguo francés destresse, que se entendía como estrechez u opresión y se aplicaba al sufrimiento, privación de algo o a la respuesta ante los eventos de calamidades o adversidades. Al pasar el tiempo el término “de” se suprimió por eufonía.

Hasta a mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que

este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de milieu interieur (medio interior). Este puede ser uno de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés.

En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés.

El inicio del empleo actual del término no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama "padre del concepto estrés". Sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativamente al estudio del ESTRÉS y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, aun en la actualidad.

Quizá la contribución más significativa de Selye haya sido la publicación de vasta obra del Stress. En ella modifico su definición de estrés, para denotarse una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores. Propuso inclusive un nombre para dichos agentes: estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual de este campo (Sanchez, 2009, p. 12).

2.2. Definición del concepto Estrés

Todos oímos y utilizamos la palabra estrés y otros términos relacionados, como miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión, pero es difícil, incluso para los científicos e investigadores, delimitar claramente de qué estamos hablando y cuál es el significado, el alcance y las consecuencias de estos conceptos. Así, los términos de estrés, ansiedad y miedo se entremezclan en el lenguaje cotidiano e incluso en el lenguaje científico, de

forma que su definición es difícil. Son conceptos polisémicos, que describen situaciones y estados psicológicos y psicobiológicos, diferentes pero relacionados entre sí.

En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular: "es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal". Sin embargo es mucho más que eso.

El estrés es una respuesta importante, el Dr. en medicina **Hans Selye** pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como *"una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)"*. Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: **(Cano, 2002)**

- ***Como estímulo***: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
- ***Como reacción o respuesta***: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.
- ***Como interacción***: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

En línea con la anterior definición, la **Organización Mundial de la Salud (O.M.S.)** postula que el estrés es *"el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".*

Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud- enfermedad, autores como **Lazarus y Folkman (1986)** afirman "*que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza.*"

Todas estas formas de definir el estrés muestran la complejidad del fenómeno.

2.3. Estrés Laboral

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. En toda situación de estrés en la empresa puede hablarse de la responsabilidad de los directivos y de la propia organización en la medida en la que ésta lo causa o lo facilita, o en la medida en la que no lo detecta a tiempo o no lo remedia.

Pero hay una responsabilidad ineludible también que reside en el propio empleado que es quien debe salir de esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones difícil y emprender cambios importantes en algunas partes de su vida, siendo a veces necesario incorporarse a un proceso terapéutico, no siempre fácil ni cómodo y a menudo prolongado. Todo ello requiere un esfuerzo y una perseverancia personal e intransferible.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

- ✓ El estrés laboral, según **Cano (2002)** señala que "*hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la*

persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992).

- ✓ **Según Martínez Selva (2004)** surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos (Peiró & Salvador, 1993).

Entre los autores e instituciones que ponen el foco de interés, al definir el estrés laboral, en el desequilibrio entre las demandas ambientales y los recursos del sujeto, podemos citar a:

- ✓ **Brengelman (1987**) que define estrés laboral como aquellas situaciones que provocan fuertes demandas para el individuo y pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

- ✓ **Mc Grath (1976)**, que entiende el estrés como "un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)"

- ✓ **National Institute of Occupational Safety and Health EEUU, (NIOSH),** "el estrés en el trabajo puede definirse como las respuestas nocivas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos, o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión**"** (Cincinnati, 1999).

- ✓ **Stavroula Leka BA., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999)**, en su libro ***"La organización del trabajo y el estrés",*** reconocen que el estrés laboral es uno de los principales problemas de salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para la que trabajan. Los resultados de la investigaciones muestran que le tipo de trabajo que produce más estrés es aquel que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. "El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación".

Entre las definiciones de estrés laboral que se centran en el tipo de respuesta que provoca el estrés, incluiríamos las definiciones de:

- ✓ **La Organización Mundial de la Salud (O.M.S),** "el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

- ✓ La Comisión para la Salud y la Seguridad Británica **(Health and Safety Comisión, HSC, 1999),** "el estrés es la reacción de las personas a presiones excesivas u otro tipo de exigencias con las que se enfrentan".

- ✓ **La Comisión Europea, (1999),** define estrés laboral "como un modelo de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de conducta a los aspectos adversos y dañinos del propio trabajo, la organización y el entorno laboral. Es un estado caracterizado por altos niveles de agitación y angustia y, a menudo, del sentimiento de no saber sobrellevarlo".

- ✓ **Peiro (1992)** indica que nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento.

2.3.1 Causas del Estrés Laboral. Factores Psicosociales.

En la actualidad, el estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación "demandas" como las características del sujeto "recursos" (Cano, 2002). Cuando las demandas superan a los recursos la tendencia será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos llegando el estrés en ocasiones hasta su fase final que es el agotamiento del sujeto.

Esta situación de demandas – recursos está directamente relacionada con los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Estos factores psicosociales se consideran en múltiples acepciones: como riesgos, consecuencias, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención (Peiró & Salvador, 1992). Entonces, al considerarse estos factores psicosociales como fuente de riesgos, producen consecuencias psicosociales que afectan directamente al individuo.

Entonces, como causa directa del estrés laboral se tienen los factores psicosociales íntimamente relacionados por un lado con el tipo de trabajo, actividad, o profesión que el individuo ejerza y por otro lado con el ambiente laboral que rodea al individuo y la cantidad de recursos que se demanden a cada trabajador. Esto puede afectar a cada trabajador de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

Algunos ejemplos de exigencias en los trabajos de hoy en día son: prisa, inmediatez, exactitud, precisión, gran esfuerzo físico, gran esfuerzo mental, gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc. (Cano, 2002). Las exigencias varían según el trabajo, por lo que se puede deducir de lo anterior que existen profesiones más estresantes que otras.

Cano (2002) señala que "cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés". En consecuencia, aunque se hiciera un muy detallado y exhaustivo listado de factores psicosociales que pueden causar estrés, este listado siempre será incompleto.

Algunos factores psicosociales según Cano (2002) que causan estrés laboral son:

- Exceso y falta de trabajo.

- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás.
- Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- No tener oportunidad de exponer las quejas.
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición laboral.
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
- Cualquier combinación de los factores anteriores.

2.4. Dimensiones de salud, estrés y satisfacción

Antes se han definido los factores de riesgo psicosocial como las *exposiciones*, la organización del trabajo como el *origen* de éstas, y el estrés como el precursor o antecesor de los *efecto*s que se pretende y debe evitar. Además, el conjunto de exposiciones laborales y condiciones de trabajo tienen una gran influencia en la satisfacción laboral. La evaluación de riesgos psicosociales debe fundamentarse en la información sobre exposiciones a riesgos psicosociales, y no en sus posibles efectos.

Evaluar riesgos basándose en información sobre el estado de salud podría conllevar graves errores. En primer lugar porque los efectos en salud pueden ser tardíos y aparecer tras largos periodos de latencia, mucho después de la evaluación. En segundo lugar, porque las condiciones de trabajo nocivas son un poderoso factor de selección de la población, de forma que las personas que puedan enfermar son fácilmente expulsadas del empleo, pudiéndose encontrar, en el momento de la evaluación, solamente personas sanas incluso en ambientes de trabajo muy nocivos. Por otra parte, los efectos en salud de la exposición nociva a riesgos psicosociales no son específicos de éstos, pudiendo tener múltiples causas.

La evaluación de riesgos no constituye una investigación científica sobre la etiología de las enfermedades, sino un proceso socio-técnico basado en el método científico que pretende evitar dañosa la salud a través de la modificación de las causas de enfermedad presentes en la empresa.

Aunque en ciertas condiciones la información obtenida en evaluaciones de riesgos puede ser útil para proyectos de investigación en salud, como regla general debe dejarse muy claro que un proyecto de investigación requiere de protocolos, diseños y procesos específicos y diferenciados.

Desde el punto de vista de la evaluación de intervenciones preventivas, puede ser muy interesante no sólo comparar las medidas de las exposiciones antes y después de la implementación de las medidas preventivas, sino también comparar las medidas de estas dimensiones de salud obtenidas en el momento de la evaluación de riesgos con otras obtenidas un tiempo después de las intervenciones preventivas (por ejemplo, seis meses, un año, o más, después). Por este motivo, se incluyen las preguntas de salud en el cuestionario (Moncada, 2010, p. 29).

2.4.1. Satisfacción con el trabajo

La satisfacción con el trabajo es una medida general de calidad del medio ambiente laboral, que se ha empleado en numerosas investigaciones. La baja satisfacción en el trabajo se ha relacionado con múltiples efectos, aunque se debe tener en cuenta que pueden existir distintas definiciones de (in)satisfacción en el trabajo y que ésta tiene también que ver con las expectativas de las personas. En las intervenciones psicosociales, es interesante el seguimiento de la (in)satisfacción en el trabajo para contrastar cómo evoluciona el proceso (Moncada, 2010, p. 30).

2.4.2. Salud general

La percepción del estado de salud general es un indicador muy fiable de mortalidad y morbilidad y utilización de servicios de salud, entre otros, y es fácil de obtener y de interpretar (Moncada, 2010, p. 30).

2.4.3. *Salud mental*

La salud mental es uno de los aspectos más importantes de la salud y uno de los pilares centrales de la calidad de vida (Moncada, 2010, p. 30).

2.4.4. Vitalidad

Se refiere al sentimiento de energía y vitalidad, frente al sentimiento de cansancio y agotamiento. La vitalidad significa el extremo «bueno» de una dimensión que va desde extenuación y fatiga hasta vitalidad y energía. El concepto de vitalidad se encuentra muy cerca de la «alegría de vivir» y como tal se debe considerar como un bien en sí mismo. La vitalidad ha mostrado tener una alta correlación con el hecho de sentirse quemado (*burn out*) (Moncada, 2010, p. 30).

2.4.5. Síntomas de Estrés

Podemos definir el estrés como "*un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación*" (Comisión Europea, 2000).

La ventaja de medir estrés es que éste es un indicador "proximal" a la exposición psicosocial, es decir: el nivel de estrés puede modificarse en periodos de tiempo muy cortos y, en todo caso, muy inferiores a los periodos de latencia de las enfermedades. La desventaja estriba en que el estrés no constituye un indicador negativo de por sí, pues solamente si se mantiene en el tiempo, es excesivamente intenso o frecuente puede ser precursor de enfermedad (Moncada, 2010, p. 32).

2.4.5.1. ***Síntomas conductuales de estrés***. Esta escala se centra en distintas formas de conducta que se relacionan con el estrés.

2.4.5.2. ***Síntomas somáticos de estrés.*** Se basa en distintas consecuencias físicas (somáticas) que puede observar una persona sometida a estrés.

2.4.5.3. ***Síntomas cognitivos de estrés.*** Se refiere a las consecuencias del estrés para una serie de procesos cognitivos."

2.5. EUSTRÉS Y DISTRÉS

a) ***EUSTRÉS.-*** Consiste en un estrés positivo que permite al individuo desarrollarse de manera productiva mediante la motivación y estimulación de la actividad en sí, proporcionando un beneficio positivo en la salud del individuo. (Peiró y Gutiérrez, 2005, p. 173)

b) ***DISTRÉS.-*** Se refiere al estrés negativo que hace referencia a situaciones desagradables y tensionantes ejerciendo consecuencias negativas en la experiencia y en la salud del individuo, evitando que su desarrollo sea satisfactorio. (Peiró y Gutiérrez, 2005, p. 173)

Neidhardt, Weinstein y Conry (1989) mencionan que el doctor Hans Selye, considerado un experto en temas del estrés, definía este como la proporción de deterioro y agotamiento acumulado en el cuerpo. Un estrés excesivo debido a un estímulo demasiado grande, puede conducir a la angustia; es decir, al distrés. Se rompe la armonía entre el cuerpo y la mente, lo que impide responder de forma adecuada a situaciones cotidianas. Por otra parte, se utiliza el término eustrés, para definir la situación en la que la buena salud física y el bienestar mental facilitan que el cuerpo en su conjunto adquiera y desarrolle su máximo potencial. El estado de eustrés se asocia con claridad mental y condiciones físicas óptimas. Tomando en cuenta los aspectos mencionados, Neidhardt et al. (1989) definen el estrés como: "un elevado nivel crónico de agitación mental y tensión corporal, superior al que la capacidad de la persona puede aguantar y que le produce angustia, enfermedades, o una mayor capacidad para superar esas situaciones (eustrés)".

El estrés se presenta de distinta manera según el tipo de individuo, pero en forma general es posible reconocer dos tipos de estrés: Eustrés (estrés positivo) y Distrés (estrés negativo) (Santos, 2006).

Santos, al respecto señala que:

a) El **eutrés** es el estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada; se considera la sal de la vida, ya que constituye con frecuencia una alternativa frente al aburrimiento e indiferencia, proporciona motivación y energía para enfrentar los obstáculos que podrían dañar la felicidad y autoestima.

b) Y el **distrés** es el estrés negativo, en el que la reacción de excitación es mantenida cuando no es necesaria, ya que existe la amenaza real.

Cuando las personas reaccionan de una manera afirmativa y positiva frente a las exigencias, resolviéndolas objetivamente hablamos de eustrés. Pero, caso contrario, cuando la reacción es negativa debido a demandas excesivas y falta de recursos para solucionarlas estamos frente al distrés o estrés negativo, el responsable de que generemos emociones negativas.

Seyle (1974) diferenció los efectos del estrés en "eustrés" y distrés", esto es: eustress cuando ejerce en el organismo una función protectora o integradora, pero si sufre un desarreglo se presenta como distrés. De esta forma la biología adopta al término estrés como respuesta fisiológica. Concebida como tal, es preciso identificar aquellos estímulos o "agresores" que provocarán estrés, lo cual ha llevado a una serie de discusiones metodológicas en relación causal de estímulo-respuesta (Cohen, 1985; Fernández-Castro, 1994; Laungani, 1996; Stewart y Barling, 1996).

Constituyendo así el modelo que enfatiza en la medición de acontecimientos desencadenadores de la respuesta estrés, en algunos casos llamándoles estresores,

agentes nocivos para la salud o factores de riesgo para el estrés. Es posible escuchar entonces: estrés de las vacaciones, estrés del ruido, del calor o de la luz, estrés de densidad o muchedumbre, estrés de la escuela, estrés del desarrollo o incluso estrés laboral o del profesional.

Este modelo lineal o en el mejor de los casos multilineal, proporciona una terminología caótica, siendo el estrés unas veces estímulo y otras respuestas. Esto es, unas veces el estrés es la fuerza que produce una tensión, deformación del objeto o alteración física o psicológica, y otras, es el resultado de la acción de un agente nocivo (estresor) con consecuencias biológicas y psíquicas sobre la salud de las personas.

También, Bensabat (1987) se refiere a este tema y cita asimismo a Selye, indicando que para este autor, el estrés es también una respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga. Esta definición, comenta, es muy amplia y significa que cualquier demanda, independientemente de que sea física, psicológica o emocional, positiva o negativa, provoca una respuesta biológica del organismo, idéntica y estereotipada. Esta respuesta es mensurable y corresponde a unas secreciones hormonales responsables de las reacciones al estrés, somáticas, funcionales y orgánicas.

Lo anterior implica que una emoción agradable producto de una buena noticia produce los mismos efectos que una emoción desagradable, producto de una mala noticia. Ambas situaciones son causa de estrés. No obstante, la mayoría de las veces, las respuestas del organismo se realizan en armonía, con la mayor naturalidad y sin consecuencias, ya que están adaptadas a las normas fisiológicas de la persona. Se trata del buen estrés o eustrés.

Pero otras veces, las respuestas exigidas por una demanda intensa y prolongada, agradable o desagradable, son excesivas y superan las capacidades de resistencia y de adaptación del organismo. En este caso se trata de un mal estrés o distrés.

El buen estrés es todo aquello que causa placer, todo lo que la persona quiere o acepta hacer en armonía consigo misma, con su medio y con su propia capacidad de adaptación. Es el estrés de la realización agradable. Ejemplos de buen estrés son la alegría, el éxito, el afecto, el trabajo creador, un rato de tranquilidad, compartir con otras personas, o sea, todos los aspectos que resultan estimulantes, alentadores, fuentes de bienestar, de felicidad o de equilibrio.

El mal estrés es todo aquello que disgusta, todo cuanto la persona hace a pesar suyo, en contradicción consigo misma, su ambiente y su propia capacidad de adaptación.
Son ejemplos de mal estrés la tristeza, el fracaso, las malas noticias, la enfermedad, las presiones, las frustraciones, la carencia de libertad, que son fuentes de desequilibrio, de alteraciones psicosomáticas y de enfermedades de adaptación.

El tipo de estrés depende también de cómo se reciben y se interpretan los acontecimientos. Una misma situación puede significar un mal estrés para una persona y un buen estrés para otra; o sea, lo que importa no es lo que sucede, sino la forma como se percibe.

En cuanto al nivel óptimo de estrés, señala Bensabat (1987) que éste se refiere a la dosis de estrés biológicamente necesaria para cada persona, con el propósito de que ésta se desempeñe de manera armónica en unas condiciones óptimas compatibles con su personalidad y sus posibilidades de adaptación. El estrés es indispensable en la vida, es la consecuencia de las actividades de las personas. No obstante, si la dosis de estrés no es la óptima, ya sea por exceso o por carencia, el estrés se convierte en distrés y exige una adaptación particular del organismo por encima de las normas fisiológicas, tanto en el aspecto biológico como en el físico y en el psicológico.

Cuando la persona funciona por debajo del umbral óptimo del estrés, el organismo está subestimado, poco solicitado física, psicológica y biológicamente. Si el reposo es

excesivo, se traduce en enojo y fatiga. Por el contrario, cuando se funciona por encima del nivel óptimo, el organismo se encuentra superestimulado, agotado por cansancio, demasiado solicitado, sometido a una adaptación excesiva que exige una secreción importante de hormonas de adaptación (adrenalina y cortisona), responsables de efectos secundarios y de alteraciones metabólicas y orgánicas.

A cada persona le conviene conocer tanto su nivel de estrés, sus límites y capacidad de adaptación así como la dosis de presión que puede soportar, para evitar situarse en condiciones que superen su umbral de tolerancia al estrés.

Al respecto, Melgosa (1995) señala que una cantidad moderada de tensión vital, esto es, de estrés, resulta saludable, por cuanto ayuda a alcanzar metas elevadas y a resolver problemas difíciles. Menciona que: Se ha comparado con acierto el estrés a las cuerdas de una guitarra, que necesitan la tensión justa para emitir su sonido con precisión. Las cuerdas afinadas de la guitarra sonarán maravillosamente en las manos de un músico experto, porque mantiene una cierta tensión. Esas mismas cuerdas, si están flojas, aún en las manos del mejor guitarrista, no sonarían, o su sonido resultaría repelente.... Sin embargo, si las tensamos demasiado, el sonido resultará igualmente desagradable. Además alguna cuerda acabará rompiéndose, e inutilizaría la guitarra.

2.6. LA GLOBALIZACIÓN Y SUS EFECTOS

El recurso a la globalización para explicar la realidad actual es cada vez más frecuente, pero no es banal. Los cambios que se están produciendo no suelen ser cambios aislados, puntuales, sino cambios que se producen en una totalidad, en un sistema. Si esto es válido en general, lo es todavía más estrictamente para el campo económico con el que comenzó todo el proceso. La atenuación de fronteras para los capitales, para el comercio, para el tránsito de materias primas y de personas, es el origen de todo lo que ha venido después, incluido el mundo del trabajo (Giddens, 2005).

Los efectos de la globalización sobre la economía y el trabajo han sido múltiples y sumamente complejos En los primeros momentos de la globalización la mirada se ponía en el nuevo tipo de empresas que estaban apareciendo, en su enorme magnitud y la dificultad de ponerle trabas a su acción mundial. Las empresas multi y trans-nacionales imponían sus prácticas sobre la misma voluntad de algunos estados y obligaban a aceptar, especialmente en las zonas francas de producción, condiciones materiales inaceptables para un trabajo decente.

Las estrategias organizacionales utilizadas para mantener su competitividad, cuando no su hegemonía, han ido desde la deslocalización de las empresas hacia mercados legalmente más desregulados, menos exigentes y más acomodaticios, o la utilización de estrategias de subcontratación que facilitaba una disminución del coste total. Probablemente la operación estratégica más habitual ha consistido en las adquisiciones y fusiones de las empresas a fin de obtener el dominio del mercado, la supresión de la competencia, el control de los sistemas de producción y la capacidad de imponer el precio final de los productos. Otro sistema habitual ha consistido en la disminución de plantillas para aumentar beneficios y reducir costes. Las consecuencias de todas estas estrategias han sido la aparición de nuevos riesgos emergentes organizacionales, la acumulación del riesgo global y el aumento de la siniestralidad (Jiménez, 2005, p. 181).

En los últimos cuatro años el panorama no ha perdido la gravedad descrita y ha acentuado un problema que ya estaba presente: la inseguridad contractual. Durante no pocos años la hegemonía en el mercado comercial y laboral estaba determinada por las grandes empresas que dictaban las políticas mundiales, sin embargo en los últimos años la hegemonía ha pasado a mano de los mercados económicos, especialmente financieros. Se ha producido un desplazamiento de los bancos comerciales tradicionales hacia los bancos de inversión que han centrado sus operaciones en las operaciones financieras a corto plazo. El resultado ha sido una pérdida de la fuerza de la economía real y del protagonismo de las empresas. La consecuencia más inmediata y global ha sido un

hundimiento del mercado del trabajo y el aumento de la inseguridad laboral en todas sus formas, principalmente de la contractual (Beck, 2000).

La inseguridad contractual es probablemente el primero y el más importante riesgo psicosocial actual en todo el mundo. Las tasas de paro en USA han alcanzado las cotas más altas conocidas, y lo mismo ha ocurrido en no pocos países de la OCDE. La consecuencia general ha consistido en un aumento del desempleo y un consecutivo empobrecimiento general. En España, país con un problema crónico de desempleo, se ha convertido en el principal problema social, económico y político actual (Garrido y Gonzáles, 2005, p.81)

El trabajo de la OSHA (2007) sobre los nuevos riesgos psicosociales emergentes engloba cuatro de los diez riesgos más importantes en la categoría de inseguridad contractual, lo que indica su importancia básica. El problema afecta a tres grandes colectivos de trabajadores: 1) el de quienes no tienen trabajo, 2) el de quienes tienen un trabajo precario 3) el de quienes tienen un trabajo fijo, es decir a la totalidad del mercado de trabajo.

Afecta en primer lugar a quienes no tienen trabajo, que ven disminuida su capacidad económica y su valorización social y personal. Afecta en segundo lugar a quienes tienen un trabajo inestable que no proporciona ninguna seguridad sobre su duración, de forma que la frontera entre paro y empleo está continuamente en un equilibrio precario. Afecta igualmente a quienes tienen un trabajo fijo, pero que en la situación actual de inseguridad empresarial temen continuamente la aparición de problemas empresariales que hagan inviable la empresa. El miedo al desempleo se ha convertido en una característica general del mercado de trabajo actual.

Afecta en primer lugar a quienes no tienen trabajo, que ven disminuida su capacidad económica y su valorización social y personal. Afecta en segundo lugar a quienes tienen un trabajo inestable que no proporciona ninguna seguridad sobre su duración, de forma

que la frontera entre paro y empleo está continuamente en un equilibrio precario. Afecta igualmente a quienes tienen un trabajo fijo, pero que en la situación actual de inseguridad empresarial temen continuamente la aparición de problemas empresariales que hagan inviable la empresa. El miedo al desempleo se ha convertido en una característica general del mercado de trabajo actual.

Son múltiples los datos que indican que el estrés del miedo a la pérdida del trabajo puede ser superior al de la misma pérdida del trabajo [91]. La incertidumbre que acompaña a la anticipación del problema puede hacer más daño que el mismo problema. Los estudios sobre la incertidumbre contractual y sus repercusiones negativas sobre la salud son múltiples. Un estudio reciente analiza la relación entre inseguridad contractual y problemas de salud en 16 países europeos [92]. Los problemas que suelen acompañarle son de todo tipo (Hartley, 1999)

2.7. LA SALUD MENTAL Y LABORAL

La Salud Laboral, en los términos en que comúnmente se interpreta, refiere el estado o las circunstancias de seguridad física, mental y social en que se encuentran los trabajadores en sus puestos de trabajo, con la final de prever medidas de control dirigidos a fomentar el bienestar y reducir o eliminar los riesgos de enfermedades o accidentes. De esta manera, la "Salud Laboral" o "Salud en el trabajo" se convirtió en una especialidad de la medicina conocida también como "Medicina del trabajo", pero es a la vez, "un elemento más del concepto de salud integral de la persona" (García, A. et.al. 1997).

En conformidad con esto último, la "Salud Laboral" no puede abstraerse de la dimensión representada por el concepto de "Salud Pública"; diríamos entonces que ambos términos son incluyentes para referirse a la salud de la sociedad, ya que el modelo propuesto por la modernidad y su expresión económica capitalista industrial- urbano, ha hecho del

trabajo remunerado, la única fuente positiva de bienestar del individuo. El hombre vive para trabajar, tanto por la retribución material que le comporta, como por el hecho psicológico de que la posesión de bienes materiales es considerado requisito fundamental para el logro de bienestar y que contribuye además a su realización como persona. La situación contraria, es decir el desempleo, tiene entonces efectos negativos sobre los individuos y su entorno, incluyendo afectivos.

La base ideológica que sustenta, esta manera de ser y vivir es conocida como "Modernidad", requiere la concentración de los trabajadores en grandes urbes que obligan al alejamiento de las costumbres simples, sustituyéndolas por conductas ligadas al deseo intenso de obtener dinero y confort para ser "moderno".

La orientación de la nueva ética debe apuntar a la supervivencia colectiva desde la familia, atendiendo a la dinámica doméstica, es decir, hacia el interior de la familia y la comunidad, dando mayor fuerza a la relación individuo/comunidad por encima de la actualmente prevaleciente individuo/fábrica.

La referida descripción trasciende el concepto restringido de necesidades básicas circunscritas exclusivamente a las necesidades de subsistencia del grupo familiar mediante la adquisición de bienes materiales o acceso a los recursos; se refiere a un estadio de dominio del colectivo, a la preeminencia de la comunidad e incorpora también el ámbito psicológico a través del sentimiento de seguridad que la fortaleza del grupo genera en el individuo. Se infiere entonces, que la salud física y mental del individuo depende también de la salud del grupo social donde desarrolla su vida. (Peréz, J., Milano, S., 2006:26)

Partiendo de esta base, la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) y la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) consideran que:

La salud laboral tiene la finalidad de fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de estos por las condiciones de trabajo, protegerles en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

Medicina del trabajo: La medicina del trabajo ha sido definida por la Organización Mundial de la Salud como: "La especialidad médica que, actuando aislada o comunitariamente, estudia los medios preventivos para conseguir el más alto grado de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores, en relación con la capacidad de éstos, con las características y riesgos de su trabajo, el ambiente laboral y la influencia de éste en su entorno, así como promueve los medios para el diagnóstico, tratamiento, adaptación , rehabilitación y calificación de la patología producida o condicionada por el trabajo."

La Medicina del Trabajo es una especialidad médica que tiene como objetivos principales el aprendizaje de los conocimientos, técnicas y habilidades relacionadas con:

a) La prevención del riesgo que puede afectar a la salud humana como consecuencia de las circunstancias y condiciones de trabajo.
b) Las patologías derivadas del trabajo, en sus tres grandes vertientes de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y enfermedades relacionadas con el trabajo y, en su caso, la adopción de las medidas necesarias de carácter preventivo, diagnóstico, terapéutico y rehabilitador.
c) La valoración pericial de las consecuencias que tiene la patología laboral para la salud humana, en particular en el caso de las incapacidades.
d) Las organizaciones empresariales y sanitarias con el fin de conocer su tipología a fin de gestionar con mayor calidad y eficiencia la Salud Laboral.

e) La historia natural de la salud y la enfermedad en general, y en particular, el estudio de la salud de los individuos y grupos en sus relaciones con el medio laboral y la Promoción de la Salud en dicho ámbito.

En resumen, es una especialidad de orientación fundamentalmente social en la que confluyen cinco vertientes o áreas de competencia fundamentales: Preventiva, Asistencial, Pericial, Gestora y Docente e Investigadora.

CAMPO DE ACCIÓN

En cuanto al campo de acción, el especialista en Medicina del Trabajo está capacitado para desarrollar su actividad laboral, al menos, en los siguientes ámbitos:

a. Servicios de Prevención de Riesgos Laborales en sus distintas acepciones.
b. Servicios/Unidades/Institutos de Salud Laboral de las Administraciones Públicas y de otras Entidades con competencias en la materia que realicen funciones de Epidemiología, Prevención y Promoción de la Salud Laboral.
c. Centros de Docencia e Investigación en Medicina del Trabajo y Salud Laboral.
d. Servicios Médicos específicamente relacionados con un medio laboral concreto. (Medicina Aeroespacial, Medicina Subacuática, etc.)
e. Equipos de Valoración de Incapacidades.
f. Servicios de Salud Medioambiental (Agencia Sanitaria Poniente, 2015).

Una vez evaluadas las exposiciones a factores de riesgo hay que desarrollar las medidas necesarias para su eliminación o control, lo que implicará introducir cambios en cómo se organiza el trabajo (Collins, 2007) y en las prácticas concretas de gestión de la mano de obra que se encuentran en su origen. Algunas de estas prácticas merecen atención: las relativas al diseño de procesos de trabajo incluyendo la participación directa, a la ordenación, cantidad y variabilidad de la jornada laboral o a los tipos de relación laboral,

por citar aquellas para las que el número de estudios disponible de su relación con los riesgos psicosociales es mayor.

Así, un estudio español relaciona el buen ambiente psicosocial de trabajo con la existencia de métodos de trabajo participativos, con las formulas contractuales indefinidas, con no hacer sentir a los trabajadores que son fácilmente reemplazables o amenazarles con el despido, con la existencia de movilidad funcional vertical ascendente, con sistemas de remuneración según las horas trabajadoras y las tareas desarrolladas, y con jornada semanal entre 31 y 40 horas y en horario de mañana.

La democracia en el lugar de trabajo y la aplicación de fórmulas de participación directa de los trabajadores en la realización cotidiana de sus tareas podrían conducir a un mejor entorno psicosocial de trabajo, mejorando especialmente el control (influencia, posibilidades de desarrollo y sentido del trabajo), el apoyo social (de compañeros y supervisores) y la estima. El diseño de tareas y métodos de trabajo debe contemplar las habilidades y conocimientos de los trabajadores y sus necesidades de aprendizaje y autonomía, dando cumplimiento a la legislación que insta al empleador a "adaptar el trabajo a la persona, en lo que respecta a la concepción de puestos, elección de equipos, métodos de trabajo y producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo" (Moncada, 2010).

CAPÍTULO IV

Metodología

I. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio que se aplicó para este trabajo es de tipo Correlacional, porque pretende conocer la relación entre los factores psicosociales y estrés laboral.

Según Hernández y otros, mencionan los estudios de tipo correlacional "describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, no de forma individual, sino de sus relaciones entre estas, en su ambiente natural y en un momento específico en el tiempo". (2000, p.274)

El diseño de la investigación es No experimental (Descriptivo Correlacional), puesto que no se trabaja con un grupo experimental.

Según Kerlinger en Hernández (1998) "Los diseños no experimentales se realizan sin manipular deliberadamente las variables. Lo que hace este diseño es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después describirlos y analizarlos". (2000, p.267)

Esta investigación también se nutre del método descriptivo, ya que se miden aquellos aspectos y dimensiones del grupo en estudio, que pasan a ser analizados, lo que nos permiten organizar los datos estadísticos en tablas y gráficos. Este análisis nos permite verificar las relaciones entre las variables.

II. VARIABLES

- **Estrés laboral**

Podemos definir el estrés como "un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación" (Comisión Europea 2000:199).

Lazarus y Folkman (1986) afirman "que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza."

- **Factores psicosociales**

Denominamos *factores psicosociales* a "aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como "estrés" y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Comisión Europea 2000:100).

Así también el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2008) menciona "nos referimos a ***factores psicosociales*** como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo".

Factores Psicosociales

- Exigencias Psicológicas en el trabajo.
- Doble presencia.
- Control sobre el trabajo.
- Apoyo Social y calidad de liderazgo.
- Compensaciones del trabajo.

Variables Intervinientes:

- Edad
- Antigüedad Laboral.
- Estamento
- Área de trabajo.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

FACTORES PSICOSOCIALES

DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDORES	ESCALAS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Exigencias psicológicas del trabajo	• Producción • Conocimiento • Discernimiento de problemas fuera y dentro del trabajo • Estrategias del manejo emocional • Nivel de atención y concentración	Frecuencia Nivel	Favorable Intermedio Desfavorable	
Conflicto trabajo familia	• Autonomía del ámbito laboral y familiar.	Frecuencia Nivel	Favorable Intermedio Desfavorable	
Control sobre el trabajo	• Influencia en las tareas • Posibilidad de desarrollo • Control de tiempo a disposición • Sentido del trabajo • Compromiso	Frecuencia Nivel	Favorable Intermedio Desfavorable	Entrevista Cuestionario CoPSoQ istas 21

Apoyo social y calidad de liderazgo	• Posibilidad de relación social • Apoyo social de los compañeros y superiores • Sentimiento de grupo • Claridad y conflicto de rol	Frecuencia Nivel	Favorable Intermedio Desfavorable	
Compensaciones del trabajo	• Estima • Inseguridad sobre el futuro laboral	Frecuencia Nivel	Favorable Intermedio Desfavorable	

ESTRÉS LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDORES	ESCALAS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Satisfacción con el trabajo	• Satisfacción con el trabajo	Frecuencia Nivel	Favorable Intermedio Desfavorable	Entrevista Cuestionario CoPSoQ istas 21
Salud general	• Percepción de la salud	Frecuencia Nivel	Favorable Intermedio Desfavorable	
Salud mental	• Percepción de la calidad de vida	Frecuencia Nivel	Favorable Intermedio Desfavorable	
Vitalidad	• Sentimiento de energía y vitalidad	Frecuencia Nivel	Favorable Intermedio Desfavorable	
Síntomas conductuales de estrés	• Cambios de humor	Frecuencia Nivel	Favorable Intermedio Desfavorable	
Síntomas somáticos de estrés	• Percepción de molestias en el cuerpo	Frecuencia Nivel	Favorable Intermedio Desfavorable	
Síntomas cognitivos de estrés	• Falta de concentración	Frecuencia Nivel	Favorable Intermedio Desfavorable	

III. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

Para Hernández Sampieri, "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 65). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Entonces la población de trabajadores de la industria cementera estaba conformada de 406 personas, quienes cumplen con todas las características para ser evaluadas.

Muestra:

La muestra para Sampieri "es un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población" (207). [1]

La muestra de la investigación es probabilística "cada elemento de la población tiene una posibilidad conocida de ser seleccionado para la muestra" (Kinnear y Taylor, 1998, p.404).

Se hizo uso del *muestreo aleatorio simple* donde todos los individuos tenían la misma probabilidad de ser seleccionados. La selección de la muestra puede realizarse a través de cualquier mecanismo probabilístico en el que todos los elementos tengan las mismas opciones de salir. Se realizó la aplicación de la fórmula para delimitar el tamaño de la muestra.

[1] Hernández, Sampieri. Metodologia de la investigación. México Pág. 207

Tipo de muestra:

Se trabaja con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{E^2 \times (N-1) + z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = Trabajadores seleccionados.

z = 1.96

p = Probabilidad de que suceda el evento.

q = Probabilidad de que no suceda el evento.

N = Número de trabajadores de la fábrica de materiales de construcción.

E = Margen de error.

Entonces:

z = 1.96

p = 50 % de los trabajadores afectados.

q = 50 % de los trabajadores no afectados.

N = 406 total de trabajadores de la fábrica de materiales de construcción.

E = El error planteado es de 3%.

De lo que se concluye:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 406}{0.03^2 \times (406-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{389.9224}{1.3249} = 294.3032 \approx 294$$

Redondeando a ***294*** trabajadores.

El trabajo de campo se realizó en una industria cementera perteneciente a la ciudad de La Paz, donde se aplicaron los 294 cuestionarios, según el tamaño de la muestra que se determinó anteriormente. La selección de los participantes la realizó el encargado de la institución, quién seleccionó a los trabajadores de la lista general haciendo uso de los números random o números aleatorios. Dado que la industria en la que se realizó la investigación, decidió reservarse la identidad es que no se menciona el nombre de la institución.

Características de la muestra

El personal se encuentra comprendido entre las edades de 21 hasta mayores a 55 años. La antigüedad laboral que va de menor a 6 meses hasta mayor a 10 años. Se trabajó con los cuatro estamentos que cuenta la institución que son: Obreros, técnicos, empleados y ejecutivos. Así también tomamos en cuenta la representación de cada área de trabajo, como son los: Administrativos, Envase y despacho, Logística, Mantenimiento, Operativo y Soporte.

IV. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

- **Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) Método ISTAS-21**
  "Sección de los Factores psicosociales"

ISTAS21 (CoPsoQ) es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención.

Existen tres versiones de éste cuestionario:

- Una *larga*, diseñada para investigación de poblaciones grandes (comunidades, etc.)
- Una *media*, diseñada para la evaluación de riesgos en medianas y grandes empresas; y
- Otra *corta*, diseñada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas y muy pequeñas, con menos de 25 trabajadores.

Para este estudio se utilizó la **versión media**, misma que contiene un total de 77 preguntas agrupadas en cinco grupos de dimensiones, estos son:

a) Exigencias psicológicas
b) Doble presencia
c) Control sobre el trabajo
d) Apoyo social y calidad de liderazgo
e) Compensaciones del trabajo.

La estructura del cuestionario consta de 4 partes: Datos sociodemográficos y exposición a la doble presencia; datos sobre la salud y bienestar; condiciones de empleo y trabajo; exposiciones psicosociales.

El objetivo del instrumento es identificar y medir, todas aquellas condiciones de la organización del trabajo que puedan representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras y la consiguiente planificación de la acción preventiva. Los resultados de la aplicación del cuestionario deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva.

El cuestionario es individual, pero no evalúa al individuo, sino la exposición a factores de riesgo psicosocial que pueden ocasionar daños a la salud de los trabajadores y trabajadoras. Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y se garantiza su confidencialidad. El tiempo de aplicación dura entre 30 a 40 minutos.

Principales características:

- ✓ Está basado en la Teoría General de estrés, que integra los modelos conceptuales "demanda-control-apoyo social" de Karasek, Theorell y Johnson, y "esfuerzo-compensaciones" de Siegrist (que aportan el marco conceptual más consolidado sobre la relación entre factores psicosociales laborales y salud) y otros relevantes como, por ejemplo, los relacionados con el trabajo emocional (Zapf), la inseguridad (Ferrie) .

- ✓ Está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo, en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea empresa privada o administración pública.

- ✓ Focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no las características individuales o de personalidad.

- ✓ Permite estimar la magnitud de los riesgos mediante el porcentaje de trabajadores/as expuestos (prevalencia de la exposición), utilizando un cuestionario estandarizado, el método epidemiológico.

- ✓ La versión para el estado español está validada y es fiable. Las (alfa) de Cronbach (0,92) y los índices de Kappa (0,77) son altos. La validez de contenido fue analizada previamente para el estado español mediante el juicio de expertos y el contraste con la bibliografía y conocimientos previos.

El cuestionario está dividido en varias secciones; cada una de ellas cuenta con un número determinado de preguntas, mismas que tienen cuatro opciones como respuesta: "Nunca", "Algunas veces", "Muchas veces", "Siempre". A cada respuesta se le asigna un valor numérico determinado que van del 1 al 4. Se suman todas las respuestas y se le asigna un valor numérico final. De acuerdo a la puntuación final que resulte se incluye a la persona dentro de cualquiera de los tres intervalos de riesgo psicosocial que existen:

- **VERDE:** Nivel de exposición más favorable para la salud. (*Aceptable)*
- **AMARILLO:** Nivel de exposición intermedio. (*Tolerable)*
- **ROJO:** Nivel de exposición más desfavorable para la salud. (*Intolerable)*

❖ **Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) Método ISTAS-21 "** ***Sección de la Salud y Estrés"***

Esta segunda parte consta de 29 ítems tipo líkert con cuatro posibles respuestas para cada uno como son: "Siempre", "Muchas veces", "Algunas veces", "Nunca". Consta de 7 dimensiones:

a) Satisfacción en el Trabajo
b) Salud general
c) Salud mental
d) Vitalidad
e) Síntomas conductuales del estrés
f) Síntomas somáticos del estrés
g) Síntomas mentales del estrés

Lo que se ha demostrado es que la percepción de la salud es un indicador muy fiable de mortalidad y morbilidad, utilización de servicios de salud, jubilación anticipada, desempleo, ausencia por enfermedad y un largo etcétera. Así, la percepción del estado de salud es un excelente indicador, fácil de obtener y de interpretar.

El objetivo de ésta herramienta es obtener información sobre la percepción del estado de salud de los trabajadores, en un periodo de tiempo cercano al momento de cumplimentar el cuestionario. El tiempo de aplicación dura entre 10 a 15 minutos.

En cuanto a las dimensiones de salud y estrés, éstas se miden mediante las escalas de salud general, salud mental y vitalidad del Sf36 y las de sintomatología cognitiva, conductual y somática de estrés, tres de las cuatro escalas del cuestionario Stress Profile, de Sven Setterlind, cedidas todas ellas con autorización de los autores.

La versión para el estado español está validada y es fiable. Las (alfa) de Cronbach (0,70) y los índices de Kappa (0,69). La validez de contenido fue analizada previamente para el estado español mediante el juicio de expertos y el contraste con la bibliografía y conocimientos previos. A cada respuesta se le asigna un valor numérico determinado que van del 1 al 4. Se suman todas las respuestas y se le asigna un valor numérico final. De acuerdo a la puntuación final que resulte se incluye a la persona dentro de cualquiera de los tres intervalos de riesgo psicosocial que existen:

- **VERDE:** Nivel de exposición más favorable para la salud. (*Aceptable)*
- **AMARILLO:** Nivel de exposición intermedio. (*Tolerable)*
- **ROJO:** Nivel de exposición más desfavorable para la salud. (*Intolerable)*

VALIDEZ

En el caso de ambas pruebas se determinó su validez mediante la *Validez de Contenido* pues se recurrió a profesionales en el área para que viertan su criterio de viabilidad sobre ambos instrumentos, entre ellos tenemos a: Tutor guía de tesis, al experto en Salud Ocupacional que es el encargado de su área en la institución, a la Licenciada Lili Maric docente del área social de la carrera de psicología y al licenciado Leonardo Peñaranda docente de estadística de la carrera de psicología.

CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	294	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	294	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	106

Se asume que cuando el Alfa de Cronbach es superior a 0,95 la prueba tiene un alto índice de confiabilidad en este caso la prueba tiene un 0,895 que es un indicador alto.

V. PROCEDIMIENTO

Para llevar a cabo la presente investigación, se tuvieron los siguientes pasos en relación a las actividades:

- Se presentó el método CoPsoQ - istas 21 a la institución y se acordó la utilización del mismo.
- Se adaptó el cuestionario, por tanto fue importante examinar el contenido, para cerciorarse de que tuviera una buena representatividad de los comportamientos que se querían evaluar. La evaluación se hizo a través del juicio de expertos, quienes analizaron cada una las dimensiones, con el fin de asegurarse que los ítems sondeaban de manera proporcional todos los aspectos importantes. El grupo de expertos estuvo de acuerdo con la mayoría de los ítems que se presentaron, no obstante se hicieron algunos cambios de forma en algunas preguntas para adaptarlo semánticamente a la realidad boliviana.

- Se determinó el tamaño de la muestra. La población era de 406 trabajadores, de los cuales con la colaboración del encargado se escogieron de forma aleatoria a 294, dado que la fórmula tamaño de la muestra delimitó aquella cantidad.
- Se diseñó la distribución, respuesta y recogida de cuestionarios. Se programó que cada trabajador se presentara a la oficina de evaluación en cierto día y horario específico. Para dar cumplimiento a este cronograma se difundió una circular, en la que se exponían las listas con los nombres, fechas y horarios asignados.
- Se aplicó el "Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) Método ISTAS-21 Versión media". El tiempo del llenado fue de 30 a 45 minutos por persona y se recogieron 20 cuestionarios al día, durante 3 semanas tomando en cuenta sólo los días hábiles que fueron 15 días.
- A través del análisis del contenido se realizó el vaciado de la información obtenida, lo que permitió no solo trabajar con datos cualitativos sino que aporto un soporte cuantitativo que a su vez facilito el aproximarse a una generalización de los resultados. Se trabajó con el paquete estadístico SPSS Versión 22
- Una vez realizado el vaciado de datos se procedió a su interpretación, para posteriormente obtener las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO V

Resultados

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La presente exposición de los resultados está dividida en cuatro grupos: En la primera parte se hace detalle estadístico de los datos principales de la muestra, tales como: edad, antigüedad laboral, estamento y área de trabajo, mismos datos que son de mucha relevancia para el posterior análisis. Los datos de la muestra están representados en frecuencias y porcentajes, que indican el número de sujetos agrupados según cada característica.

En la segunda parte se presenta los datos estadísticos de las dimensiones de los factores psicosociales y las dimensiones del estrés laboral, en función al instrumento "CoPsoQ – ISTAS21", siguiendo los parámetros de evaluación y corrección del mismo, teniendo en consecuencia porcentajes de las escalas Aceptable, Tolerable e Intolerable para la salud del colaborador.

Los datos y resultados siguientes son de carácter cuantitativo, ya que tuvieron un tratamiento estadístico con el paquete SPSS. Al pie de cada gráfico y / o cuadro se hace la interpretación respectiva.

Para la tercera parte se presenta los datos de la correlación de las variables y categorías, las cuales están expresadas en tablas de contingencia, tablas de chi – cuadrado y finalmente medidas simétricas (estas dos últimas se las puede encontrar en Anexo 3) Todas estas tablas nos permiten identificar en nivel de correlación de las variables.

Por último se realiza la presentación de los resultados de la aplicación del cuestionario, con ciertas características de la muestra, expuestos en tablas. Para ello se toma en cuenta las dimensiones más relevantes por su impacto positivo o negativo, transversalizados por cada unidad de análisis: edad, antigüedad laboral, estamento y área de trabajo.

I. DATOS GENERALES

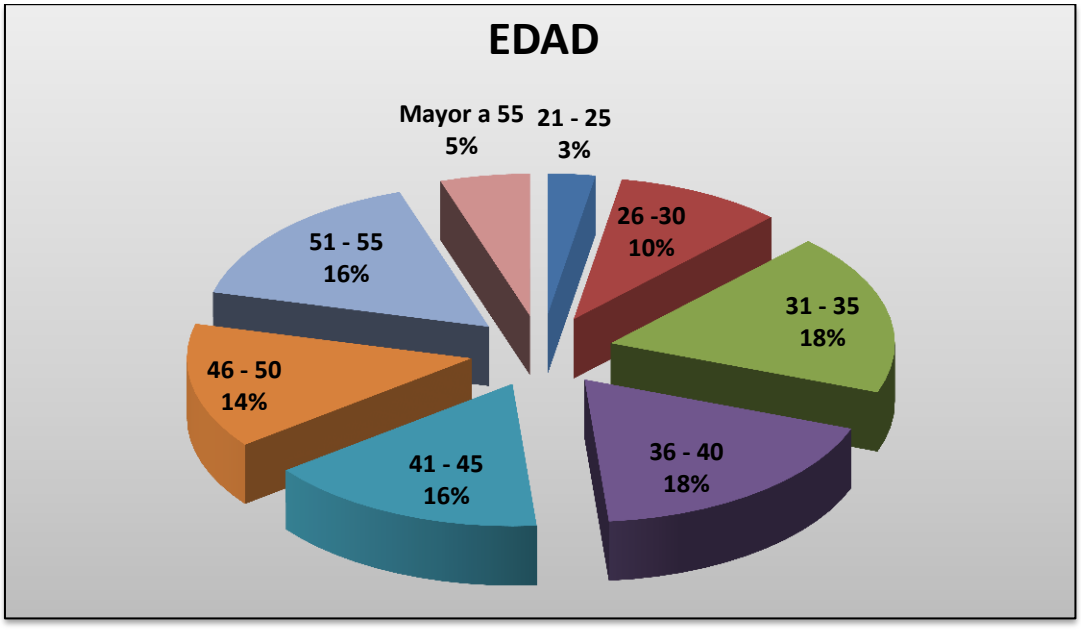
En este punto se detalla los aspectos generales de la muestra, tales como la proporción por:

- edad,
- antigüedad laboral,
- estamento y
- área de trabajo.

Los datos sociodemográficos resultan enriquecedores, pues nos permiten conocer algunas características específicas de nuestra muestra, así como de nuestra población.

1.1. Distribución según la variable edad.

Gráfico 1.1.



Análisis e interpretación. - El trabajo de campo fue realizado en una industria cementera, la muestra estuvo constituida por 294 trabajadores, comprendidos entre las edades de 21 a mayor a 55 años.

La tabla 1.1 (Véase Anexo 1) y gráfico 1.1 exponen el número de trabajadores por cada edad. El 18% (54 sujetos) de 31 a 35 años; el 18% (53 sujetos) de 36 a 40 años, el 16% (47 sujetos) de 41 a 45 años; el 16% también con (47 sujetos) de 51 a 55 años, el 14% (42 sujetos) de 46 a 50 años; el 10% (28 sujetos) de 26 a 30 años; el 5% (15 sujetos) de mayor a 55 años y el 3% (8 sujetos) de 21 a 25 años.

La mayoría de los trabajadores tiene 31 a 55 años, sin embargo no existe gran diferencia en número entre una edad y otra, siendo la muestra relativamente homogénea, exceptuando por la minoría de los trabajadores que corresponde a las edades de 21 a 25 años y mayor a 55 años, con muy poca cantidad de sujetos.

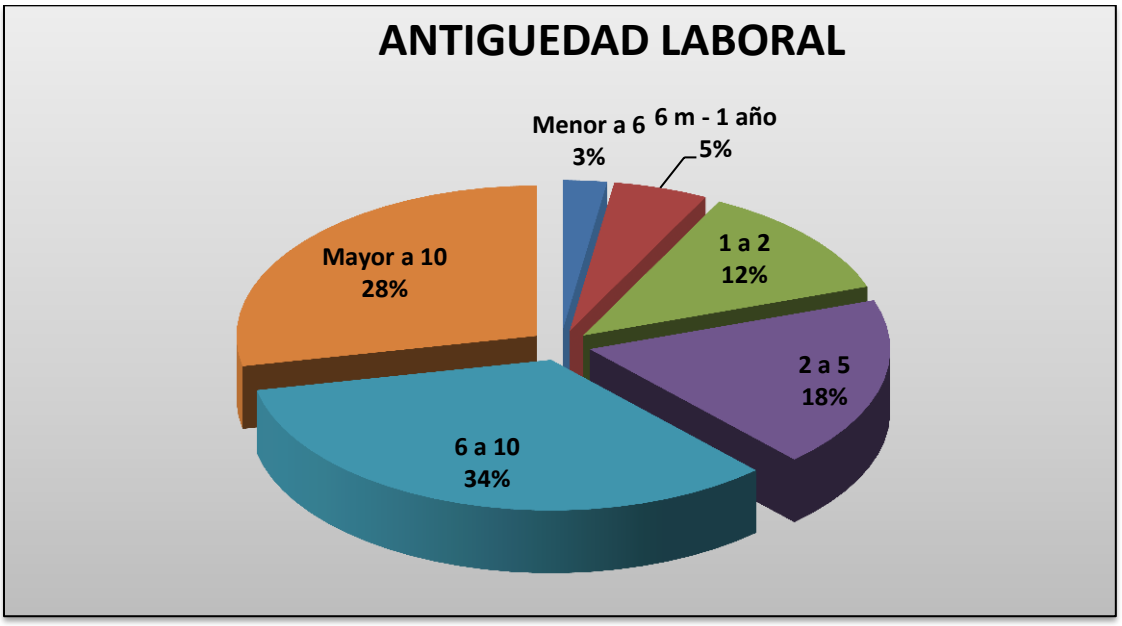
Por lo tanto, según el desarrollo humano podemos asumir que la mayor cantidad de trabajadores (de 31 años en adelante) corresponde a la edad adulta temprana, ya que en esta etapa establecen trabajos o actividades profesionales, se casan o establecen otras relaciones íntimas, tienen hijos y los crían y hace contribuciones significativas a su comunidad. En contraparte, el rango de trabajadores más reducido corresponde a los jóvenes de 21 a 25 años de edad, ya que en esta etapa el joven está enfocado en sus logros personales y la búsqueda de oportunidades de empleo.

En resumen, la población de trabajadores corresponde a la edad adulta temprana, quienes van desarrollando y optimizando su capacidad de productividad, el desarrollo de nuevos productos por medio del trabajo, la ciencia y la tecnología, así también la creatividad, generando nuevas ideas para el bienestar de las nuevas generaciones.

Asimismo, éste grupo de trabajadores corresponde a la generación X, que se caracterizan por buscar un balance entre la vida personal y laboral, están orientados al resultados, más que a procesos. Buscan desafíos y proyectos. Si es para crecer profesionalmente bien, si además colabora en mejorar el mundo mucho mejor.

1.2. Distribución según la variable Antigüedad Laboral

Gráfico 1.2.

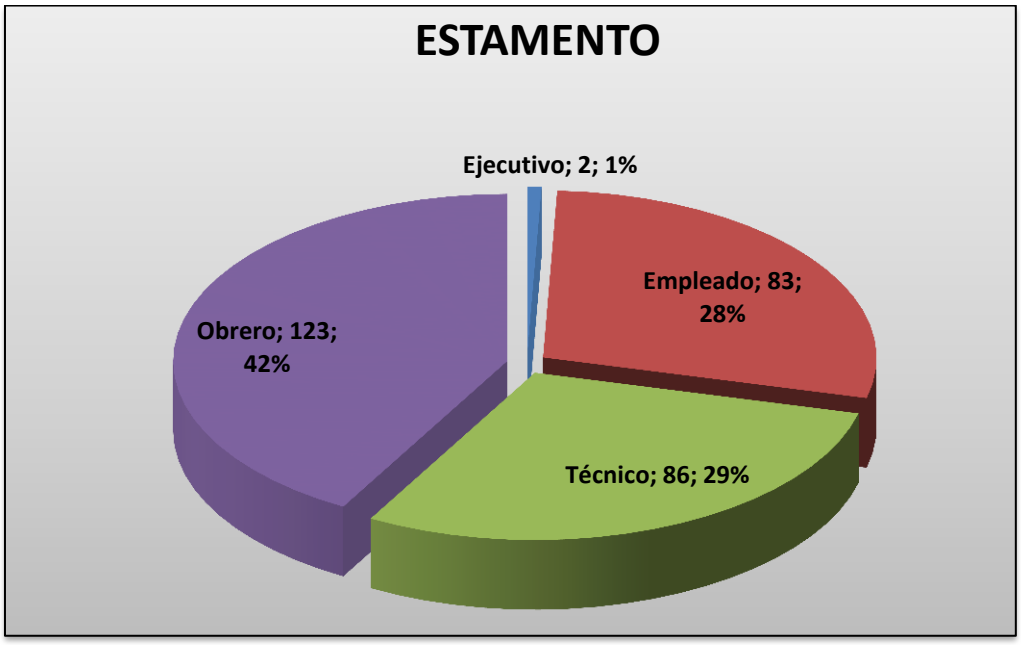


Análisis e interpretación.- Respecto a la antigüedad laboral, la distribución corresponde entre menor a 6 meses, a mayor a 10 años. La tabla 1.2 (Véase Anexo 1) y gráfico 1.2 exponen el número de trabajadores por cada rango. El 34% (99 sujetos) de 6 a 10 años trabajados; el 28% (83 sujetos) mayor a 10 años trabajados; el 18% (54 sujetos) de 2 a 5 años trabajados; el 12% (36 sujetos) de 1 a 2 años trabajados; el 5% (15 sujetos) de 6 meses a 1 año y el 3% (7 sujetos) menor a 6 meses trabajados. La mayoría de los trabajadores está de 6 a 10 años en la institución, por otro lado es muy reducida la cantidad de sujetos con menos de 6 meses de trabajo.

Por lo tanto, la distribución según antigüedad laboral, nos indica que los trabajadores que llevan de 6 a 10 años en la empresa son los de mayor índice de significación. Estos resultados se relacionan con los resultados mencionados en la distribución por edad, ya que, los sujetos de la edad adulta temprana son los que se esfuerzan por llevar un trabajo estable, pues es para ellos el dinero el medio para el buen vivir. La experiencia profesional y de vida que poseen, se convierte muy valioso.

1.3. Distribución según la variable Estamento

Gráfico 1.3

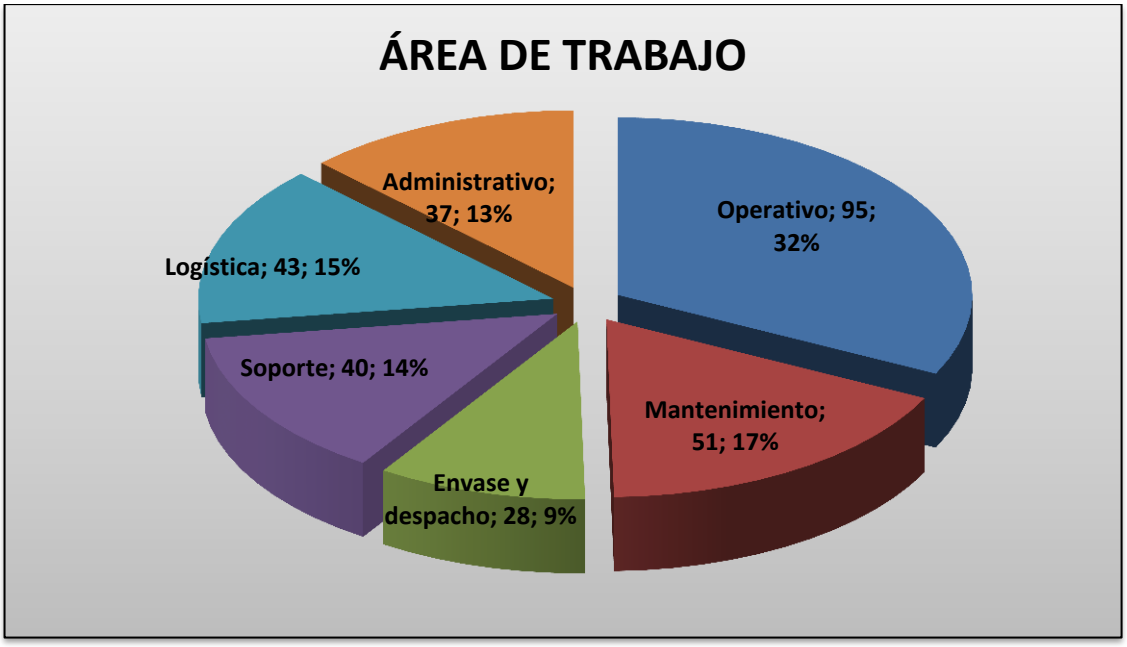


Análisis e interpretación.- La muestra estuvo constituida por 294 trabajadores, que fueron clasificados en cuatro estamentos. La tabla 1.3 (Véase Anexo 1) y gráfico 1.3 expone el número de trabajadores por cada edad. El 42 % (123 sujetos) son obreros; el 29% (86 sujetos) son técnicos; el 28% (83 sujetos) son empleados y el 1% (2 sujetos) son ejecutivos.

La distribución según estamento, nos indica que el mayor porcentaje corresponde al personal obrero, de modo que es el de mayor índice, debido a que el trabajo operativo en la industria cementera es muy demandante e importante.

1.4. Distribución según la variable Área de Trabajo

Gráfico 1.4.



Análisis e interpretación.- Según el área de trabajo la muestra se clasifica en seis áreas. La tabla 1.4 (Véase Anexo1) y gráfico 1.4 exponen el número de trabajadores en cada área. El 32% (95 sujetos) en el área Operativa; el 17% (51 sujetos) en el área de Mantenimiento; el 15% (43 sujetos) en el área de logística, el 14% (40 sujetos) en el área de Soporte; el 13% (37 sujetos) en el área Administrativa y el 9% (28 sujetos) en el área de Envase y despacho.

En la distribución según área de trabajo, se evidencia que el área operativa de la empresa es la más representativa, ya que ha alcanzado un porcentaje significativo, posteriormente el área de mantenimiento, muy próximo la unidad de logística, así como la unidad de soporte el área administrativa y finalmente el área de envase y despacho. Cabe destacar que la distribución según el área de trabajo y estamento está muy relacionada, puesto que es justamente el trabajo operativo muy relevante en la industria cementera.

II. FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

La presente exposición de datos se hizo en función del instrumento aplicado; Cuestionario CoPsoQ – Istas 21, que consta de 21 dimensiones.

2.1. Cuestionario CoPsoQ – Istas 21

Este cuestionario consta de 106 ítems tipo líkert con cuatro posibles respuestas para cada uno como son:

- ✓ Siempre
- ✓ Muchas veces
- ✓ Algunas veces
- ✓ Nunca

Tabla 2.1. Cuestionario CoPsoQ Istas21

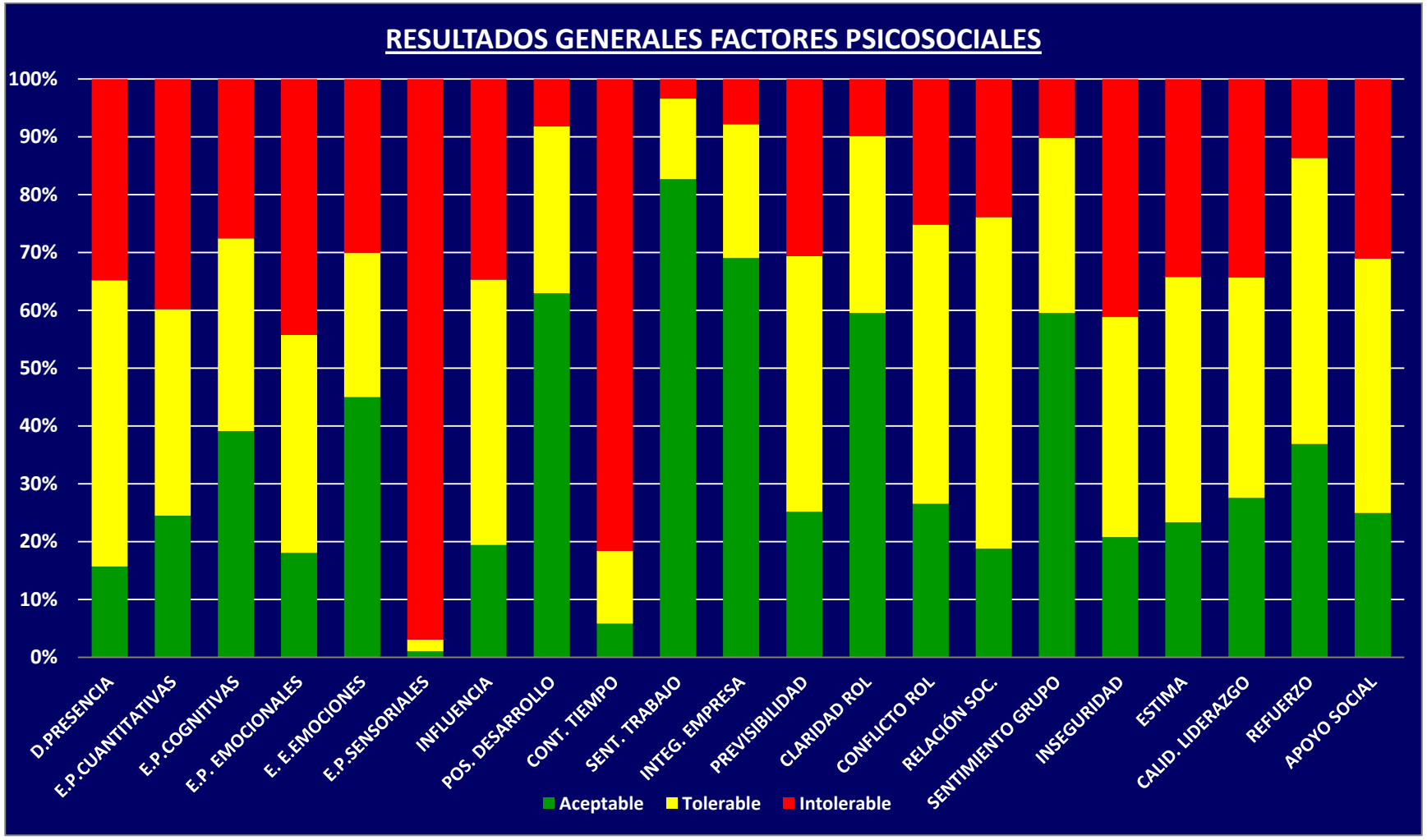
Estadísticos

	D.PRESENCIA	E.P.CUANTITATIVAS	E.P.COGNITIVAS	E.P. EMOCIONALES	E. EMOCIONES	E.P.SENSORIALES	INFLUENCIA	POS. DESARROLLO	CONT. TIEMPO	SENT. TRABAJO	INTEG. EMPRESA	PREVISIBILIDAD
Válidos	292	291	293	293	288	293	293	293	293	293	293	293
Perdidos	2	3	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1
SUMA	294	294	294	294	294	294	294	294	294	294	294	294

Estadísticos

	CLARIDAD ROL	CONFLICTO ROL	RELACIÓN SOC.	SENTIMIENTO GRUPO	INSEGURIDAD	ESTIMA	CALID. LIDERAZGO	REFUERZO	APOYO SOCIAL
Válidos	293	293	292	293	293	291	293	292	292
Perdidos	1	1	2	1	1	3	1	2	2
Suma	294	294	294	294	294	294	294	294	294

Gráfico 2.1.



Se observa los resultados de las 21 dimensiones de los factores psicosociales en el trabajo. Estos resultados se presentan a nivel general.

Análisis e interpretación. - La tabla y gráfico 2.1 nos muestran las 21 categorías de las factores psicosociales, para saber si los trabajadores presentan valores más desfavorables en ciertas dimensiones, se toma el siguiente parámetro; puntaje arriba de 50% (son los más importantes), puntaje menor a 50 se va clasificando por el tamaño del porcentaje.

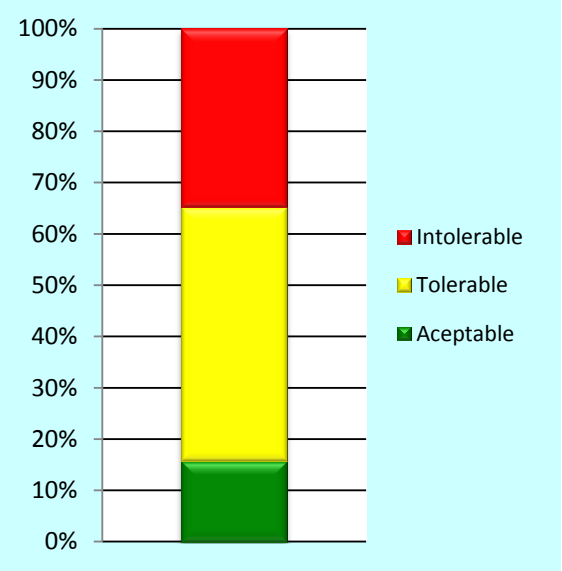
Según el gráfico se obtuvo un porcentaje de 97% en las exigencias psicológicas sensoriales, de 82 % en el control de tiempos de trabajo y el 42% en las exigencias psicológicas emocionales. Nuestra gráfica nos muestra a simple vista que estas 3 dimensiones deberán ser atendidas por su relevancia, ya que han obtenido porcentajes elevados respecto a la escala intolerable para la salud.

2.1.1. Doble Presencia

Tabla 2.1.1

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	46	15,6
	Tolerable	145	49,3
	Intolerable	102	34,7
	Total	293	99,7
Perdidos	Sistema	1	,3
Total		294	100,0

Gráfico 2.1.1



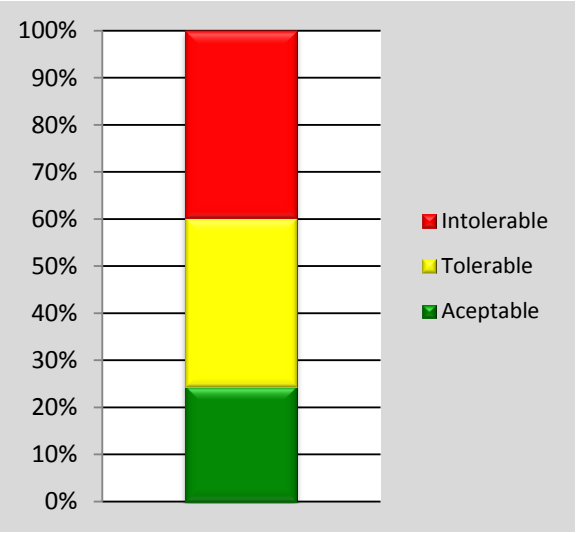
Análisis e interpretación: En la tabla y gráfico 2.1.1 se evidencia que en la dimensión de doble presencia, el mayor porcentaje que es 49.3% corresponde a la escala tolerable para la salud, el 34.7 % corresponde a la escala Intolerable para la salud y finalmente el 15.6% corresponde a la escala aceptable para la salud.

2.1.2. Exigencias psicológicas cuantitativas

Tabla 2.1.2.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	72	24,5
	Tolerable	105	35,7
	Intolerable	117	39,8
	Total	294	100,0

Gráfico 2.1.2.



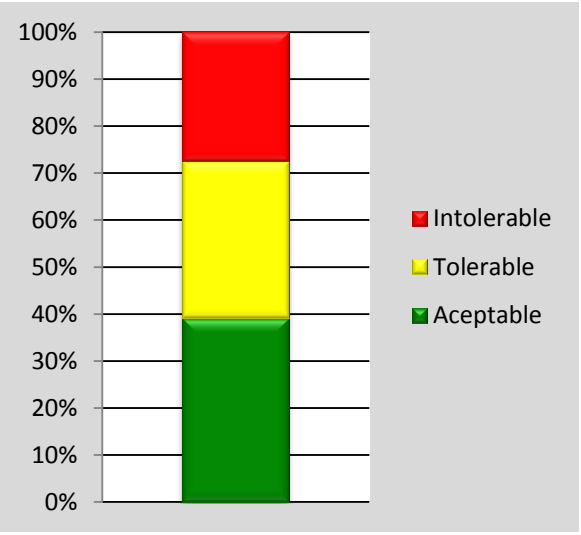
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.1.2 evidencia que la dimensión de exigencias psicológicas cuantitativas, el porcentaje mayor es 39.8% que corresponde a la escala intolerable para la salud, el 35.7 % es tolerable y el 24.5% es aceptable.

2.1.3. Exigencias psicológicas Cognitivas

Tabla 2.1.3

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	115	39,1
	Tolerable	98	33,3
	Intolerable	81	27,6
	Total	294	100,0

Gráfico 2.1.3.



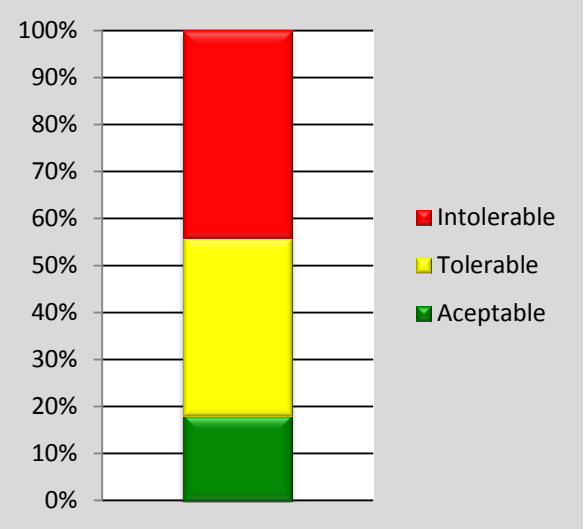
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.1.3 evidencia que la dimensión de exigencias psicológicas cognitivas, el porcentaje mayor es de 39.1% corresponde a la escala aceptable para la salud, el 34.3 % es tolerable y el 27.6% es intolerable.

2.1.4. Exigencias psicológicas emocionales

Tabla 2.1.4.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	53	18,0
	Tolerable	111	37,8
	Intolerable	130	44,2
	Total	294	100,0

Gráfico 2.1.4



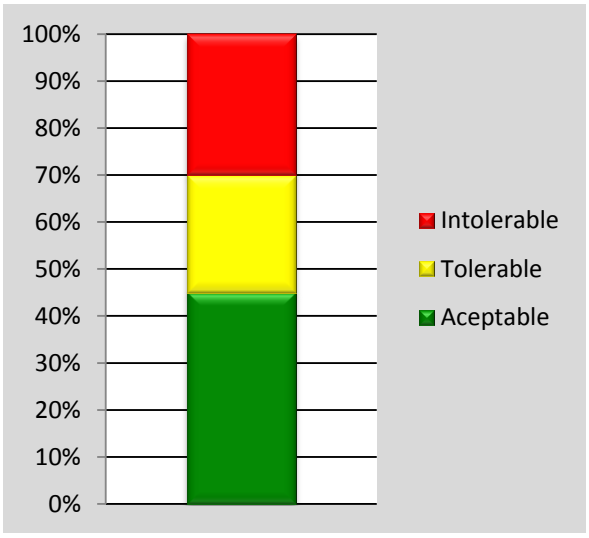
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.1.4 evidencia que la dimensión de exigencias psicológicas emocionales, el mayor porcentaje es del 44.2% que corresponde a la escala intolerable para la salud, el 37.8 % es tolerable y el 18% es aceptable.

2.1.5. Exigencias psicológicas de esconder emociones

Tabla 2.1.5

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	130	44,2
	Tolerable	72	24,5
	Intolerable	87	29,6
	Total	289	98,3
Perdidos	Sistema	5	1,7
Total		294	100,0

Gráfico 2.1.5



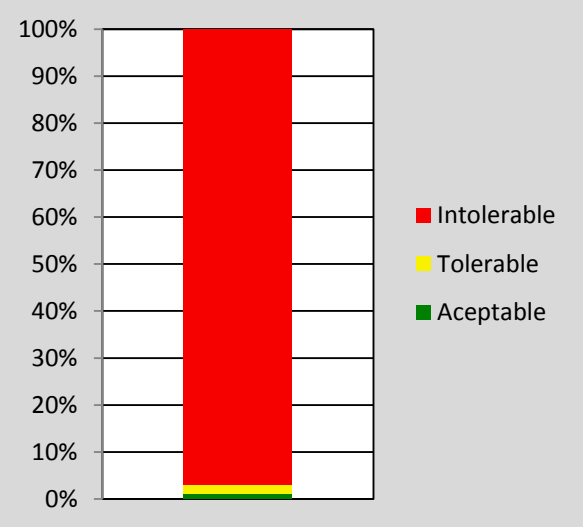
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.1.5 evidencia que la dimensión de esconder emociones, el mayor porcentaje es del 44.2% que corresponde a la escala aceptable para la salud, el 29.6% intolerable y finalmente el 24.5% tolerable.

2.1.6. Exigencias psicológicas sensoriales

Tabla 2.1.6

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	3	1,0
	Tolerable	6	2,0
	Intolerable	285	96,9
	Total	294	100,0

Gráfico 2.1.6



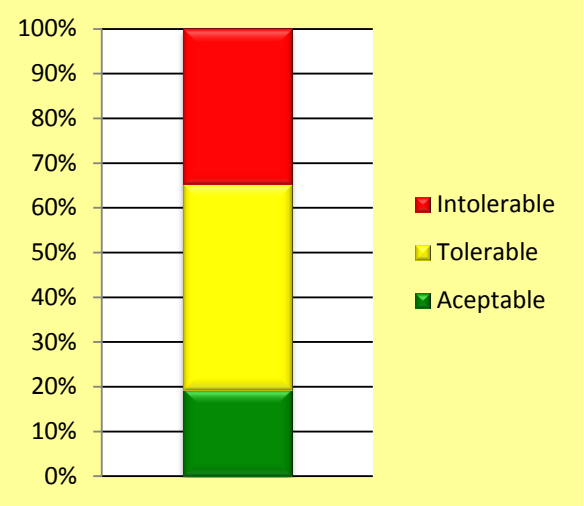
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.1.6 evidencia que la dimensión de exigencias psicológicas sensoriales, el mayor porcentaje es 96.9% que corresponde a la escala intolerable para la salud, el 2% es tolerable y finalmente el 1% es aceptable.

2.1.7. Influencia

Tabla 2.1.7

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	57	19,4
	Tolerable	135	45,9
	Intolerable	102	34,7
	Total	294	100,0

Gráfico 2.1.7



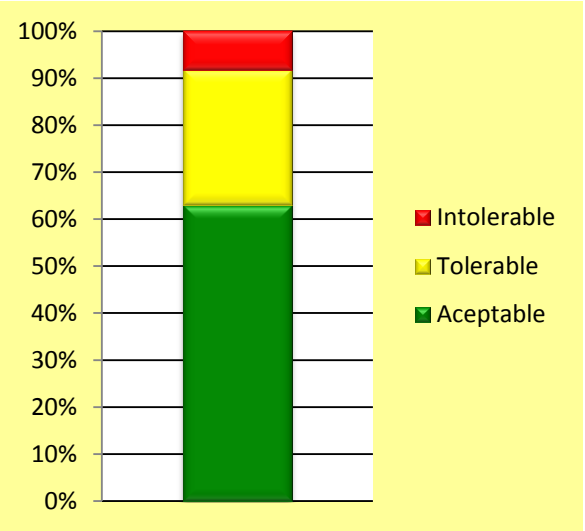
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.1.7 evidencia que la dimensión influencia, el mayor porcentaje es 45.9% corresponde a la escala tolerable para la salud, el 34.7% intolerable y 19.4% aceptable.

2.1.8. Posibilidades de desarrollo

Tabla 2.1.8

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	185	62,9
	Tolerable	85	28,9
	Intolerable	24	8,2
	Total	294	100,0

Gráfico 2.1.8



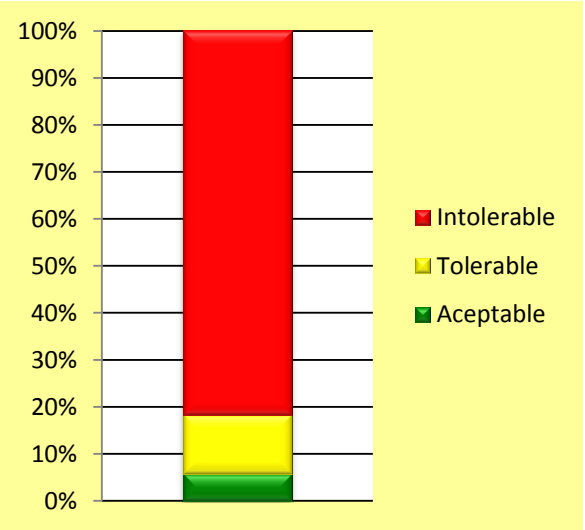
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.1.8 evidencia que la dimensión posibilidades de desarrollo, el mayor porcentaje es 62.9% pertenece a la escala aceptable para la salud, el 28.9% es tolerable y finalmente el 8.2% es intolerable.

2.1.9. Control sobre los tiempos a disposición

Tabla 2.1.9

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	17	5,8
	Tolerable	37	12,6
	Intolerable	240	81,6
	Total	294	100,0

Gráfico 2.1.9



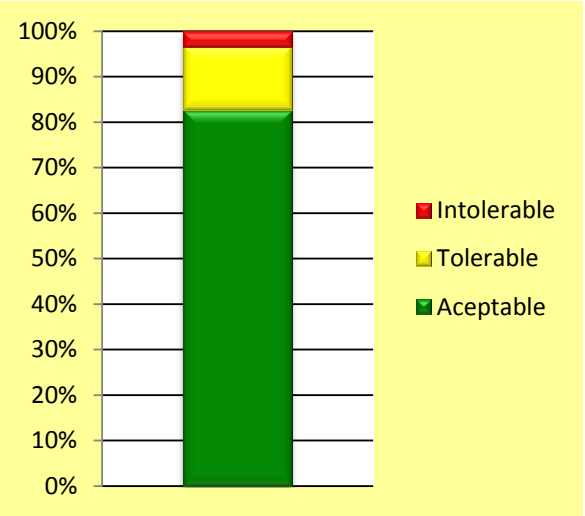
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.1.9 evidencia que la dimensión control sobre los tiempos a disposición, el mayor porcentaje es 81.6% que corresponde a la escala intolerable para la salud, el 12.6% es tolerable y finalmente el 5.8% es aceptable.

2.2.0. Sentido del trabajo

Tabla 2.2.0

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	243	82,7
	Tolerable	41	13,9
	Intolerable	10	3,4
	Total	294	100,0

Gráfico 2.2.0



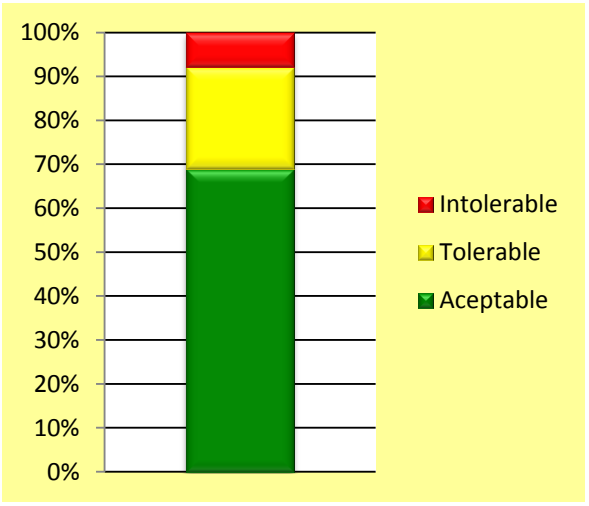
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.2.0 evidencia que la dimensión sentido del trabajo, el mayor porcentaje es 82.7% que corresponde a la escala aceptable para la salud, el 13.9% es tolerable y finalmente el 3.4% es intolerable.

2.2.1. Integración en la empresa

Tabla 2.2.1

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	203	69,0
	Tolerable	68	23,1
	Intolerable	23	7,8
	Total	294	100,0

Gráfico 2.2.1



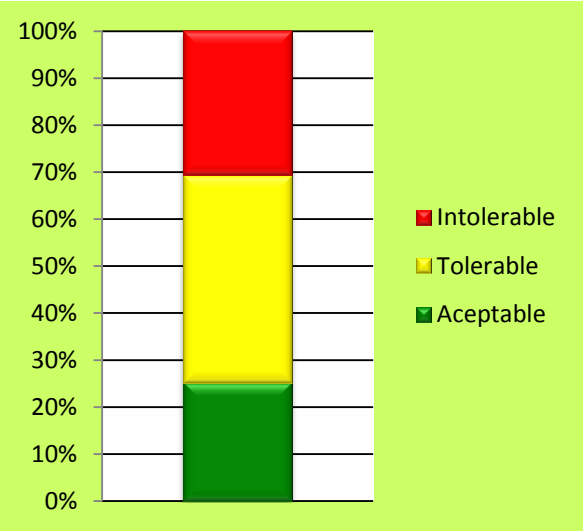
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.2.1 evidencia que la dimensión integración en la empresa, el mayor porcentaje es 69% que corresponde a la escala aceptable para la salud, el 23.1% es tolerable y finalmente el 7.8% es intolerable.

2.2.2. Previsibilidad

Tabla 2.2.2

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	74	25,2
	Tolerable	130	44,2
	Intolerable	90	30,6
	Total	294	100,0

Gráfico 2.2.2



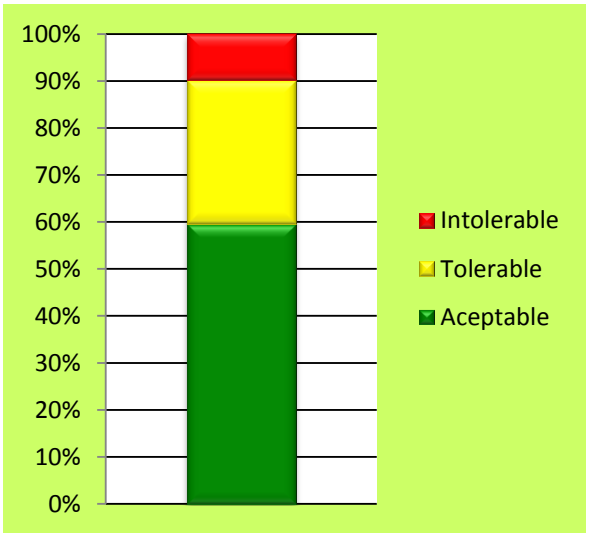
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.2.3 evidencia que la dimensión previsibilidad, el mayor porcentaje es 44.2% corresponde a la escala tolerable para la salud, el 30.6% intolerable y finalmente el 25.2% aceptable.

2.2.3. Claridad del rol

Tabla 2.2.3

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	175	59,5
	Tolerable	90	30,6
	Intolerable	29	9,9
	Total	294	100,0

Gráfico 2.2.3



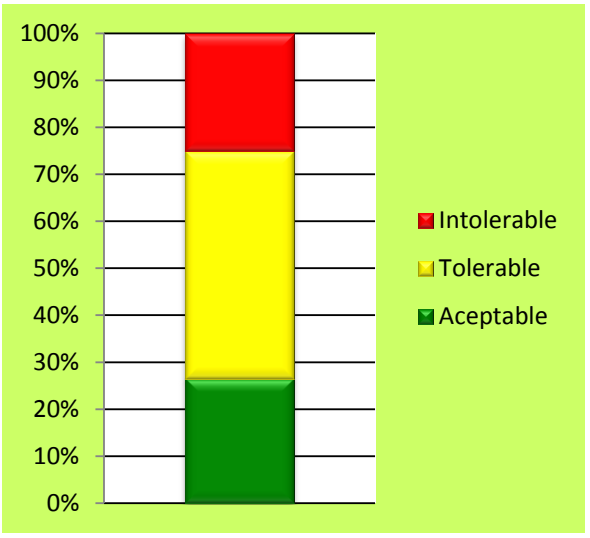
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.2.4 evidencia que la dimensión claridad de rol, el mayor porcentaje es 59.5% que corresponde a la escala aceptable para la salud, el 30.6% tolerable y finalmente el 9.9% intolerable.

2.2.4. Conflicto del rol

Tabla 2.2.4

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	78	26,5
	Tolerable	142	48,3
	Intolerable	74	25,2
	Total	294	100,0

Gráfico 2.2.4



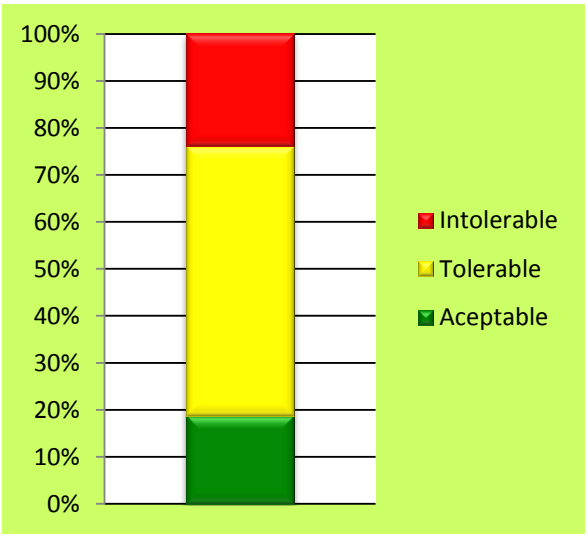
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.2.4 evidencia que la dimensión conflicto de rol, el mayor porcentaje es 48.3% corresponde a la escala tolerable para la salud, el 26.5% es aceptable y finalmente el 25.2% intolerable.

2.2.5. Posibilidades de relación social

Tabla 2.2.5

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	55	18,7
	Tolerable	168	57,1
	Intolerable	70	23,8
	Total	293	99,7
Perdidos	Sistema	1	,3
Total		294	100,0

Gráfico 2.2.5



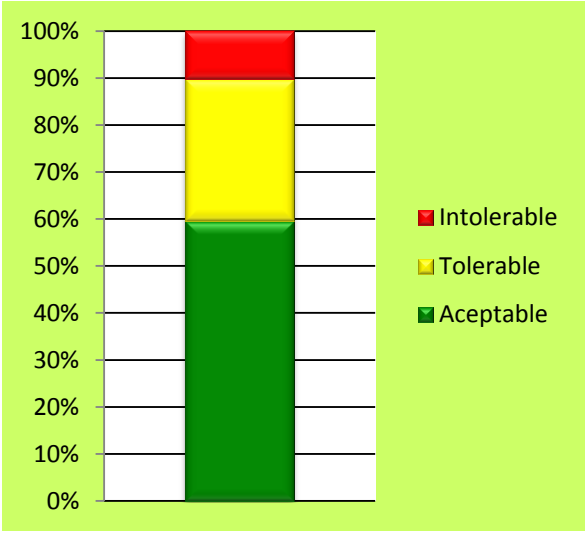
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.2.5 evidencia que la dimensión posibilidades de relación social, el mayor porcentaje es 57.1% corresponde a la escala tolerable para la salud, el 23.8% intolerable y finalmente el 18.7% es aceptable.

2.2.6. Sentimiento de grupo

Tabla 2.2.6

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	175	59,5
	Tolerable	89	30,3
	Intolerable	30	10,2
	Total	294	100,0

Gráfico 2.2.6



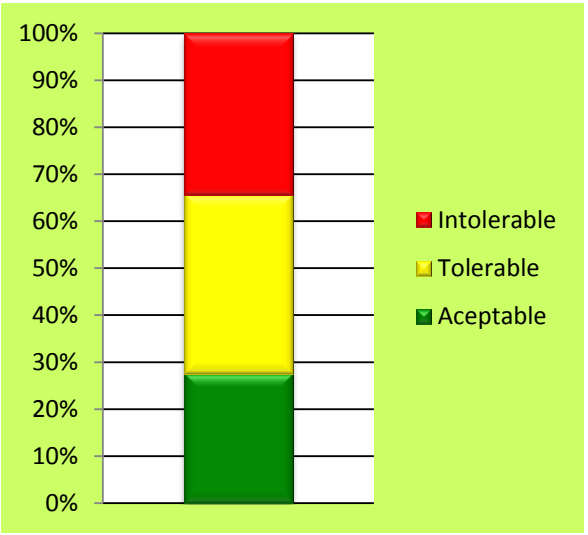
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.2.6 evidencia que la dimensión sentimiento de grupo, el mayor porcentaje es 59.5% corresponde a la escala aceptable para la salud, el 30.3% es tolerable y finalmente el 10.2% es intolerable.

2.2.7. Calidad de liderazgo

Tabla 2.2.7

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	81	27,6
	Tolerable	112	38,1
	Intolerable	101	34,4
	Total	294	100,0

Gráfico 2.2.7



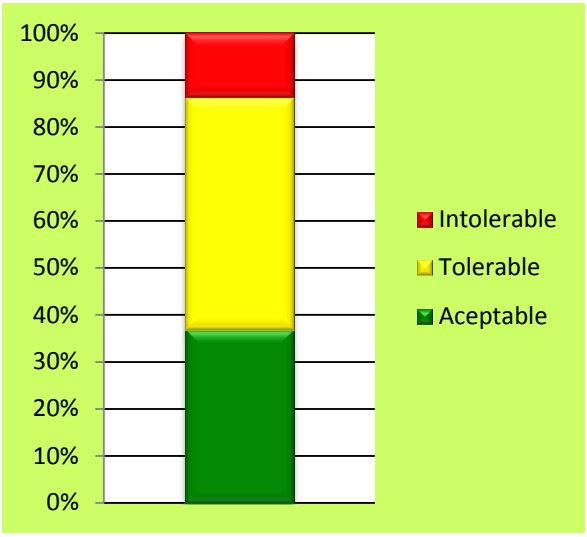
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.2.7 evidencia que la dimensión calidad de liderazgo, el mayor porcentaje es 38.1% corresponde a la escala tolerable para la salud, el 34.4% intolerable y finalmente el 27.6% aceptable.

2.2.8. Refuerzo

Tabla 2.2.8

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	108	36,7
	Tolerable	145	49,3
	Intolerable	40	13,6
	Total	293	99,7
Perdidos	Sistema	1	,3
Total		294	100,0

Gráfico 2.2.8



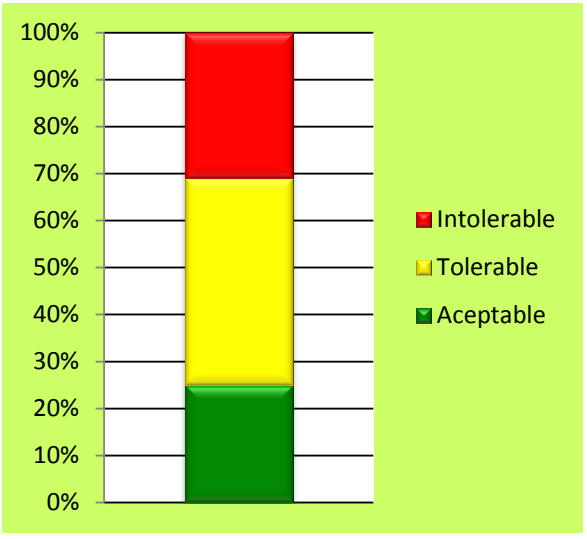
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.2.8 evidencia que en la dimensión refuerzo, el mayor porcentaje es 49.3% que corresponde a la escala aceptable para la salud, el 36.7% intolerable y finalmente el 13.6% es intolerable.

2.2.9. Apoyo social

Tabla 2.2.9

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	73	24,8
	Tolerable	129	43,9
	Intolerable	91	31,0
	Total	293	99,7
Perdidos	Sistema	1	,3
Total		294	100,0

Gráfico 2.2.9



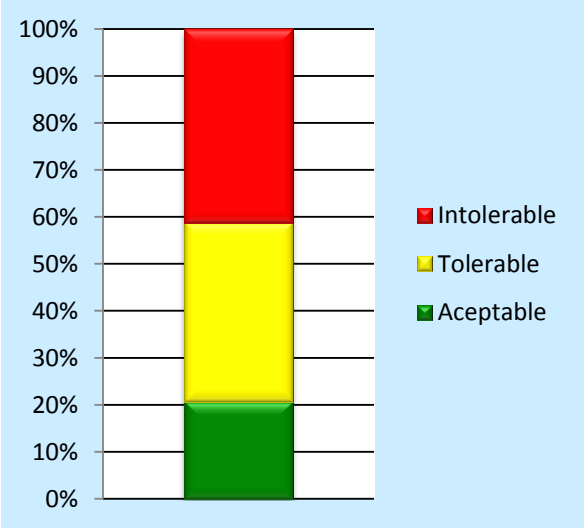
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.2.9 evidencia que la dimensión apoyo social, el mayor porcentaje 43.9% corresponde a la escala tolerable para la salud, el 31% intolerable y finalmente el 24.8% aceptable.

2.3.0. Inseguridad sobre futuro

Tabla 2.3.0

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	61	20,7
	Tolerable	112	38,1
	Intolerable	121	41,2
	Total	294	100,0

Gráfico 2.3.0



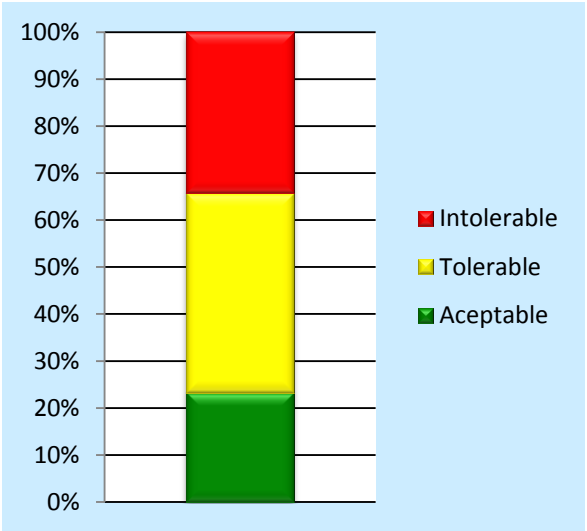
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 2.3.0 evidencia que la dimensión inseguridad sobre el futuro, el mayor porcentaje es 41.2% que corresponde a la escala intolerable para la salud, el 38.1% tolerable y finalmente el 20.7% aceptable.

2.3.1. Estima

Tabla 2.3.1

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	68	23,1
	Tolerable	124	42,2
	Intolerable	100	34,0
	Total	292	99,3
Perdidos	Sistema	2	,7
Total		294	100,0

Gráfico 2.3.1



Análisis e interpretación: En la tabla y gráfico 2.3.2 se evidencia que en la dimensión estima, el mayor porcentaje es 42.2% que corresponde a la escala tolerable para la salud, el 34% es intolerable y finalmente el 23.1% es aceptable.

III. ESTRÉS LABORAL

La presente exposición de datos se hizo en función del instrumento aplicado; Cuestionario Copsoq – istas 21, que consta de 7 dimensiones.

3.1. Cuestionario Copsoq – istas 21

Este cuestionario consta de 106 ítems tipo líkert con cuatro posibles respuestas para cada uno como son:

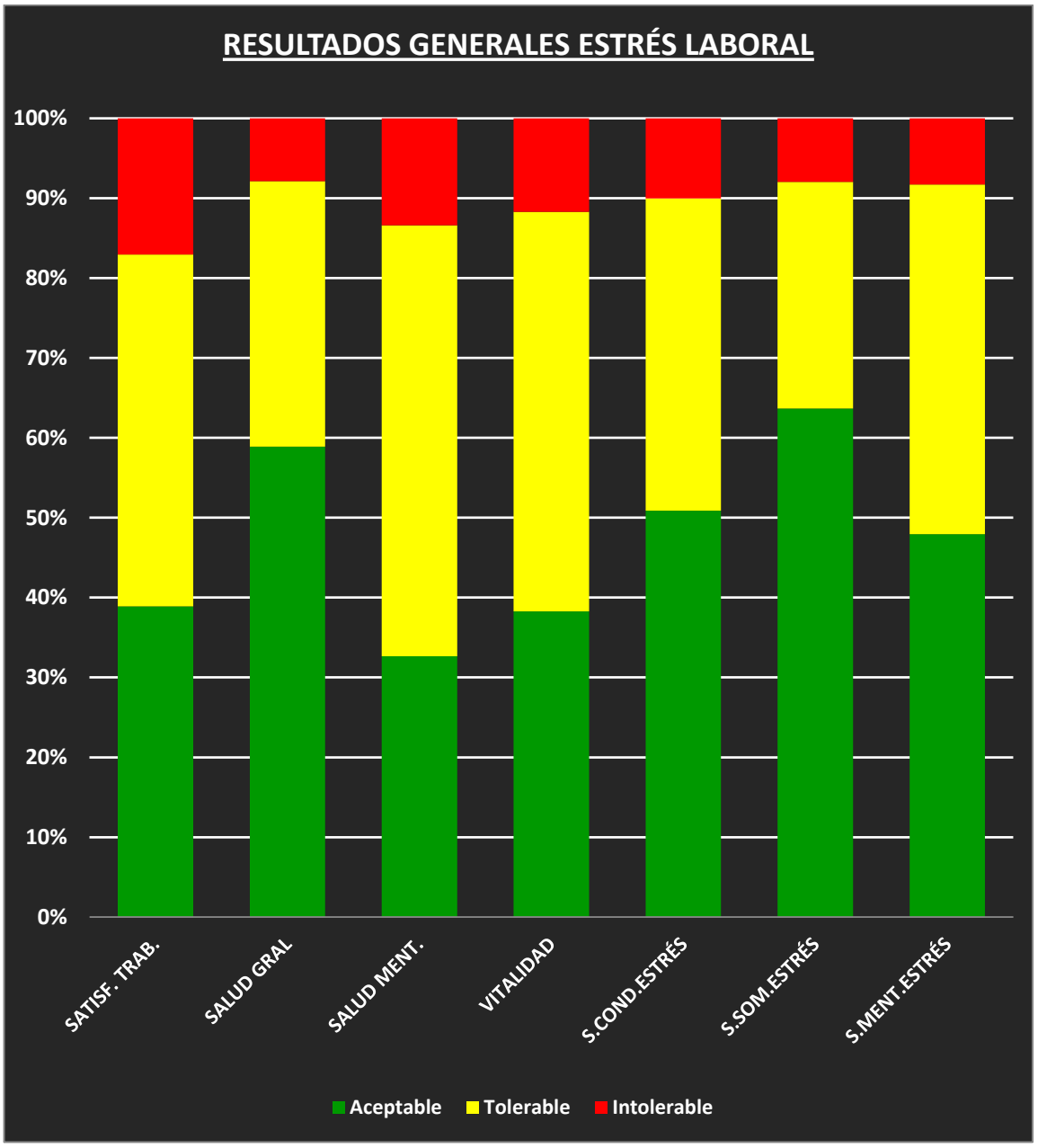
- ✓ Siempre
- ✓ Muchas veces
- ✓ Algunas veces
- ✓ Nunca

Tabla 3.1. Cuestionario CoPsoq Istas21

Estadísticos

	SATISF. TRAB.	SALUD GRAL	SALUD MENT.	VITALIDAD	S.COND.ESTRÉS	S.SOM.ESTRÉS	S.MENT.ESTRÉS
Válidos	293	292	291	290	289	289	290
Perdidos	1	2	3	4	5	5	4
Suma	**294**	**294**	**294**	**294**	**294**	**294**	**294**

Gráfico 3.1.



Se observa los resultados de las 7 dimensiones del estrés laboral. Estos resultados se presentan a nivel general.

Análisis e interpretación. - La tabla y grafico 3.1 nos presenta las 7 dimensiones que tiene que ver con el estrés laboral, para saber si los trabajadores presentan valores significativos. Se toma en cuenta los valores intolerable y tolerable cuyo puntaje arriba a

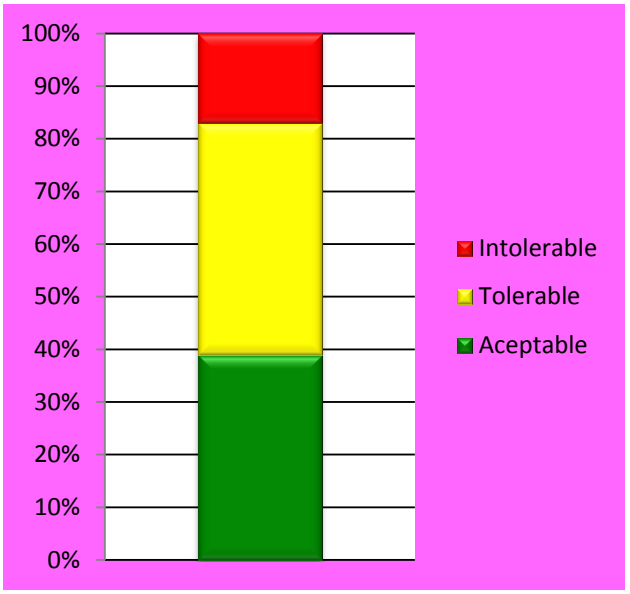
50% (que son los más importantes), puntaje menor a 50 se va clasificando por el tamaño del porcentaje. Según el gráfico se obtuvo un porcentaje de 67% respecto a la salud mental, de 62 % respecto a la satisfacción en el trabajo y el 62% en respecto a la vitalidad. Nuestra gráfica nos muestra a simple vista que estas 3 dimensiones deberán ser atendidas por su relevancia, ya que han obtenido porcentajes elevados respecto a la escala intolerable para la salud.

3.1.1. Satisfacción con el trabajo

Tabla 3.1.1

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	114	38,8
	Tolerable	129	43,9
	Intolerable	50	17,0
	Total	293	99,7
Perdidos	Sistema	1	,3
Total		294	100,0

Gráfico 3.1.1



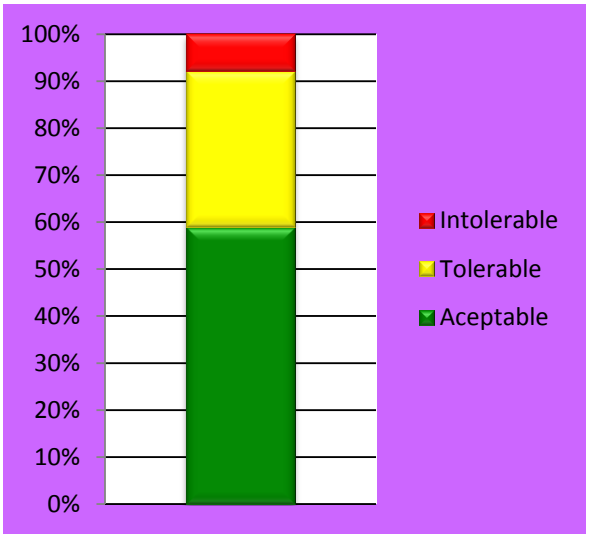
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 3.1.1 evidencia que la dimensión satisfacción en el trabajo, el mayor porcentaje es 43.9% que corresponde a la escala tolerable para la salud, el 38,8% corresponde a la escala aceptable y finalmente el 17% corresponde a la escala intolerable.

3.1.2. Salud general

Tabla 3.1.2

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	172	58,5
	Tolerable	97	33,0
	Intolerable	23	7,8
	Total	292	99,3
Perdidos	Sistema	2	,7
Total		294	100,0

Gráfico 3.1.2



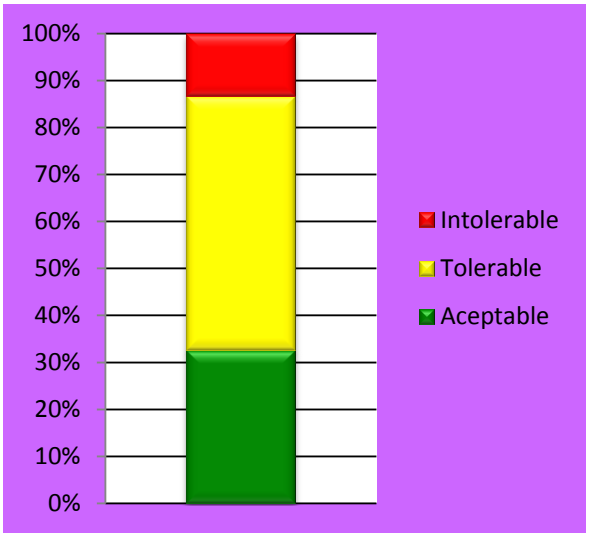
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 3.1.2 evidencia que la dimensión salud general, el mayor porcentaje es 58.5% que corresponde a la escala aceptable para la salud, el 33% es tolerable y finalmente el 7.8% es intolerable.

3.1.3. Salud mental

Tabla 3.1.3

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	95	32,3
	Tolerable	157	53,4
	Intolerable	39	13,3
	Total	291	99,0
Perdidos	Sistema	3	1,0
Total		294	100,0

Gráfico 3.1.3



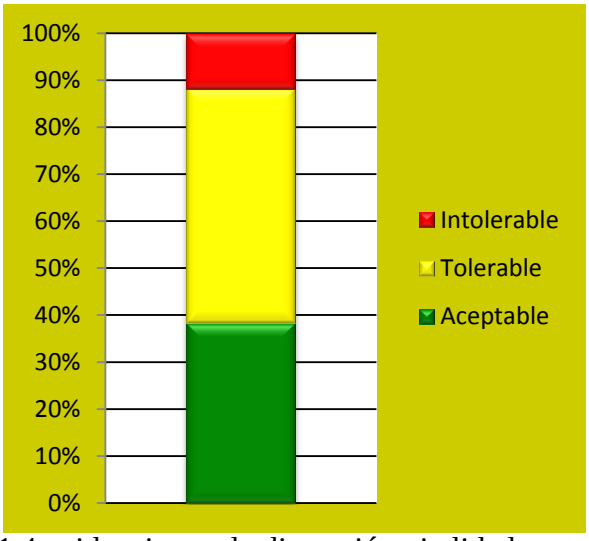
Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 3.1.3 evidencia que la dimensión salud general, el mayor porcentaje es 53.4% que corresponde a la escala tolerable para la salud, el 32.3% es aceptable y finalmente el 13.3% intolerable.

3.1.4. Vitalidad

Tabla 3.1.4

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	111	37,8
	Tolerable	145	49,3
	Intolerable	34	11,6
	Total	290	98,6
Perdidos	Sistema	4	1,4
Total		294	100,0

Gráfico 3.1.4



Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 3.1.4 evidencia que la dimensión vitalidad, el mayor porcentaje es 49.3% que corresponde a la escala tolerable para la salud, el 37.8% es aceptable y finalmente el 11.6% es intolerable.

3.1.5. Síntomas conductuales

Tabla 3.1.5

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	147	50,0
	Tolerable	113	38,4
	Intolerable	29	9,9
	Total	289	98,3
Perdidos	Sistema	5	1,7
Total		294	100,0

Gráfico 3.1.5

Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 3.1.5 evidencia que la dimensión síntomas conductuales de estrés, el mayor porcentaje es 50% correspondiente a la escala aceptable para la salud, 38.4% tolerable y finalmente 9.9% intolerable.

3.1.6. Síntomas somáticos

Tabla 3.1.6

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	184	62,6
	Tolerable	82	27,9
	Intolerable	23	7,8
	Total	289	98,3
Perdidos	Sistema	5	1,7
Total		294	100,0

Gráfico 3.1.6

Análisis e interpretación: La tabla y gráfico 3.1.6 evidencia que la dimensión síntomas somáticos de estrés, el mayor porcentaje es 62.6% que corresponde a la escala aceptable para la salud, el 27.9% tolerable y finalmente el 7.8% intolerable.

3.1.7. Síntomas cognitivos

Tabla 3.1.7

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Aceptable	139	47,3
	Tolerable	127	43,2
	Intolerable	24	8,2
	Total	290	98,6
Perdidos	Sistema	4	1,4
Total		294	100,0

Gráfico 3.1.7

Análisis e interpretación: En la tabla y gráfico 3.1.7 se evidencia que en la dimensión síntomas cognitivos de estrés, el mayor porcentaje es 47.3% que corresponde a la escala aceptable para la salud, el 43.2% es tolerable y finalmente el 8.2% es intolerable.

IV.CORRELACIÓN FACTORES PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL

TABLA 4.

Tabla de contingencia FACTORES PSICOSOCIALES * ESTRÉS LABORAL

Recuento

		FACTORES PSICOSOCIALES		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	76	128	204
	Intolerable	6	83	89
Total		82	211	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	28,627[a]	1	,000		
Corrección de continuidad[b]	27,133	1	,000		
Razón de verosimilitud	34,045	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	28,529	1	,000		
N de casos válidos	293				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 24,91.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,313	,000
	V de Cramer	,313	,000
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. – De los resultados obtenidos en la tabla 4.1, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se acepta que existe relación entre las variables estrés laboral y los factores psicosociales en el trabajo. Por consiguiente tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.313, que nos muestra una correlación buena.

4.1. Correlación entre las categorías factores psicosociales y estrés laboral

Para realizar el presente análisis se usó el paquete estadístico "IBM SPSS statistics v. 22" para Windows, software utilizado en el campo de las ciencias sociales. Las variables a correlacionar son los factores psicosociales y estrés laboral.

Los factores psicosociales se dividen en veintiún dimensiones; Exigencias psicológicas cuantitativas, exigencias psicológicas cognitivas, exigencias psicológicas emocionales, exigencias de esconder emociones, exigencias psicológicas sensoriales, conflicto trabajo - familia, doble presencia, control sobre el trabajo, influencia , posibilidad de desarrollo, control sobre los tiempos a disposición, sentido del trabajo, integración en la empresa, apoyo social y calidad de liderazgo, previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol, posibilidades de relación social, sentimiento de grupo, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo social, compensaciones del trabajo , inseguridad sobre el futuro y estima. Por tanto cada uno de estos factores es relevante al momento de la evaluación e interpretación de resultados.

Y las dimensiones del estrés laboral son siete; Satisfacción con el trabajo, salud general, salud mental, vitalidad, síntomas conductuales, somáticos y cognitivos de estrés. Se realizó la correlación de cada una de las dimensiones de los factores psicosociales con el total de las dimensiones de estrés laboral. Para determinar la relación de las variables se procedió al uso de una prueba estadística en primera instancia, para nuestro caso la Chi cuadrada o X^2.

4.2. Presencia de relación mediante la "Chi cuadrada"

Según Hernández y otros (2006:471): "La Chi cuadrada o X^2 es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas." Esta prueba se calcula por medio de una tabla de contingencia o tabulación cruzada, que es un

cuadro de dos dimensiones, y cada dimensión contiene una variable. A su vez cada variable se subdivide en dos o más categorías.

Por tratarse de variables cualitativas, se utilizó el estadístico de contraste Chi cuadrado con un nivel de significación del 5 % (0,05), para verificar la relación entre las variables. Con este propósito, la interpretación que se hace de los resultados obtenidos es el siguiente: ***si el nivel de significación, de las dimensiones que se están analizando, es menor al 5% (0,05) entonces se dice que hay relación en esas dimensiones; si el nivel de significación es mayor al 5% (0,05), entonces se dice que no hay relación en esas dimensiones.***

Para determinar la intensidad de las relaciones entre las dimensiones que se analizan, se utilizó el coeficiente Phi, bajo los siguientes criterios:

Phi =1 : Correlación perfecta.

Phi = 0.75 : Correlación muy buena.

Phi = 0.50 : Correlación buena.

Phi = 0.25 : Correlación débil.

Phi = 0 : Correlación inexistente.

Entonces ya teniendo los parámetros presentamos los resultados de las correlaciones realizadas entre la variable Estrés laboral por cada una de las dimensiones de los factores psicosociales.

4.3. Correlaciones

Se realizó las correlaciones del estrés laboral con cada una de las dimensiones de los factores psicosociales, haciendo uso del paquete informático SPSS. (Véase Anexo 3)

4.4. Resultados Globales de la correlación entre cada una de las dimensiones de factores psicosociales * Estrés laboral.

Después de lo anteriormente detallado acerca las múltiples relaciones entre las 21 dimensiones de los factores psicosociales y el estrés laboral en función a la Chi Cuadrada de Pearson,presentamos la siguiente tabla que sintetiza todas las correlaciones.

DIMENSIONES FACTORES PSICOSOCIALES	ESTRÉS LABORAL	NIVEL
Doble presencia	Existe relación	Débil
Exigencias psicológicas Cuantitativas	Existe relación	Débil
Exigencias psicológicas cognitivas	No existe relación	
Exigencias psicológicas emocionales	Existe relación	Débil
Exigencias de esconder emociones	Existe relación	Débil
Exigencias psicológicas sensoriales	No existe relación	
Influencia	No existe relación	
Posibilidad de desarrollo	Existe relación	Débil
Control sobre los tiempos	No existe relación	
Sentido del trabajo	Existe relación	Débil
Integración en la empresa	Existe relación	Débil
Previsibilidad	Existe relación	Débil
Claridad de rol	Existe relación	Débil
Conflicto de rol	Existe relación	Débil
Posibilidades de relación social	No existe relación	
Sentimiento de grupo	Existe relación	Débil
Calidad de liderazgo	Existe relación	Débil
Refuerzo	Existe relación	Débil
Apoyo social	Existe relación	Débil
Inseguridad sobre el futuro	No existe relación	
Estima	Existe relación	Débil

A partir de la tabla detallamos que:

- La doble presencia se relaciona con el estrés laboral en un nivel débil. Es entonces, que las exigencias simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico- familiar, se relacionan con el estrés laboral, ya que, cuando son altas las exigencias laborales interfieren con las familiares, generando mayor movilización de energía.

- Las exigencias psicológicas cuantitativas se relacionan con el estrés laboral en un nivel débil. Por tanto, la relación entre cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, se relacionan con el estrés, porque cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado, movilizamos mayor energía, la misma puede ser positiva o negativa.

- Las exigencias psicológicas cognitivas no se relacionan con el estrés laboral en este estudio.

- Las exigencias psicológicas emocionales se relacionan con el estrés laboral en un nivel débil. Así pues, las exigencias para mantenerse ecuánime, respecto a las situaciones emocionales derivadas de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, generan cierta movilización de energía positiva en el sujeto.

- Las exigencias de esconder emociones se relacionan con el estrés laboral en un nivel débil. Entonces, las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de sus superiores y compañeros de trabajo, genera en el sujeto la movilización de energía, la misma puede ser positiva o negativa.

- Las exigencias psicológicas sensoriales no se relacionan con el estrés laboral en éste estudio.
- La influencia no se relaciona con el estrés laboral en éste estudio.

- La posibilidad de desarrollo se relaciona con el estrés laboral en un nivel débil. Considerando que, se refiere a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos y la adquisición de nuevas habilidades, genera en el sujeto la movilización de energía.

- El control sobre los tiempos no se relaciona con el estrés laboral en éste estudio.

- El sentido del trabajo se relaciona con el estrés laboral en un nivel débil. Ya que el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores, lo que ayuda afrontar sus exigencias, por tanto el sujeto moviliza energía positiva o negativa.

- La integración en la empresa se relaciona con el estrés laboral en un nivel débil. En tanto, la implicación del sujeto con su trabajo, genera energía la cual puede ser positiva o negativa.

- La previsibilidad se relaciona con el estrés laboral en un nivel débil. Pues el disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo o adaptarse a los cambios, moviliza mucha energía en el sujeto.

- La claridad de rol se relaciona con el estrés laboral en un nivel débil. Entonces, el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas, objetivos y el margen de autonomía en el trabajo, moviliza energía en el sujeto.

- El conflicto de rol se relaciona con el estrés laboral en un nivel débil. Las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo generan muchísima energía ya sea positiva o negativa.
- Las posibilidades de relación social no se relaciona con el estrés laboral en éste estudio.

- El sentimiento de grupo se relaciona con el estrés laboral en un nivel débil. Pues es el indicador de la calidad de las relaciones de trabajo, moviliza energía en el sujeto que puede ser positiva o negativa.

- La calidad de liderazgo se relaciona con el estrés laboral en un nivel débil. Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos, genera en el sujeto cierta movilización de energía.

- El refuerzo se relaciona con el estrés laboral en un nivel débil. La investigación ha aportado evidencias de que la falta de *refuerzo* se relaciona con estrés y mala salud. Es muy importante para cada uno de los trabajadores recibir información detallada sobre cómo hace su trabajo.

- El apoyo social se relaciona con el estrés laboral en un nivel débil. El apoyo social trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, y se refiere tanto a los compañeros y compañeras de trabajo como a los y las superiores.

- La inseguridad sobre el futuro no se relaciona con el estrés laboral.

- La estima social se relaciona con el estrés laboral en un nivel débil. Es entonces que el respeto, reconocimiento y el trato justo que se obtiene a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo, moviliza bastante energía en nuestro organismo.

V. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES SEGÚN UNIDAD DE ANÁLISIS

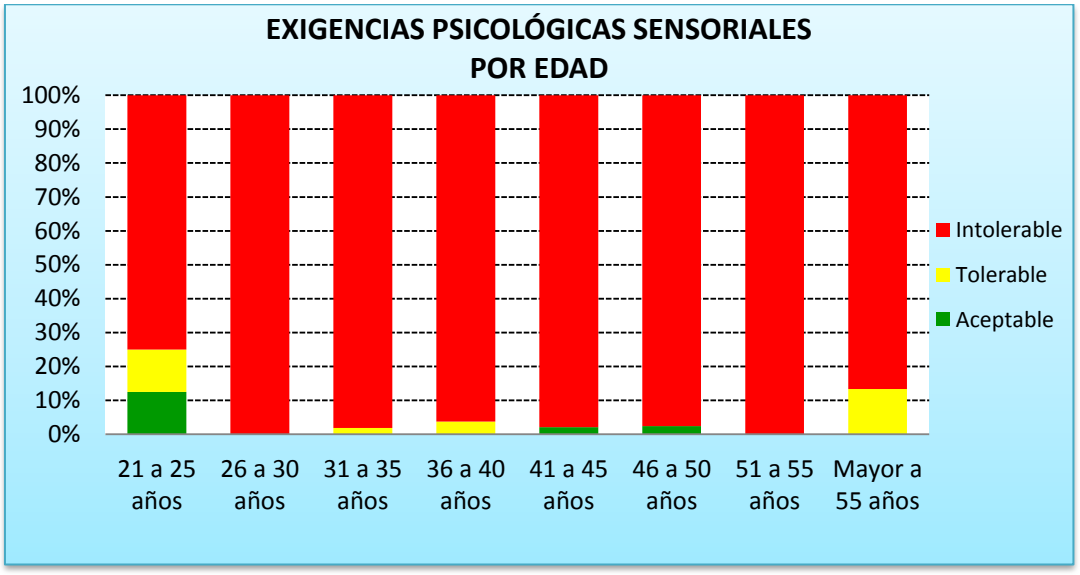
Se entiende como unidad de análisis una condición sociodemografica y/o de trabajo (área de trabajo, estamento, antigüedad, edad, etc.) para la que podemos obtener información de la situación de la exposición. Esta información por unidades de análisis nos permite localizar las exposiciones y diseñar medidas preventivas más adecuadas a cada situación de exposición.

5.1. Factores psicosociales

SENSORIALES-CONTROL-EMOCIONALES-INSEGURIDAD-CUANTITATIVAS

5.1. 1. Exigencias psicológicas sensoriales por edad

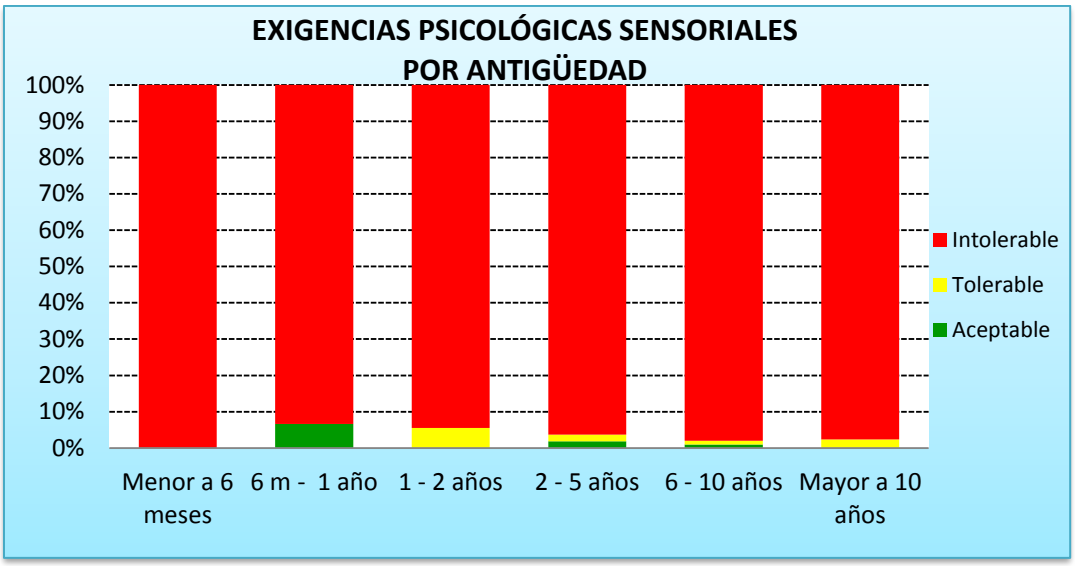
Gráfico 5.1.1.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.1. se evidencia que la dimensión de exigencias psicológicas sensoriales por edad, el mayor porcentaje que es 100% corresponde a la escala intolerable para la salud, en sujetos de 26 a 30 y 51 a 55 años.

5.1. 2. Existencias psicológicas sensoriales por antigüedad

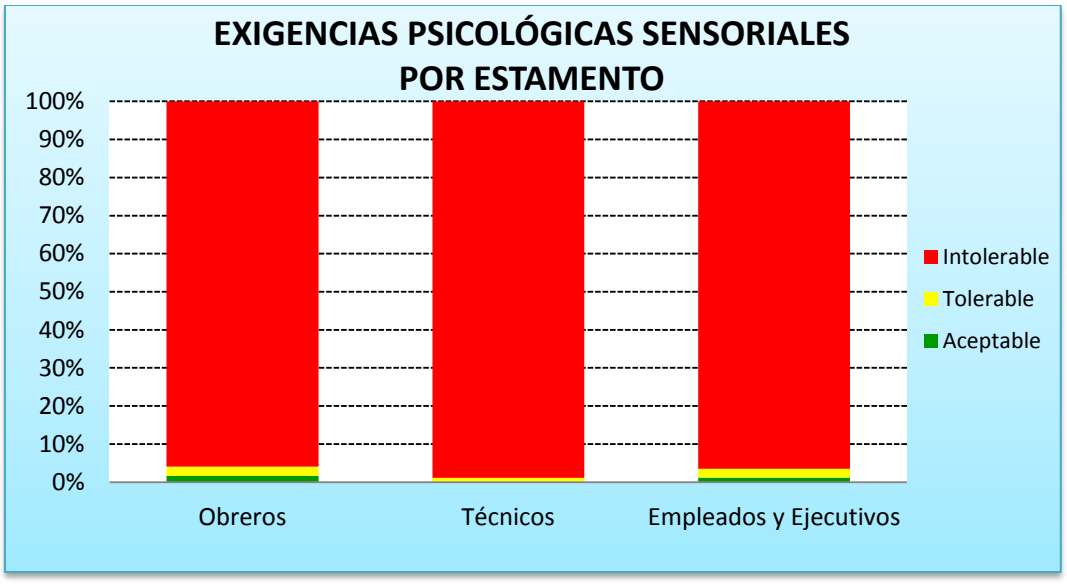
Gráfico 5.1.2.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.2. se evidencia que las exigencias psicológicas sensoriales por antigüedad, el mayor porcentaje es 100% corresponde a la escala intolerable para la salud,en sujetos menor a 6 meses en ejercicio de sus funciones.

5.1. 3. Existencias psicológicas sensoriales por estamento

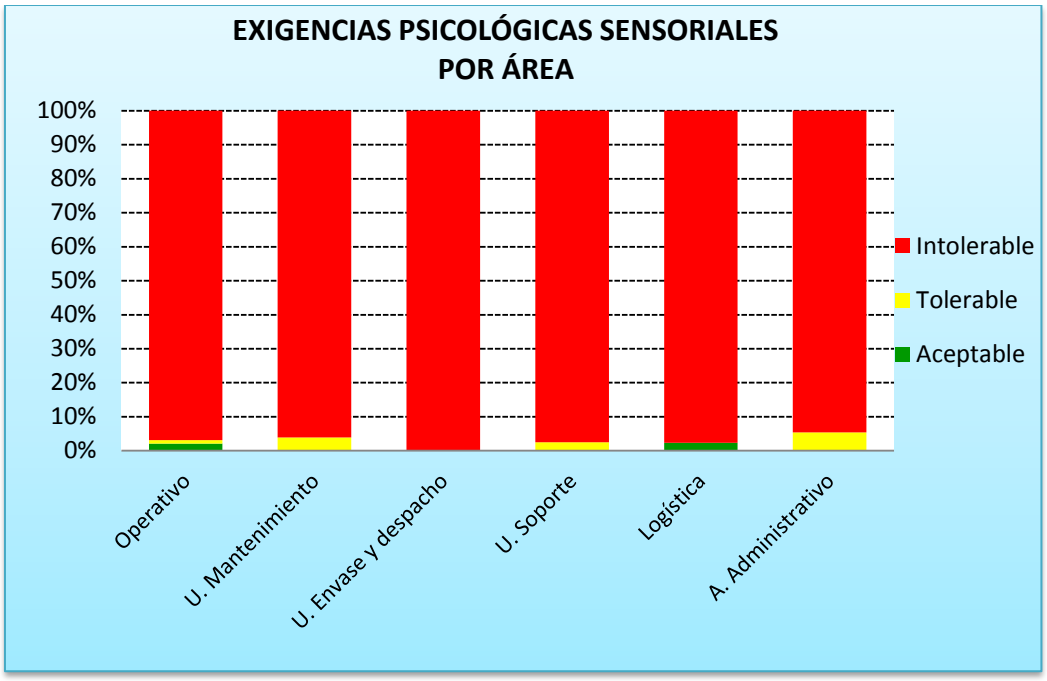
Gráfico 5.1.3.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.3. se evidencia que la dimensión de exigencias psicológicas sensoriales por estamento, el mayor porcentaje que es 97% corresponde a la escala intolerable para la salud, en personal técnico.

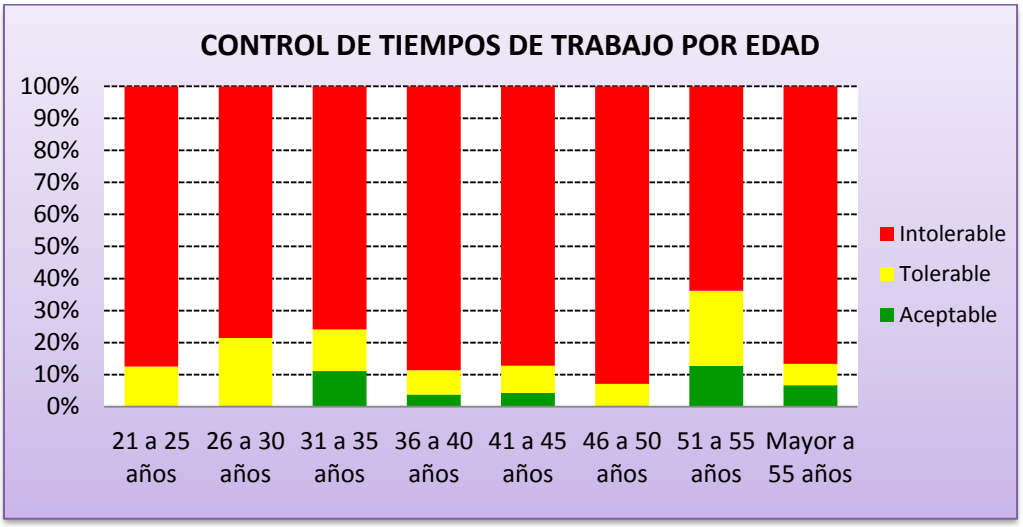
5.1. 4. Existencias psicológicas sensoriales por área

Gráfico 5.1.4.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.4. se evidencia que la dimensión de exigencias psicológicas sensoriales por área, el mayor porcentaje que es el 100 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en la unidad de envase y despacho.

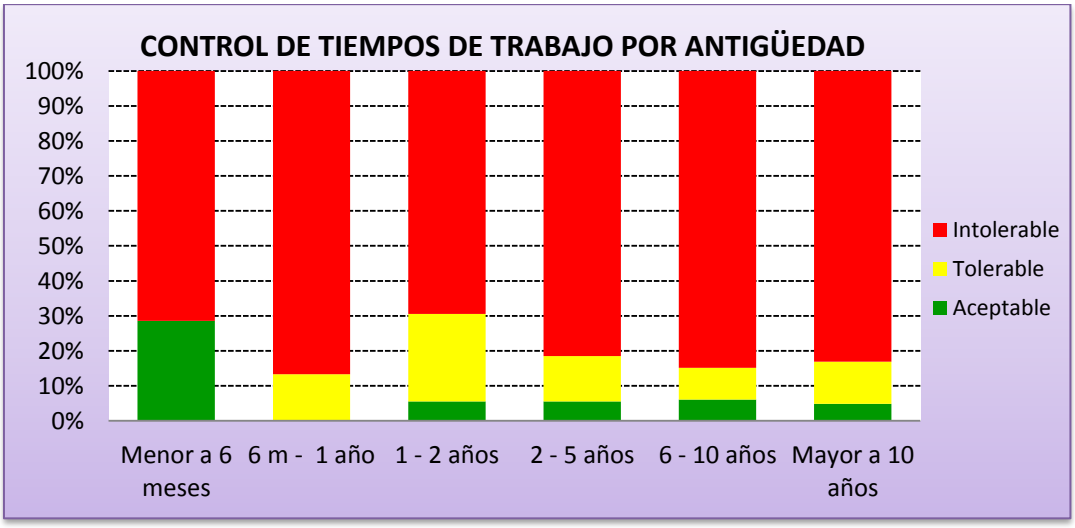
5.1. 5. Control de tiempos de trabajo por edad
Gráfico 5.1.5.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.5. se evidencia que la dimensión de control de tiempos de trabajo por edad, el mayor porcentaje que es el 92 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en trabajadores de 46 a 50 años de edad.

5.1. 6. Control de tiempos de trabajo por antigüedad

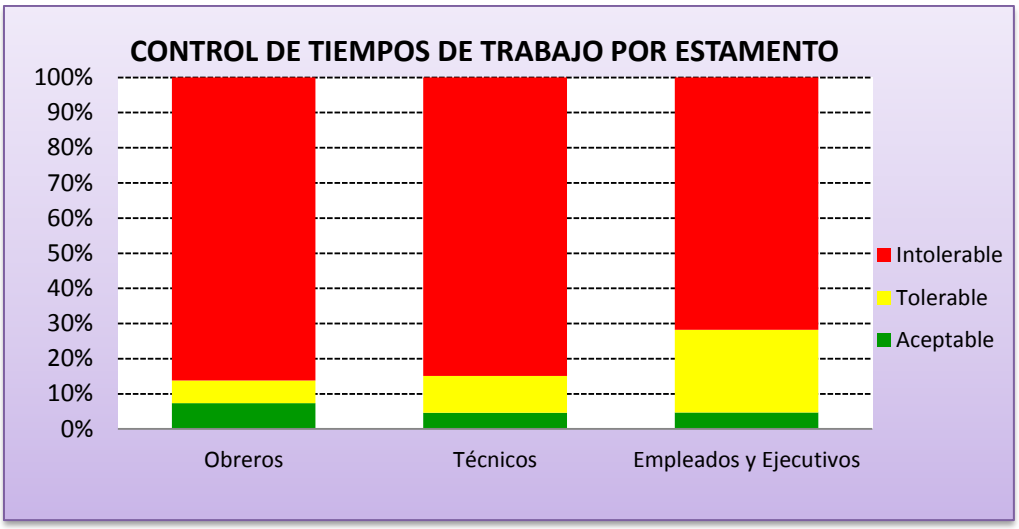
Gráfico 5.1.6.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.6. se evidencia que el control de tiempos de trabajo por antigüedad, el mayor porcentaje es el 86 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en trabajadores con 6 meses a 1 año .

5.1.7. Control de tiempos de trabajo por estamento

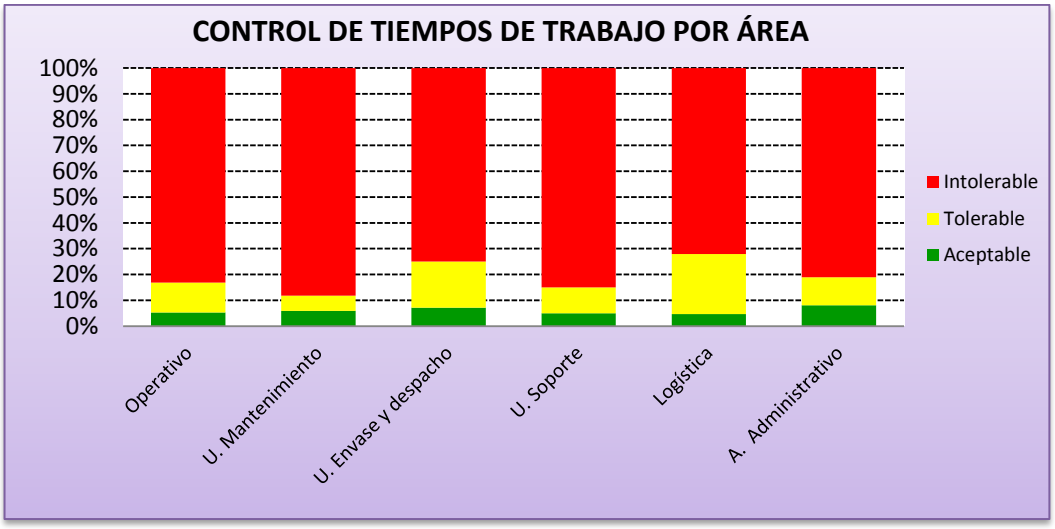
Gráfico 5.1.7.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.7. se evidencia que la dimensión de control de tiempos de trabajo por estamento, el mayor porcentaje que es el 85 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en personal obrero.

5.1.8. Control de tiempos de trabajo por área

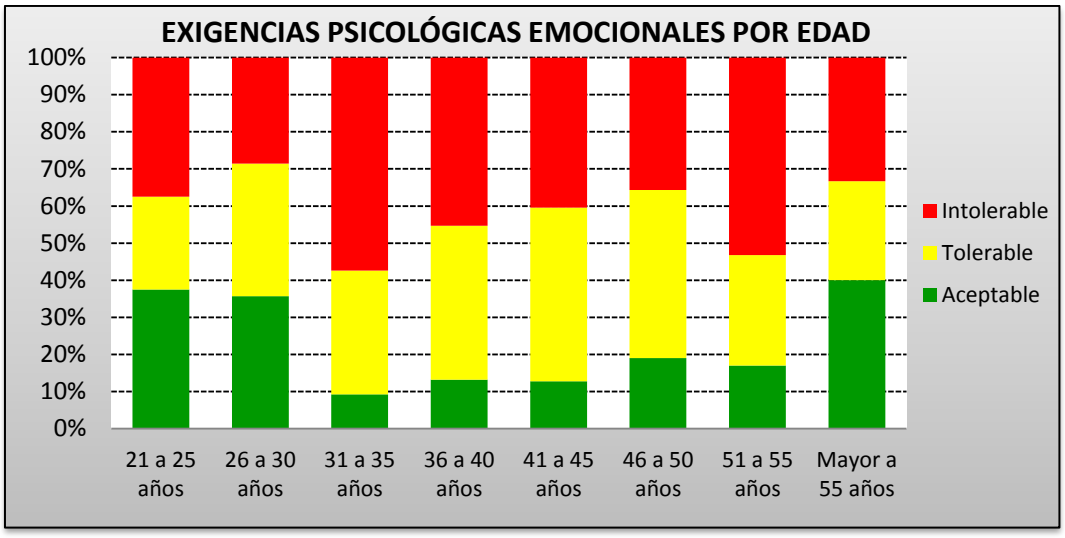
Gráfico 5.1.8.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.8. se evidencia que la dimensión de control de tiempos de trabajo por área, el mayor porcentaje que es el 87 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en la unidad de mantenimiento.

5.1.9. Exigencias psicológicas emocionales por edad

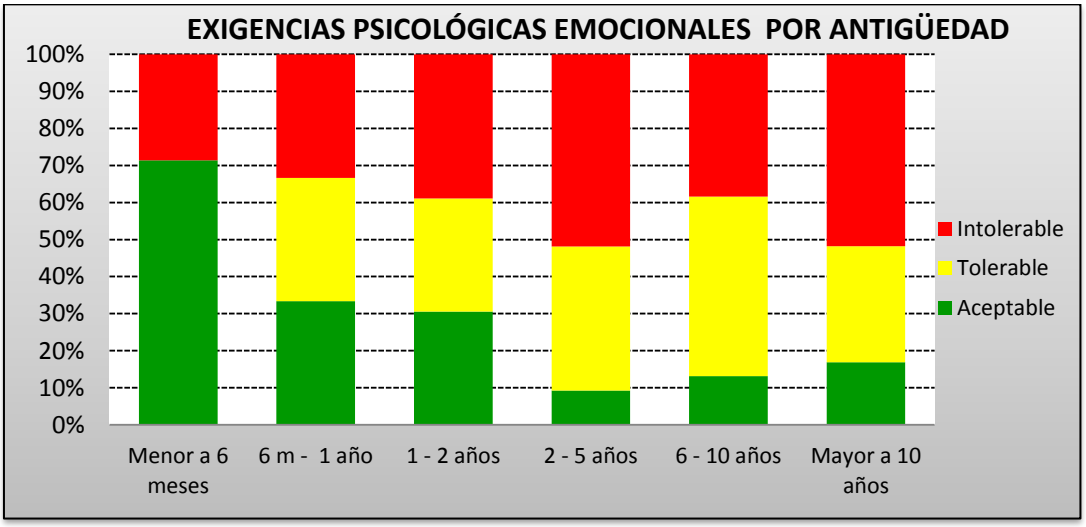
Gráfico 5.1.9.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.9. se evidencia que la dimensión de exigencias psicológicas emocionales por edad, el mayor porcentaje que es el 58 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en trabajadores de 31 a 35 años de edad.

5.1.10. Exigencias psicológicas emocionales por antigüedad

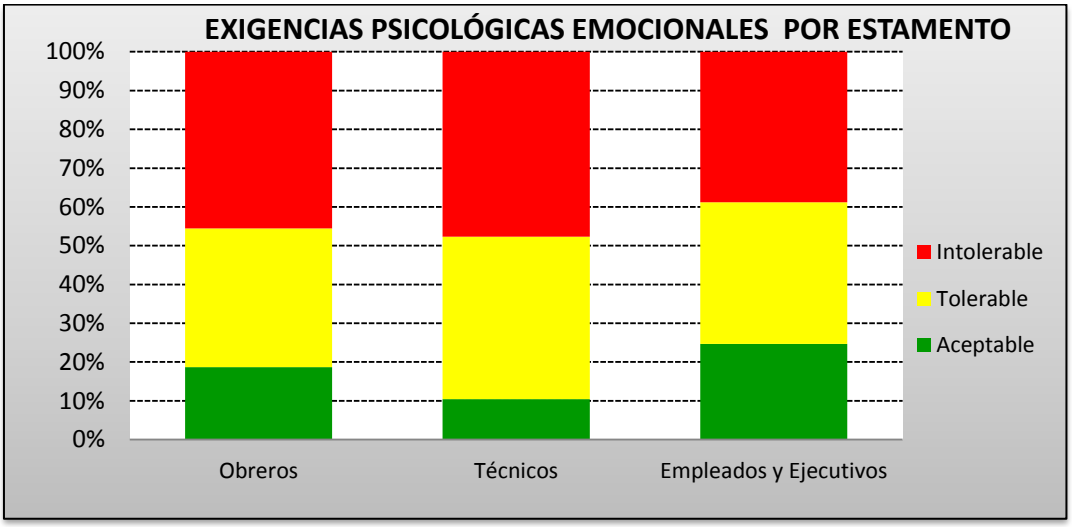
Gráfico 5.1.10.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.10. se evidencia que las exigencias emocionales por antigüedad, el mayor porcentaje que es el 46 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en trabajadores con 2 a 5 años .

5.1.11. Exigencias psicológicas emocionales por estamento

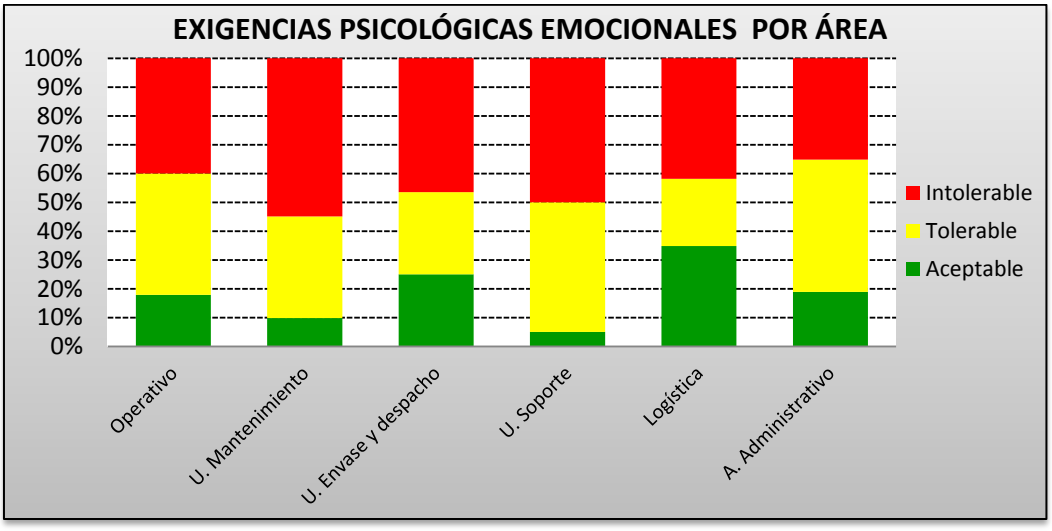
Gráfico 5.1.11.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.11. se evidencia que la dimensión de exigencias psicológicas emocionales por estamento, el mayor porcentaje que es el 48 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en personal técnico.

5.1.12. Exigencias psicológicas emocionales por área

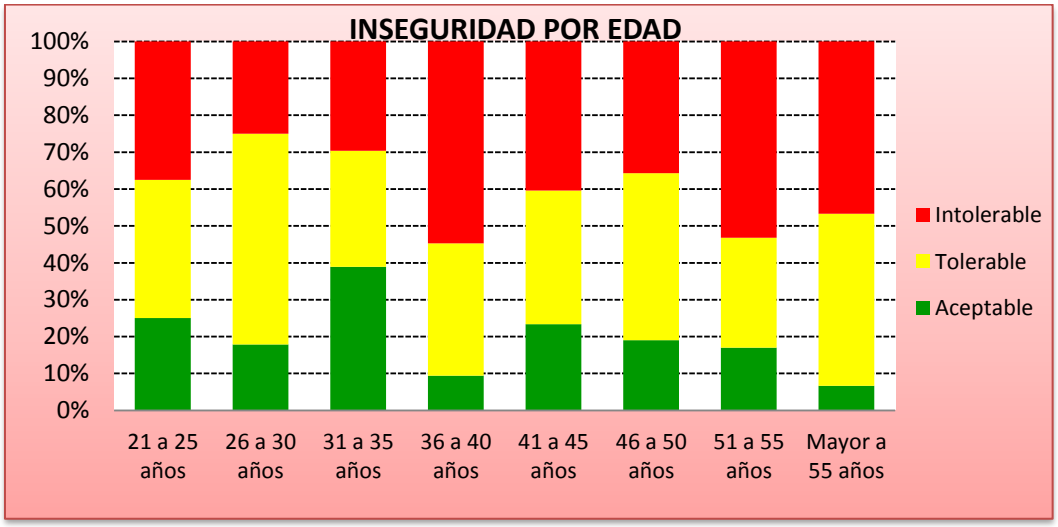
Gráfico 5.1.12.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.12. se evidencia que la dimensión de exigencias psicológicas emocionales por área, el mayor porcentaje que es el 55 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en la unidad de mantenimiento.

5.1.13. Inseguridad por edad

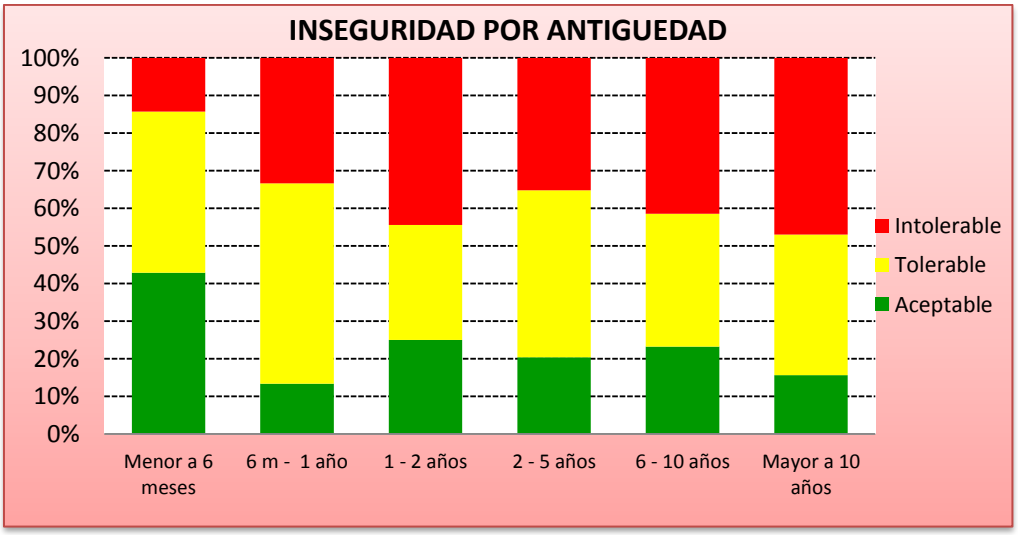
Gráfico 5.1.13.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.13. se evidencia que la dimensión de inseguridad por edad, el mayor porcentaje que es el 55 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en trabajadores de 36 a 40 años de edad.

5.1.14. Inseguridad por antigüedad

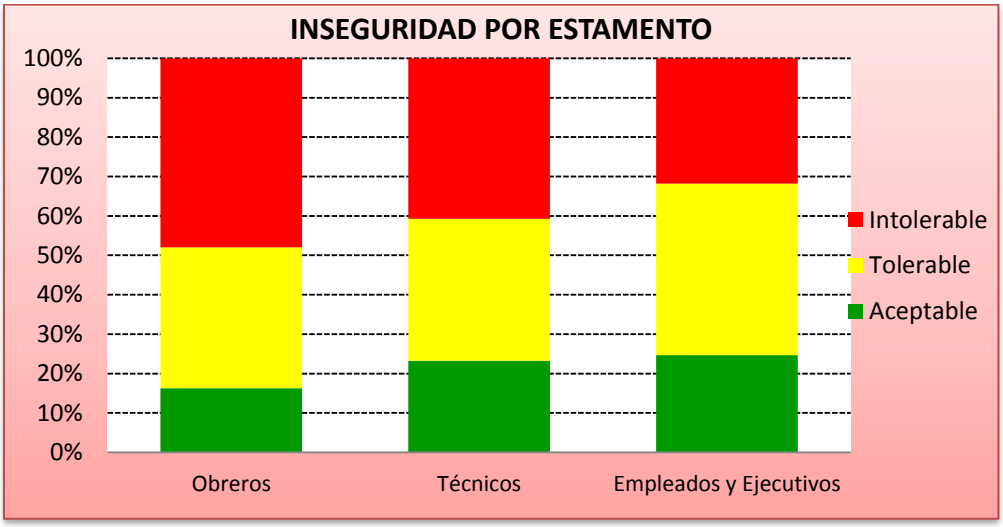
Gráfico 5.1.14.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.14. se evidencia que la dimensión de inseguridad por antigüedad, el mayor porcentaje que es el 48 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en trabajadores con mayor a 10 años.

5.1.15. Inseguridad por estamento

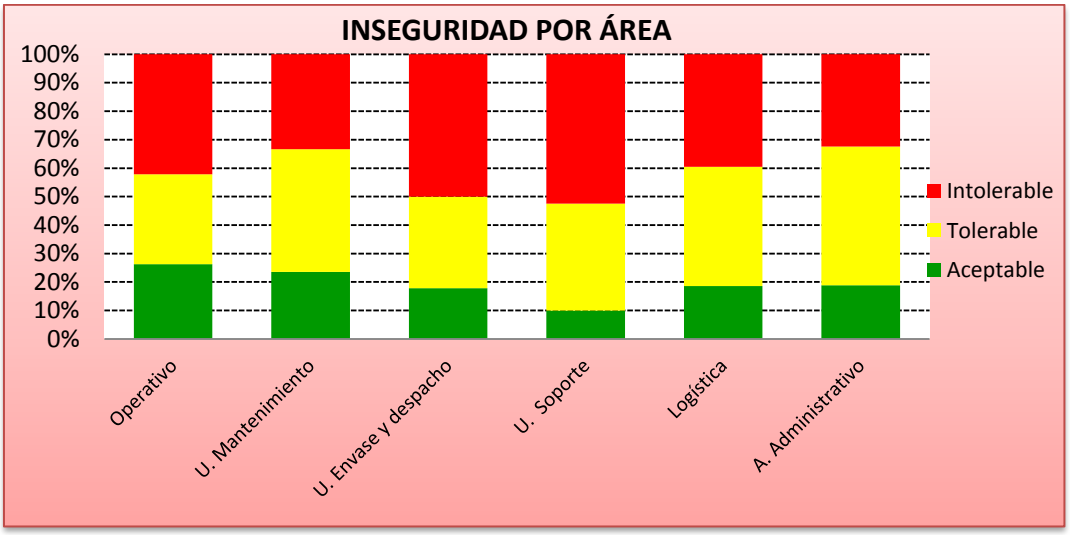
Gráfico 5.1.15.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.15. se evidencia que la dimensión de inseguridad por estamento, el mayor porcentaje que es el 49 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en personal obrero.

5.1.16. Inseguridad por edad

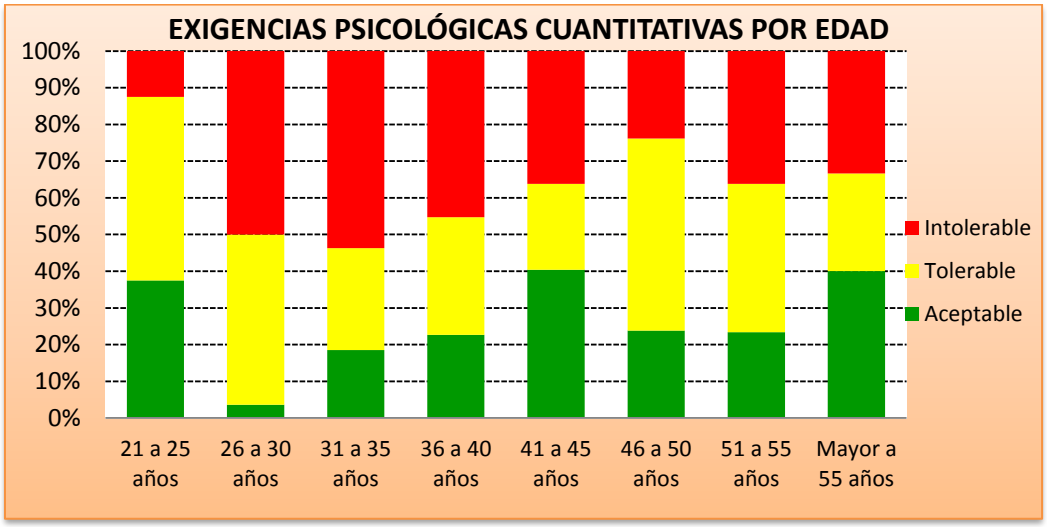
Gráfico 5.1.16.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.16. se evidencia que la dimensión de inseguridad por área, el mayor porcentaje que es el 52 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en la unidad de soporte.

5.1.17. Exigencias psicológicas cuantitativas por edad

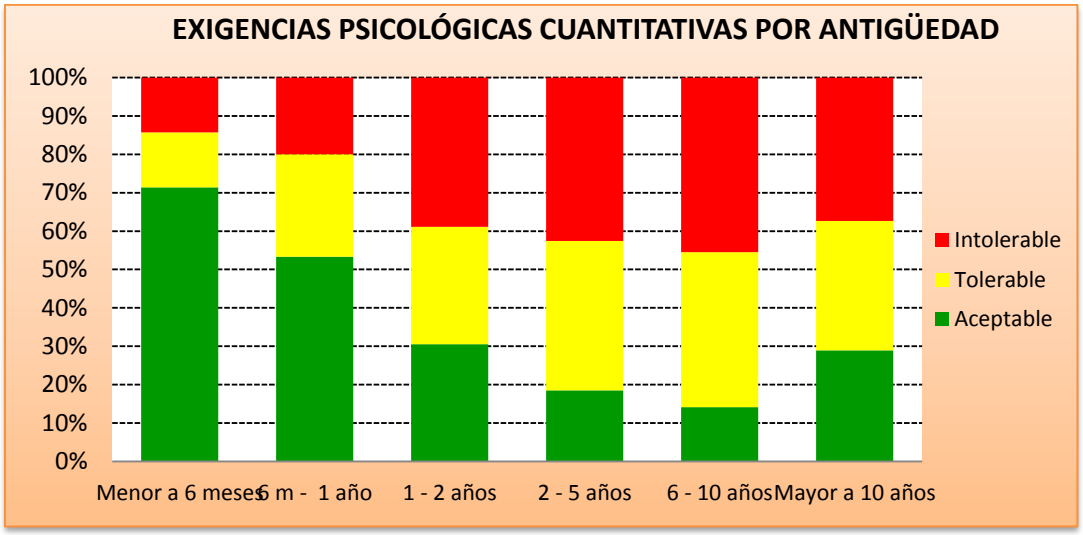
Gráfico 5.1.17.



Análisis: El gráfico 5.1.17. evidencia que la dimensión de exigencias psicológicas cuantitativas por edad, el mayor porcentaje es el 52 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en trabajadores de 31 a 35 años de edad.

5.1.18. Exigencias psicológicas cuantitativas por antigüedad

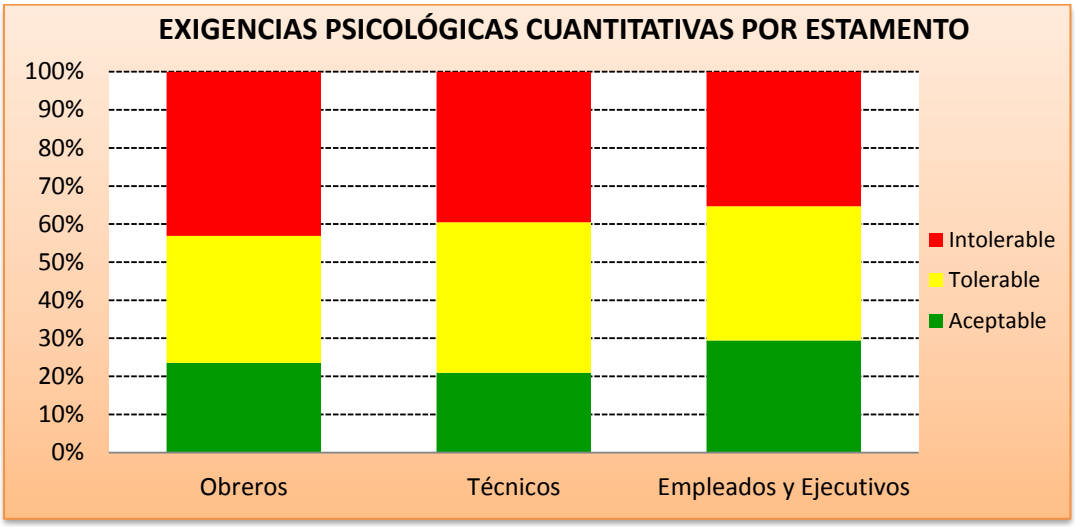
Gráfico 5.1.18.



Análisis e interpretación: El gráfico 5.1.18. evidencia que las exigencias cuantitativas por antigüedad, el mayor porcentaje es 47 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en trabajadores con 6 a 10 años.

5.1.19. Exigencias psicológicas cuantitativas por estamento

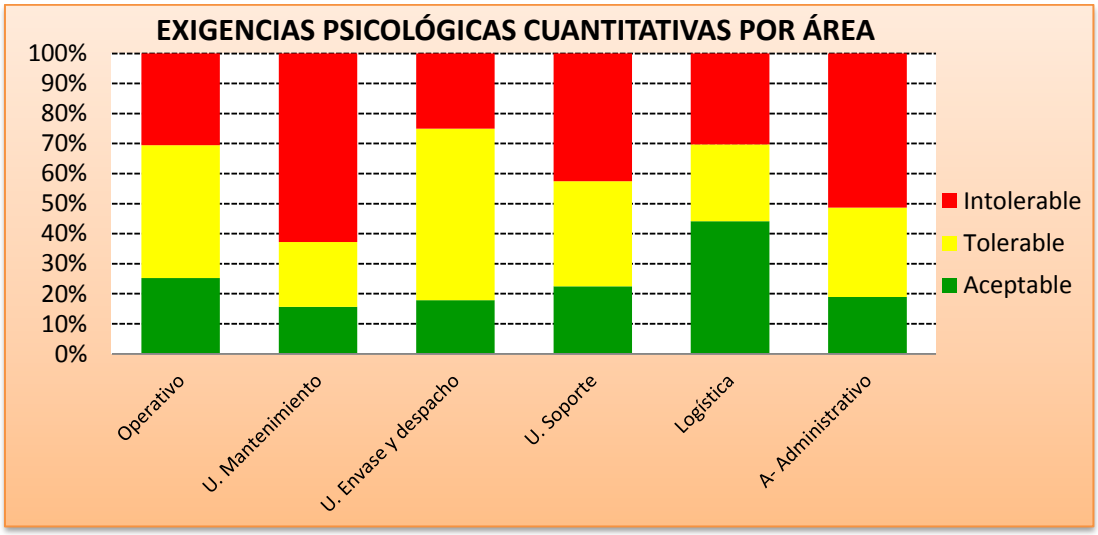
Gráfico 5.1.19.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.19. se evidencia que la dimensión de exigencias psicológicas cuantitativas por estamento, el mayor porcentaje que es el 42 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en personal obrero.

5.1.20. Exigencias psicológicas cuantitativas por área

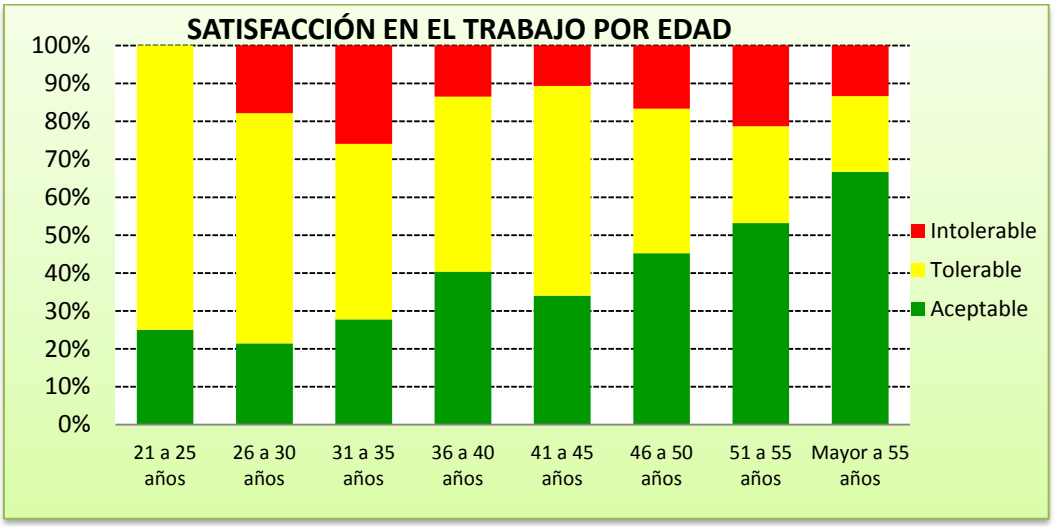
Gráfico 5.1.20.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.20. se evidencia que la dimensión de exigencias psicológicas cuantitativas por área, el mayor porcentaje que es el 62 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en la unidad de mantenimiento.

5.1.21. Satisfacción en el trabajo por edad

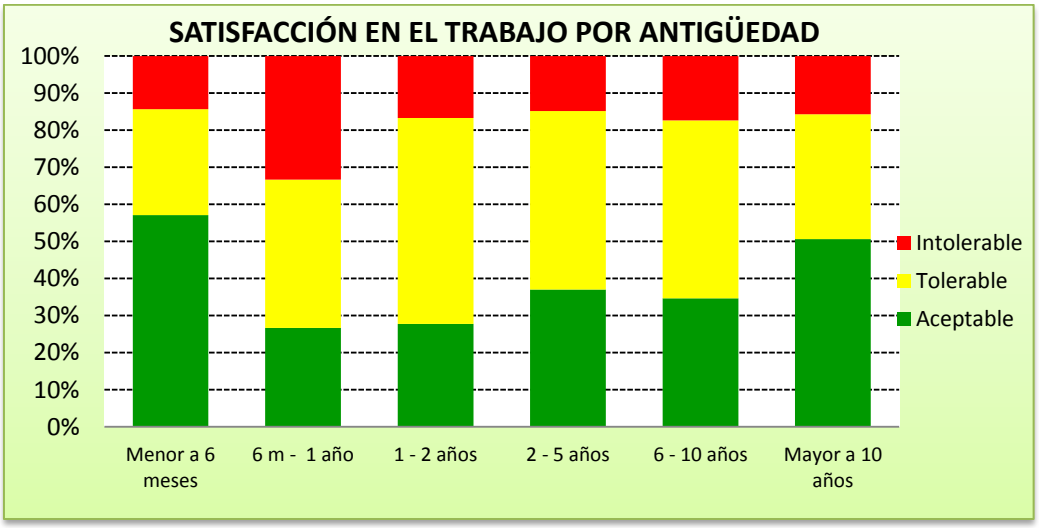
Gráfico 5.1.21.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.21. se evidencia que la dimensión de satisfacción en el trabajo por edad, el mayor porcentaje que es el 27 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en trabajadores de 31 a 35 años de edad.

5.1.22. Satisfacción en el trabajo por antigüedad

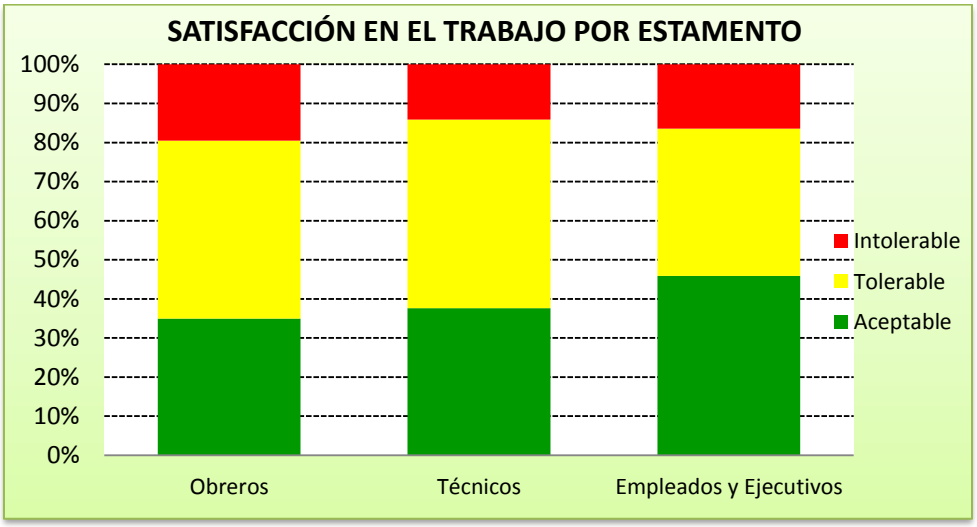
Gráfico 5.1.22.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.22. se evidencia que la dimensión de satisfacción en el trabajo por antigüedad, el mayor porcentaje que es el 32 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en trabajadores con 6 meses. a 1 año.

5.1.23. Satisfacción en el trabajo por estamento

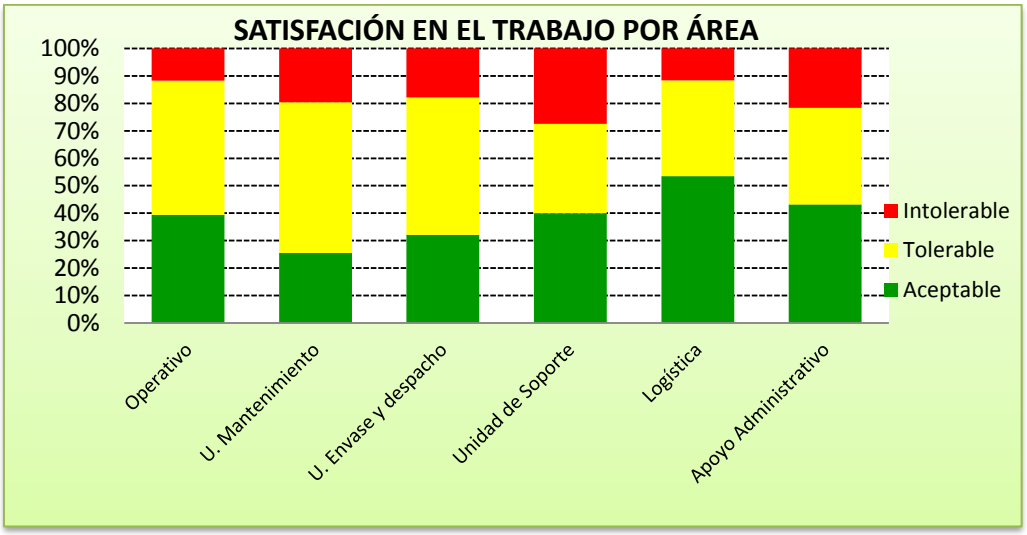
Gráfico 5.1.23.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.23. se evidencia que la dimensión de satisfacción en el trabajo por estamento, el mayor porcentaje que es el 20 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en personal obrero.

5.1.24. Satisfacción en el trabajo por área

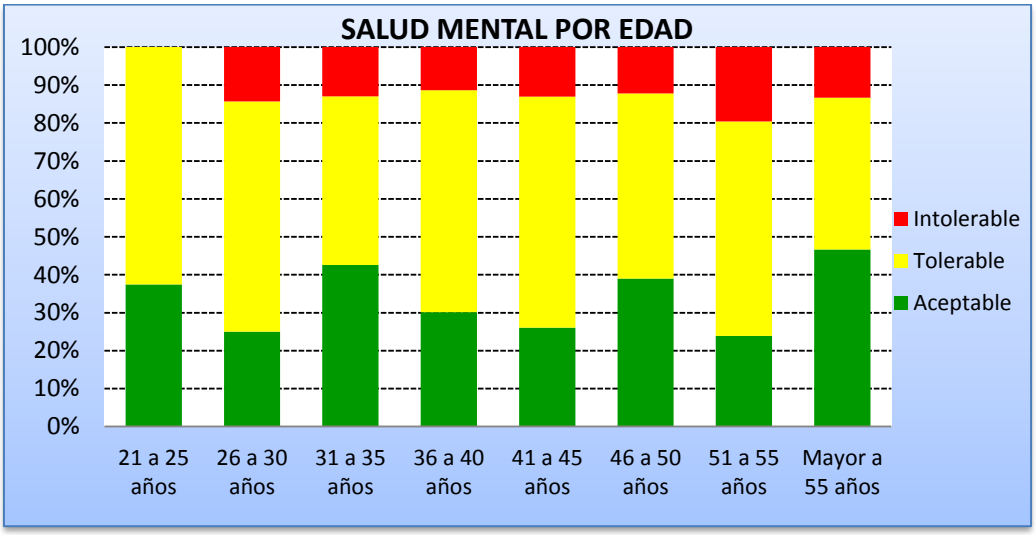
Gráfico 5.1.24.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.24. se evidencia que la dimensión de satisfacción en el trabajo por área, el mayor porcentaje que es el 29 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en la unidad de soporte

5.1.25. Salud mental por edad

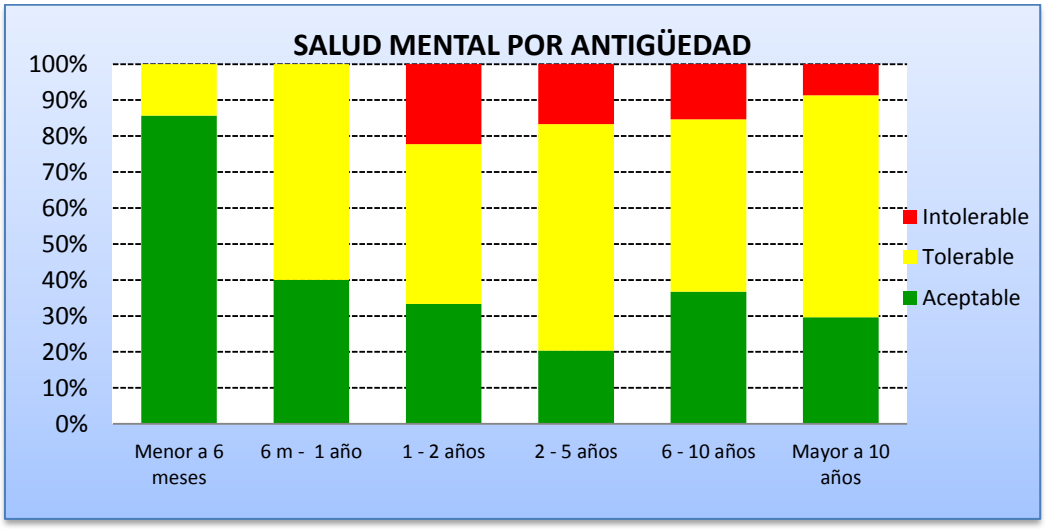
Gráfico 5.1.25.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.25. se evidencia que la dimensión de salud mental por edad, el mayor porcentaje que es el 20 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en trabajadores de 51 a 55 años de edad.

5.1.26. Salud mental por antigüedad

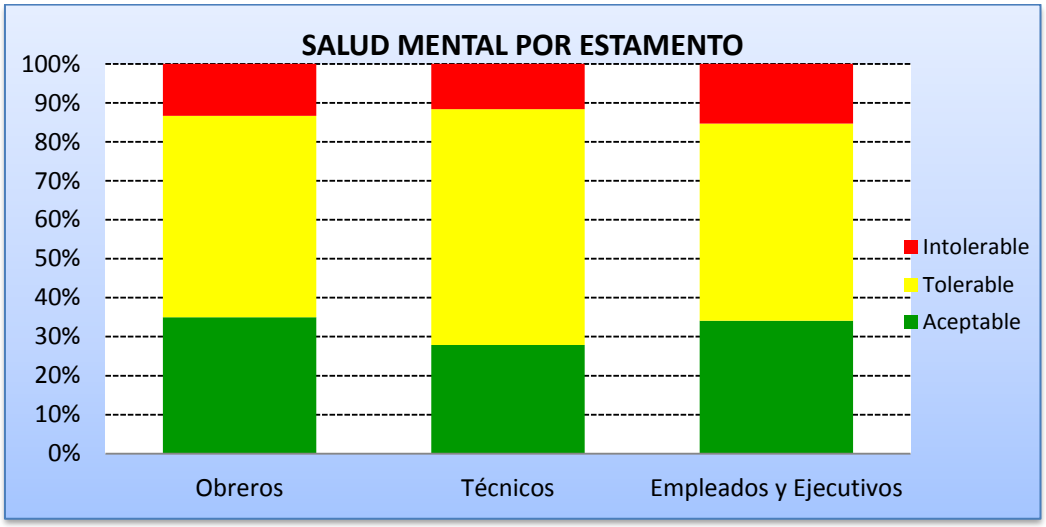
Gráfico 5.1.26.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.26. se evidencia que la dimensión de satisfacción en el trabajo por edad, el mayor porcentaje que es el 22 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en trabajadores con 1 a 2 años.

5.1.27. Salud mental por estamento

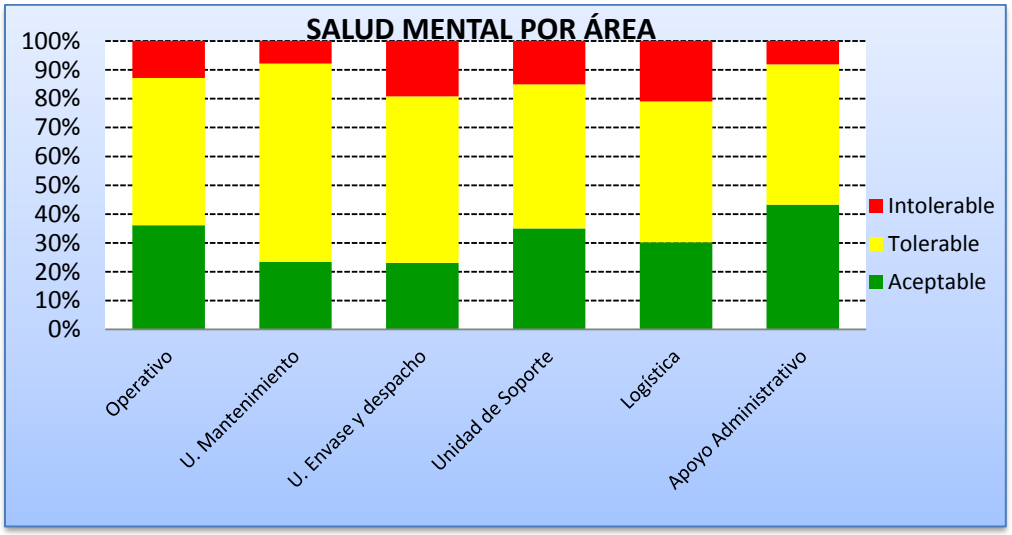
Gráfico 5.1.27.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.27. se evidencia que la dimensión de salud mental por edad, el mayor porcentaje que es el 15 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en personal empleados y ejecutivos.

5.1.28. Salud mental por área

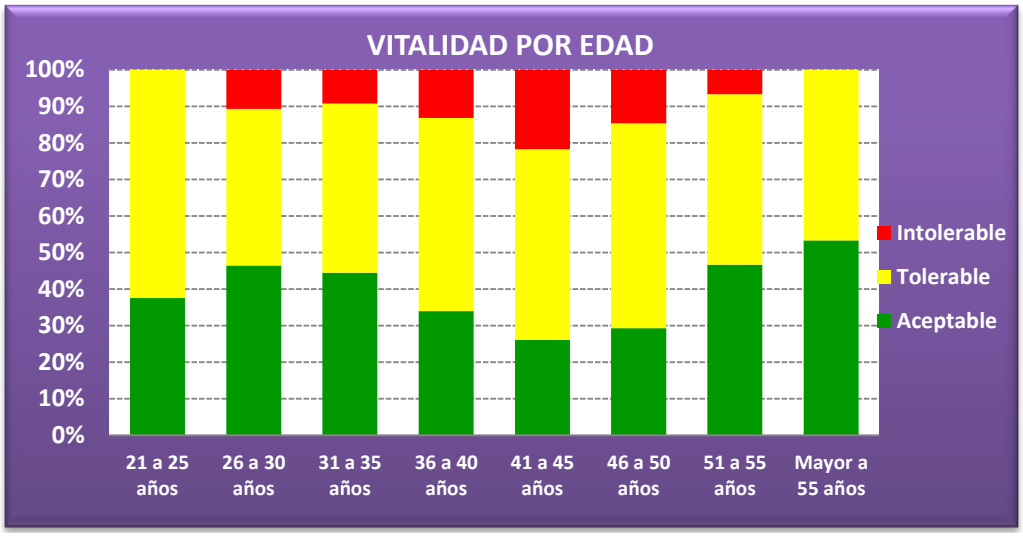
Gráfico 5.1.28.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.28. se evidencia que la dimensión de salud mental por área, el mayor porcentaje que es el 20 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en la unidad de logística.

5.1.29. Vitalidad por edad

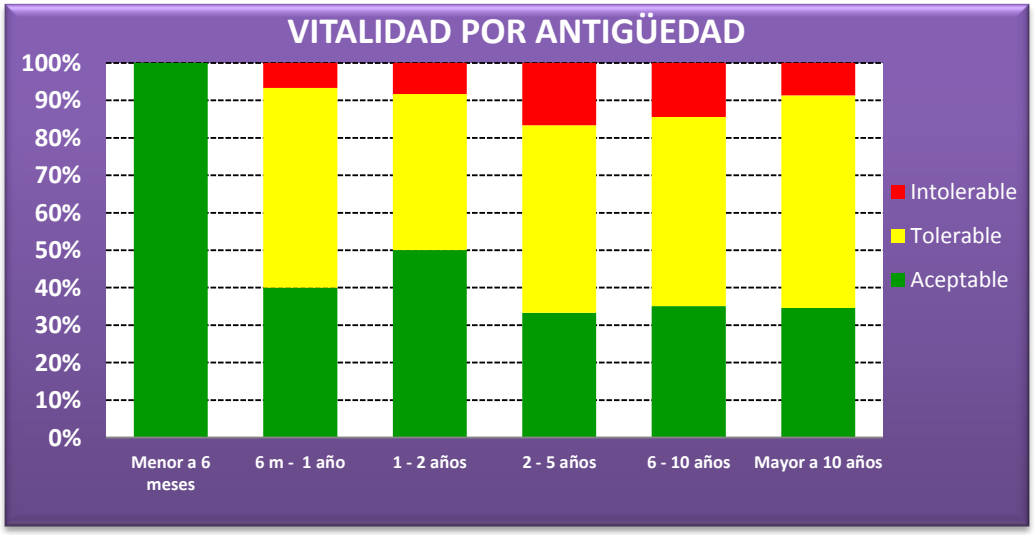
Gráfico 5.1.29.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.29. se evidencia que la dimensión de vitalidad por edad, el mayor porcentaje que es el 22 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en trabajadores de 41 a 45 años de edad.

5.1.30. Vitalidad por antigüedad

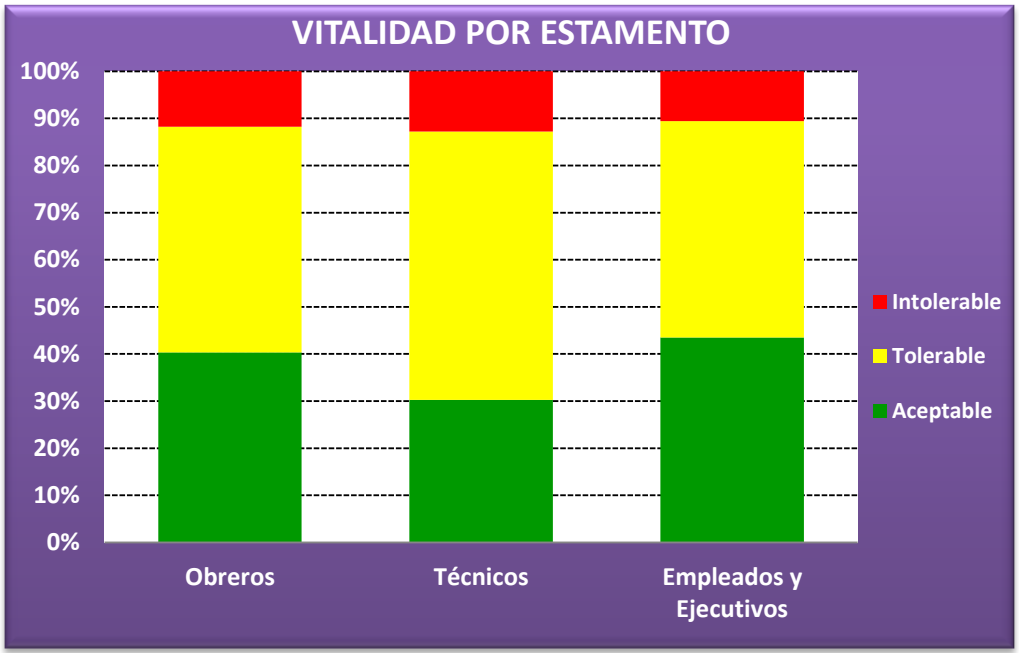
Gráfico 5.1.30.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.30. se evidencia que la dimensión de vitalidad por antigüedad, el mayor porcentaje que es el 18 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en trabajadores con 2 a 5 años.

5.1.31. Vitalidad por estamento

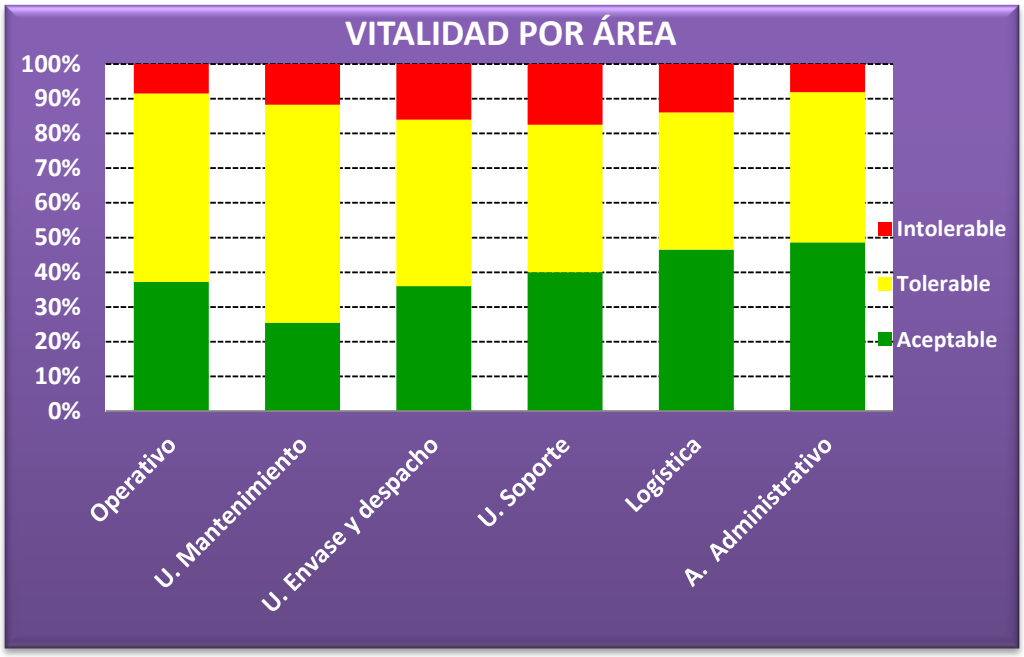
Gráfico 5.1.31.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.31. se evidencia que la dimensión de vitalidad por estamento, el mayor porcentaje que es el 12 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en personal obrero.

5.1.32. Vitalidad por área

Gráfico 5.1.32.



Análisis e interpretación: En el gráfico 5.1.32. se evidencia que la dimensión de vitalidad por área, el mayor porcentaje que es el 19 % corresponde a la escala intolerable para la salud, en la unidad de soporte.

CAPÍTULO VI

Análisis de Resultados

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los factores psicosociales son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como "estrés" y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Comisión Europea, 2000).

En base a tales consideraciones, el objetivo general del presente estudio estuvo orientado a *identificar los factores psicosociales y la relación que tienen con el estrés laboral en trabajadores de una industria cementera.*

Sin embargo, establecer claramente qué factores psicosociales determinan el estrés laboral resulta una tarea ardua, debido a la naturaleza compleja del concepto que se está tratando de medir. En este sentido, el estrés laboral se presenta como un rasgo latente o constructo abstracto que no se puede medir directamente a simple vista. El intento por identificar con más claridad cuáles son los factores específicos que subyacen al estrés laboral, ha llevado a la creación de instrumentos psicométricos tales como el cuestionario CoPsoQ llamado en castellano ISTAS21 por su versión validada en España (Moncada, 2008).

Para llevar a cabo tal tarea, se procedió a la adaptación del cuestionario ISTAS21, con la ayuda de profesionales expertos en el área de Psicología Organizacional, Salud Ocupacional y Estadística, quienes colaboraron examinando el contenido, para cerciorarse de que tuviera una buena representatividad de los comportamientos que se querían evaluar. La evaluación se hizo a través del juicio de expertos, quienes analizaron

cada una las dimensiones y subdimensiones, con el fin de asegurarse que los ítems sondeaban de manera proporcional todos los aspectos importantes. El grupo de expertos estuvo de acuerdo con la mayoría de los ítems que se presentaron, no obstante se hicieron cambios de forma en algunas preguntas para adaptarlo semánticamente a la realidad boliviana.

La revisión teórica nos indica que, los factores psicosociales en el ámbito ocupacional, tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. El estudio de estos factores, especialmente en su afectación negativa hacia los individuos, ha estado ligado al concepto de "estrés". La evidencia científica sugiere que experiencias continuas de estrés en el trabajo proveen de una importante conexión entre la exposición de los trabajadores a riesgos psicosociales y la aparición de enfermedades (Cox, 1993; Cox, Griffiths, & Rial-González, 2000).

Es así que dependiendo de cómo interactúan, los factores psicosociales en el trabajo pueden ser tanto *elementos positivos*, que llevan al bienestar de los trabajadores, y secundariamente a un aumento de su rendimiento laboral, como también elementos *negativos*, constituyéndose en este caso en riesgos para la salud y relacionados entre otros al ausentismo, la motivación y el desempeño. Entonces, los factores de riesgo tienen efectos sobre la empresa, el trabajo y el trabajador.

Por consiguiente, los resultados de la investigación indican que los factores psicosociales que están expuestos en cinco grupos, los cuales son: las exigencias psicológicas en el trabajo, la doble presencia, el control sobre el trabajo, el apoyo social y calidad de liderazgo, finalmente las compensaciones del trabajo; están relacionados ampliamente con el estrés laboral, todo ello reflejado en trabajadores de una industria cementera.

Atendiendo al porcentaje de trabajadores expuestos a situaciones más desfavorable para la salud (rojo igual o superior al 40% de los resultados generales de factores psicosociales), podemos decir que los principales problemas en relación con la exposición a factores de riesgo psicosocial derivados de las características de la organización del trabajo son, por orden de prevalencia: las altas exigencias psicológicas ***sensoriales***, la falta de ***control sobre los tiempos*** a disposición, las altas exigencias psicológicas ***emocionales***, la alta ***inseguridad*** y las altas exigencias psicológicas ***cuantitativas***.

El mayor porcentaje de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las exigencias psicológicas sensoriales (97%), por consiguiente el trabajo requiere que el trabajador siempre o casi siempre ponga mucha concentración, mire con detalle, proporcione atención constante y precisión.

Es también alto el porcentaje de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud respecto al control sobre los tiempos en el trabajo (82%), por consiguiente la mayoría de trabajadores no pueden dejar su trabajo para asuntos personales o familiares si no piden un permiso especial, no pueden parar de trabajar para hablar con los compañeros, ni tampoco decidir el momento de realizar un descanso. El poder escoger las vacaciones está menos polarizado.

Así pues, es alto el porcentaje de trabajadores expuestos a la situación desfavorable para la salud respecto a las exigencias psicológicas emocionales (45%), es por ello que el trabajo requiere de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Estas exigencias demandan un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador siempre o casi siempre tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos de sus clientes con los suyos propios.

Es relevante el porcentaje de trabajadores expuestos a la situación desfavorable para la salud respecto a la inseguridad (42%) por consiguiente gran parte de los trabajadores, muchas veces se preocupa por lo difícil que sería encontrar otro trabajo, en el caso de que quedara sin este trabajo, así como por el salario y algunas veces por los cambios de jornada y horario de trabajo.

Para finalizar, se identificó un porcentaje importante de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud respecto a las exigencias psicológicas cuantitativas (40%) por consiguiente el trabajo requiere que el trabajador muchas veces tenga que trabajar muy rápido y que la distribución de tareas resulte irregular, provocando que algunas veces se acumule el trabajo, es por ello que el tiempo para la realización de las tareas resulta insuficiente.

Por lo que se refiere a las dimensiones psicosociales, en su conjunto forman parte del mismo constructo psicosocial y son interdependientes en distinta medida y en función de las muy diversas realidades de la organización y las condiciones de trabajo.

Asimismo, ha sido esencial para el estudio establecer la función o relación que tienen ciertas características de los sujetos, a los que llamamos unidad de análisis (como edad, área de trabajo, antigüedad y estamento) con los resultados, global y de cada factor. Se analizó entonces estas relaciones, cotejando con el marco teórico de la teoría general del estrés.

En consecuencia, se toma en cuenta a la unidad de análisis según estamento, ya que conglomera a gran cantidad de la muestra (que corresponde al personal obrero). Los datos obtenidos revelan que presentan exposiciones en cuanto al control de tiempos de trabajo, exigencias psicológicas cuantitativas y sensoriales, también la inseguridad laboral.

Esto quiere decir que el personal obrero, considera que posee poca autonomía sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y descanso, aspecto que representa una amenaza al cumplimiento de las necesidades del trabajo y de la vida privada. Estos resultados son cotejados con la variable de exigencias psicológicas cuantitativas, ya que los resultados revelan que se está viendo afectada la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. En tanto las exigencias sensoriales tienen que ver con las exigencias laborales respecto a los sentidos, es decir que su trabajo demanda mucha concentración, mirar con detalle y atención constante, por sobre todo un alto nivel de precisión.

Es entonces que se puede deducir en base a los resultados, que el personal obrero evidencia mayor exposición, a la situación más desfavorable para la salud, debido al bajo control sobre sus tiempos y la alta demanda de concentración, atención y precisión. Estas exposiciones nos indican que representan cierto nivel de estrés negativo (distrés), pues este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae.

Como factor positivo se encuentra la vitalidad, puesto que, gran cantidad del personal obrero manifiesta sentir energía y alegría de vivir. Estos datos revelan que el estrés negativo se va atenuando con los resultados de vitalidad.

Según el Instituto sindical de ambiente, trabajo y salud (ISTAS, 2010) en términos de prevención de riesgos laborales los factores psicosociales representan la *exposición* (o sea: lo que se identificó, localizó y midió en la evaluación de riesgos), la organización del trabajo el origen de ésta (o sea: sobre lo que habrá que actuar para eliminar, reducir o controlar estas exposiciones), y el estrés el precursor o antecesor del efecto (enfermedad o trastorno de salud) que se pretende y debe evitar.

Es entonces que se presenta los resultados de la exposición, tomando en cuenta los trabajos de Canon y Seyle, que han formulado diversos modelos explicativos de la relación entre factores psicosociales, el estrés y la salud entre los que destacan los conocidos como Demanda – Control – Apoyo Social de Karasek, Theorell y Johnson, y desequilibrio esfuerzo-compensaciones de Siegrist, aunque también han sido notables las aportaciones del Modelo sociotécnico y los relacionados con el trabajo emocional (Zapf), la inseguridad (Ferrie).

Estos modelos, distintos pero conceptualmente próximos y complementarios, nos han permitido identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud, lo que se conoce como Teoría General de Estrés. De este modo las características se agruparon en: Exigencias psicológicas del trabajo, donde los factores más fortalecidos fueron las COGNITIVAS, por el contrario las SENSORIALES resultaron intolerables para la salud. En tanto la DOBLE PRESENCIA, evidencia resultados tolerables para la salud. Así también, el Control sobre el trabajo, expone el factor más fortalecido al SENTIDO DEL TRABAJO, en contraparte es el CONTROL SOBRE LOS TIEMPOS como intolerable para la salud. Por otro lado, el Apoyo social y calidad de liderazgo, presenta al SENTIMIENTO DE GRUPO como el factor más fortalecido y no así a CALIDAD DE LIDERAZGO. Finalmente, las Compensaciones del trabajo revelan que el factor más favorecido es la ESTIMA y en contraparte está la INSEGURIDAD.

Respecto a la dimensión de las exigencias psicológicas, las COGNITIVAS revelan que buena cantidad de los trabajadores percibe como aceptable y tolerable para la salud, a las exigencias que tienen que ver con la formación necesaria para manejar la información que se requiere en el puesto de trabajo. Entonces existe un buen manejo de conocimientos. En cambio las E.P. SENSORIALES representan a la mayoría de los trabajadores, que perciben como intolerable las exigencias laborales respecto a los sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se imponen cuando se está trabajando, pues su trabajo exige alta demanda de

concentración, mirar con detalle, atención constante y precisión, además está estrechamente relacionado a la ergonomía. Debido a que la muestra es representativa es que se analizó esta dimensión en sus diversas unidades de análisis.

Según expresan los resultados las exigencias psicológicas sensoriales visto desde la unidad de análisis edad, los trabajadores de 26 a 30 años, así como los de 51 a 55 años son los más afectados. Puesto que perciben afectados sus sentidos al momento de estar trabajando. Resultan muy interesantes los resultados, puesto que trabajadores jóvenes y adultos medios, que tienen una significativa diferencia de edad, coinciden en que son muy altas las exigencias psicológicas sensoriales lo cual supone una situación de riesgo para la salud.

Según el análisis por antigüedad laboral, las E. P. Sensoriales han presentado niveles intolerables, pues trabajadores con menor a seis meses en ejercicio de sus funciones, perciben que las condiciones ergonómicas de la institución no son totalmente adecuadas, además que aún se van adaptando a las exigencias del trabajo, como ser atención y concentración, lo que genera niveles altos de estrés.

La unidad de análisis por estamento, da a conocer que el personal técnico es el más afectado respecto a las exigencias que tienen que ver con los sentidos.

Según el área de trabajo se evidencia que en la unidad de envase y despacho, existe gran cantidad de trabajadores que perciben las E. P. Sensoriales como intolerables en el ejercicio de sus tareas. Los resultados sugieren que esta unidad, exige mayor atención y concentración a la hora de realizar sus funciones.

En suma, las exigencias psicológicas sensoriales indican niveles elevados de amenaza a la salud, pues genera estrés negativo en los trabajadores.

Esta empresa al ser una de las que maneja un volumen alto de colaboradores se enfrenta a otros tipos de retos tales como la salud laboral de sus empleados. A este nivel, es que le toca asumir y realizar acciones de acuerdo a normas legales, mostrando así que se interesa por la salud de su personal. Resulta importante e imprescindible que la empresa continúe mejorando este factor.

En la dimensión DOBLE PRESENCIA, se percibe como tolerable para la salud, la presencia del trabajo productivo y del trabajo familiar y doméstico en una misma persona, así estas exigencias son asumidas en forma tolerable cotidianamente. Estos resultados están vinculados con el control de tiempos a disposición, lo cual nos revela que existe una fuerte tendencia a una situación de riesgo para la salud, debido a que es deficiente el margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo, que podrían generar progresivamente problemas de conciliación a las necesidades derivadas al ámbito doméstico – familiar con las de ámbito laboral. Resulta relevante mencionar que al ser una industria demandante, es frecuente que se aumenten las demandas y horas de trabajo "doble exposición o doble trabajo" (Chandola, 2004).

Al analizar la dimensión Control sobre el trabajo, se presenta el SENTIDO DEL TRABAJO como favorable para la salud, este factor es relevante pues nos permite deducir que los trabajadores perciben como factor de protección, que su trabajo tenga sentido, que exista visualización de contribución a la sociedad, lo que permite una mejor adhesión al contenido del trabajo. Es así, que los trabajadores afrontan de forma positiva para la salud las dificultades que afectan durante la jornada laboral, siempre y cuando el trabajo lo experimenten con sentido.

En contraparte se presenta al CONTROL SOBRE LOS TIEMPOS como intolerable para la salud, por lo que se asume que el bajo nivel de autonomía respecto al tiempo de trabajo se relaciona de forma negativa con los indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral. Los datos obtenidos nos permiten asumir que los trabajadores en su mayoría

ejercen limitado poder de decisión sobre los tiempos de trabajo y descanso. Este factor está muy relacionado con la doble presencia, puesto que estudios revelan que la autonomía contribuye a integrar con éxito las necesidades del trabajo y de la vida privada. En consecuencia, se advierte que si bien los trabajadores logran manejar los tiempos tanto en el trabajo y el ámbito doméstico- familiar, no es lo esperado. Sin duda este factor indica niveles de elevados de amenaza a la salud, pues genera estrés negativo en los trabajadores.

Según expresan los resultados el control sobre los tiempos visto desde la unidad de análisis por edad, indican que los trabajadores de 46 a 50 años de edad, son los más afectados respecto a la baja autonomía sobre aspectos relativos al tiempo de trabajo y de descanso.

La unidad de análisis antigüedad laboral, nos permite reconocer a los trabajadores recién ingresados en la empresa, es decir aquellos con menor a 6 meses trabajados, como los más expuestos a situaciones desfavorables para la salud debido a falta de autonomía sobre aspectos de tiempo de trabajo y descanso.

Según estamento los datos indican que el personal obrero, resulta ser el más expuesto a la situación más desfavorable, debido al bajo nivel de libertad respecto al tiempo de trabajo y descanso.

Según el área de trabajo, la unidad de mantenimiento resulta ser la más afectada debido al escaso control de los tiempos de trabajo e incluso por el alargamiento de jornada que se presenta.

En relación con la dimensión de Apoyo social y Calidad de liderazgo, es el SENTIMIENTO DE GRUPO el factor más fortalecido. Los trabajadores manifiestan sentir que forman parte del colectivo humano con el que trabajan cada día. Este factor

resulta ser un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo. Es importante recordar que la revisión teórica indica que el trabajador se identifica más con los compañeros y no tanto así con la institución, puesto que la mayor parte de las personas adultas pasan una gran parte de su tiempo en el lugar de trabajo, es de gran importancia el estado de ánimo y el clima en dicho lugar.

En el lado opuesto encontramos a la CALIDAD DE LIDERAZGO, según los datos obtenidos, los trabajadores evidencian que la calidad de los mandos inmediatos es percibida como tolerable para la salud, muy seguido de percepciones poco favorables. Lo que nos permite deducir que los mandos podrían mejorar o fortalecer las habilidades para gestionar equipos humanos de forma saludable y eficaz, asignar correctamente el trabajo, planificarlo con coherencia, resolver adecuadamente los conflictos, comunicarse bien con los trabajadores. (Moncada, S. 2004)

Respecto a la dimensión de Compensaciones del trabajo se verifica que el factor más favorecido es la ESTIMA, es entonces que los trabajadores refieren que reciben respeto y reconocimiento, así como apoyo adecuado y trato justo en el trabajo.

La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente en los trabajadores a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo, la base de las compensaciones del modelo de Siegrist ya comentado.

En cuanto a ***las correlaciones***, presentamos el análisis que se realizó del paquete estadístico, donde en primera instancia se correlacionaron todas las dimensiones de los factores psicosociales que son 21, con todas las dimensiones del estrés laboral que son 7. Los resultados de dicha correlación nos indican que a nivel general existe relación entre ambas variables y el nivel es bueno. Con el afán de profundizar este estudio, se procedió

a realizar un análisis de cada uno de los factores psicosociales con los factores del estrés laboral.

Es así que se pudo evidenciar, que la doble presencia en relación al estrés laboral presenta una correlación débil.

Una de las dimensiones con mayor cantidad de componentes son las exigencias psicológicas, donde tres de ellas, las cuales son: cuantitativas, emocionales y de esconder emociones en relación al estrés laboral presenta una correlación débil. Por el contrario no presentan correlación, entre las exigencias cognitivas, sensoriales y el estrés laboral.

La dimensión de control sobre el trabajo que posee cinco factores importantes, que son la posibilidad de desarrollo, sentido del trabajo e integración en la empresa presentan una correlación débil con la variable estrés laboral. No es igual con la influencia y el control sobre los tiempos ya que no presentan correlación.

La dimensión apoyo social y calidad de liderazgo que es la que más componentes posee, presenta a sietes de los factores los cuales son: la previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol, sentimiento de grupo, calidad de liderazgo, refuerzo y apoyo social, que presentan correlación débil con la variable estrés laboral, a diferencia con las posibilidades de desarrollo que no presenta correlación.

Finalmente la dimensión compensaciones del trabajo con sus dos componentes: La inseguridad sobre el futuro, no presenta correlación con la variable estrés laboral, por el contrario la estima presenta una correlación débil.

Dos criterios favorecen los resultados significativos. Se ha identificado que el principal factor psico laboral amenazante son las exigencias psicológicas sensoriales, lo que

implica que el 90% del personal percibe como amenaza el requerimiento de atención constante, alto nivel de concentración y precisión que se demanda cuando se trabaja, así también la mala adaptación del puesto de trabajo a la persona, especialmente desde el punto de vista de la ergonomía. Estas amenazas hacen que se genere un ambiente de trabajo estresante.

El segundo consiste en que el estrés negativo surge del no tener capacidad de control, los trabajadores identifican que el segundo factor psicosocial amenazante contra la salud de prácticamente el 83% de la empresa es el bajo nivel de autonomía. Lo que quiere decir que la mayoría de los trabajadores se encuentran expuestos al alargamiento de la jornada laboral, mala regulación de la cantidad de trabajo asignado, incompatibilización de la vida familiar y laboral. Entonces el estrés negativo surge del no tener la capacidad de control, aquí la característica esencial de un ambiente de trabajo estresante es que plantee exigencias y al mismo tiempo límite las capacidades de respuesta del trabajador. Cabe destacar que estas dos dimensiones están ampliamente ligadas a otras dimensiones psicosociales que van generando estrés negativo.

De esta manera se puede advertir que los factores psicosociales presentes en la industria cementera, exponen al trabajador al estrés laboral, por tanto la salud del personal queda afectada", ya que un ambiente de trabajo sano es aquel donde no solamente no hay condiciones nocivas, sino más bien donde hay un conjunto de condiciones y factores que favorecen el bienestar del trabajador.

CAPÍTULO VII

Conclusiones y Recomendaciones

I. CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones del trabajo, realizadas en torno a la temática de los factores psicosociales y estrés laboral en trabajadores de una industria cementera. En este sentido el estudio brinda un aporte teórico y las directrices para elaborar propuestas de acciones correctivas o preventivas para aquellas situaciones de impacto negativo como estrategias de mejora o mantención de aquellas situaciones de impacto positivo.

De esta manera fue relevante identificar los riesgos al menor nivel de complejidad (21 dimensiones), así como localizar y valorar la exposición, este proceso nos facilita el diseño de medidas preventivas. Sin embargo se pudo advertir que dicha identificación no es algo definitivo, más bien se trata de un proceso dinámico en la que interactúan distintos factores que serán favorecidos o desfavorecidos por el contexto que rodea al trabajador.

Considerando los objetivos que guiaron la investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

- Los trabajadores de la industria cementera, manifiestan distintos tipos de exigencias psicológicas en el trabajo, las cuales se especifican en cinco categorías; cuantitativas, cognitivas, emocionales, de esconder emociones y sensoriales. Cada una manifiesta distintos niveles, siendo preponderante en la mayoría de ellos el nivel tolerable para la salud. Por el contrario, la categoría de exigencias psicológicas sensoriales presenta nivel alto respecto a la situación de exposición, considerado así como desfavorable para la salud.

  Se ha contemplado, de la misma forma, ciertos aspectos característicos de la muestra. Dado que la categoría de exigencias psicológicas sensoriales ha sobresalido, respecto

a la situación de exposición más desfavorable para la salud de los trabajadores, es que se utilizó el método epidemológico, para la comparación directa entre medidas y sus correspondientes valores de referencia poblacionales.

En este sentido respecto al criterio edad, los trabajadores de 51 a 55 años y los de 26 a 30 años, coinciden en que el principal problema que amenaza la conservación de su salud son las exigencias laborales respecto a los sentidos. Así como, los trabajadores comprendidos entre 6 a 10 años y menor a 6 meses de antigüedad laboral, cabe resaltar que los trabajadores con menor antigüedad están atravesando un periodo de ajuste en la institución.

En general todos los niveles estamentarios coinciden en que el principal riesgo son las exigencias sensoriales, siendo el más afectado el de los técnicos.

Así también, según el área de trabajo los resultados nos indican que el más afectado es la Unidad de envase y despacho.

Como las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente: Cuantitativa que hace referencia a las exigencias psicológicas que se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde. Se evidencia que los trabajadores tienen más trabajo del que pueden realizar en el tiempo asignado, estos resultados se reflejan en los porcentajes generales, puesto que obtuvieron niveles considerables respecto a la situación más desfavorable para la salud. La vertiente Cualitativa, indica que estas exigencias se refieren a algunos aspectos de la naturaleza de éstas: trabajo emocional, trabajo cognitivo y trabajo sensorial. Los resultados indican que los trabajadores están expuestos a la situación más desfavorable respecto a las exigencias emocionales y sensoriales, debido a que el trabajo los expone a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, conviene

subrayar que el trabajo les exige aún más esfuerzo de sus sentidos, según los porcentajes obtenidos a nivel general.

- Los trabajadores de la industria cementera presentan distintas frecuencias en la doble presencia, se determinó que en su mayoría, se percibe como tolerable para la salud. Estos resultados reflejan que manejan de forma simultánea y sincrónica las exigencias del ámbito laboral y doméstico familiar.

  Revisando el origen de estas exigencias se reconoce que en el ámbito laboral estas exigencias tienen que ver con el ordenamiento, duración y alargamiento o modificación de la jornada laboral y también con el nivel de autonomía en el trabajo. Pues todas estas variables logran manejarse armónicamente, habiéndose hallado una frecuencia muy reducida en la escala de intolerable para la salud.

  En general, todas las edades coinciden en que el ámbito laboral y doméstico se percibe como tolerable para la salud.

  Así también, los niveles estamentarios, antigüedad y el área de trabajo coinciden en que todas estas variables laborales y familiares logran manejarse convenientemente.

  Estas exigencias son importantes en el ámbito doméstico familiar, y los resultados indican que existe porcentaje relevante respecto a una exposición desfavorable, ya que en el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, es entonces que la cantidad de tiempo a disposición y el margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo indica problemas de conciliación de las necesidades derivadas del ámbito doméstico-familiar con las del ámbito laboral. Esta dimensión también revela que al ser una industria muy competitiva, es frecuente la extensión de la jornada laboral, lo cual perjudica a la familia y genera en el trabajador estrés negativo, ya que mientras está ejerciendo sus funciones está pensando en las

responsabilidades familiares o viceversa, y en última instancia el trabajador se ha visto en la necesidad de llevar trabajo a casa, que también es parte de extender la jornada y perjudicar las demandas familiares.

- Por consiguiente, los trabajadores de la industria cementera, presentan distintos tipos de control sobre el trabajo, estos son cinco; influencia, posibilidades de desarrollo, control sobre los tiempos a disposición, sentido del trabajo e integración en la empresa. Cada una manifiesta distintos niveles, siendo preponderante en la mayoría de ellos el nivel tolerable y aceptable para la salud. Por el contrario, la categoría de control sobre los tiempos a disposición evidencia un nivel alto en la escala intolerable.

  Respecto a la unidad de análisis edad, los trabajadores comprendidos entre los 46 a 50 años, son los que evidencian mayor amenaza en la conservación de salud.

  En relación a la antigüedad laboral, los trabajadores con permanencia de 6 meses a 1 año, son los que presentan mayor amenaza respecto a la conservación de la salud.

  Sobre el estamento, son los obreros quienes presentan mayor riesgo en lo concerniente a la conservación de la salud.

  Según el área de trabajo, la unidad de mantenimiento es la que indica nivel alto de riesgo para la salud, ya que se lo percibe como intolerable en su mayoría.

  Pese a que en el resultado anterior de la doble presencia hallábamos prevalencia tolerable acerca del tiempo y la autonomía del trabajo, en esta dimensión se evidencia que si bien se percibe como tolerable no son necesariamente los más favorables o aceptables para la salud de los trabajadores, debido a que la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la cantidad de trabajo asignado o tener un

horario muy ajustado, impide en la práctica , que ese control teóricamente existente pueda reflejarse efectivamente.

En contraste con la teoría concluimos que si que si el trabajador obtuvo niveles favorables o aceptables para la salud, es debido a que percibe el contenido del trabajo, el significado de las tareas, y la visualización de su contribución de forma positiva respecto al servicio o producto final de la cual es parte.

La teoría nos dice que el control sobre el contenido del trabajo es central en relación a la salud y según Karasek consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades. Los resultados generales revelan que la subdimensión de Influencia (o autonomía), compuesta por las dimensiones influencia y control de tiempos a disposición, revelan porcentajes notables respecto a la situación más desfavorable para salud. Por otro lado la dimensión de desarrollo de habilidades, compuesta por las posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo e integración en la empresa revelan porcentajes óptimos, que favorecen al trabajador y la empresa.

- Los trabajadores de la industria cementera presentan distintos tipos de apoyo social y calidad de liderazgo estas son ocho: previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol, relación social, sentimiento de grupo, calidad de liderazgo, refuerzo y apoyo social. En su mayoría todas ellas indican un nivel tolerable para la salud.

  Dado que las relaciones entre las personas en el trabajo afectan la salud de diversas formas. Las posibilidades de relacionarse que el trabajo ofrece representa es un factor determinante, es así que el apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Habiendo todas estas percibidas de forma favorable es que se percibe en su mayoría como tolerable para la salud del trabajador, lo que permite desempeñarse de forma óptima.

La teoría nos revela que existen fuertes evidencias de que las relaciones sociales afectan la salud. Cotejando con los resultados podemos evidenciar que los trabajadores reciben apoyo social, es decir ayuda adecuada de sus compañeros y superiores; existen posibilidades de relacionarse, que constituye otra de las características esenciales de la naturaleza humana (ya que somos, sobre todo, seres creativos y sociales); pero es aún mayor el sentimiento de grupo que evidencian, ya que hay un buen ambiente de trabajo entre compañeros. También son aspectos importantes desde el punto de vista de las relaciones sociales la claridad (definición de puestos y tareas), se evidencia que los trabajadores muestran niveles tolerables para la salud; así como es tolerable los conflictos de rol, la previsibilidad ya que disponen de información necesaria y a tiempo para adaptarse a los cambios; se evidencia que el refuerzo que implica disponer de mecanismos regulares de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja.

- En relación a las compensaciones en el trabajo, están divididos en dos categorías: estima e inseguridad sobre el futuro, las cuales presentan un nivel tolerable para la salud del trabajador en la industria cementera.

  De estas dos categorías es la inseguridad que evidencia cierto nivel de amenaza, siendo esta muy por debajo del rango de la media. Según el análisis por edad, se evidencia que los trabajadores comprendidos entre 36 a 40 años, son los que mayor amenaza a la salud manifiestan.

  Asimismo, según el análisis por antigüedad laboral, los trabajadores de la industria cementera con mayor a 10 años de trayectoria en su fuente laboral, son los más expuestos a la categoría inseguridad sobre su futuro.

  De la evaluación por estamento, se aprecia que los obreros manifiestan mayor percepción de inseguridad sobre el futuro laboral.

Respecto al análisis según el área de trabajo, los resultados revelan que la unidad de soporte y envase y despacho, son los que reportan mayor inseguridad sobre su futuro laboral.

- El nivel de estrés en el que se encuentran los trabajadores de la industria cementera según su percepción de la salud, nos releva que es en su mayoría tolerable. Vistos desde sus categorías satisfacción con el trabajo, salud general, salud mental, vitalidad, síntomas conductuales, síntomas somáticos y síntomas mentales de estrés.

  La dimensión de Salud mental, nos indica que la percepción de ésta dimensión, está siendo perturbada debido a la exposición a riesgo de los factores psicosociales, que repercuten en la percepción de calidad de vida. Muy cercana está la dimensión de vitalidad, que evidencia niveles relevantes, pues una notable cantidad de trabajadores expresa cansancio y agotamiento. Por último la dimensión de satisfacción en el trabajo está siendo afectada debido a la exposición de los factores psicosociales que generan repercusiones en la salud de los trabajadores.

- Fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo es fomentar la salud pública de la población, pues las personas en edad de trabajar pasan la mayor parte de su tiempo de vigilia en contextos laborales, o desarrollando una actividad laboral en su domicilio. Por este motivo, la promoción de la salud laboral y la prevención de las enfermedades y accidentes laborales relacionados con los riesgos psicosociales deberían ser materia de salud pública para los gobiernos. Como ha señalado la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es solo cumplir la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo, también se debe fomentar que las empresas e instituciones contribuyan de manera activa a la mejora de la salud mental, al bienestar y a la calidad de vida laboral de sus trabajadores, teniendo en cuenta sus necesidades, fomentando la participación en la organización, y el diseño saludable de los lugares de trabajo.

Síntesis

De manera general se puede concluir que los factores psicosociales presentes en la industria cementera exponen al trabajador al estrés laboral, por tanto la salud del personal queda afectada. Debido a que los factores de riesgo psicosocial son inherentes a la naturaleza de cualquier trabajo, incluyendo aquellos que contengan saludables condiciones, en su punto cúspide se presentan como estrés laboral.

Debido a que las características de las condiciones del trabajo se perciben en su mayoría, como tolerables para los trabajadores de la industria cementera, es decir, obtuvieron un nivel medio, así también como las de su organización, estas afectan a la salud de los trabajadores a través de mecanismos psicológicos.

El estado de bienestar general del ser humano entiéndase salud física, mental y social, es lo que la OMS (Organización Mundial de la Salud) define como Salud Integral. Es decir, un conjunto de factores biológicos, emocionales y espirituales que contribuyen a un estado de equilibrio en el individuo. De acuerdo con esta definición, la salud no es solo la ausencia de enfermedades o invalidez, sino una condición de desarrollo humano que cada uno, como individuo, debe cuidar y conservar. Sin embargo, es un derecho que los gobiernos de todas las naciones también tendrían que estar obligados a potenciar.

La salud integral es un estado de bienestar ideal que solo se logra cuando existe un balance adecuado entre los factores físicos, emocionales, espirituales, biológicos y sociales. De esta manera el ser humano crece en todos los ámbitos de la vida y, por consiguiente se siente sano y feliz.

Los factores más fortalecidos son: sentido del trabajo, integración en la empresa, posibilidades de desarrollo, claridad de rol y sentimiento de grupo, dado a entender que los trabajadores de la industria cementera cuentan con mayor control sobre su trabajo

,además que se percibe como alentador el apoyo social y la calidad de liderazgo, en su entorno laboral.

En contraste, se pudo identificar factores débiles tales como: las exigencias psicológicas sensoriales y el control del tiempo de trabajo. Estos factores tienen que ver con la ergonomía y el alargamiento de jornada, que se perciben como deficientes, los cuales deberán ser fortalecidos.

En resumen, estas grandes dimensiones (control, demandas y apoyo) constituyen el modelo «demanda - control - apoyo social». En base a éste modelo es que se puede concluir que los trabajadores revelan altas exigencias psicológicas y un bajo control, lo cual genera alta tensión, es decir estrés negativo. Mas el riesgo de la alta tensión no predice un aumento, pues existe evidencia que existe apoyo social, sentimiento de grupo que permite que la afectación a la salud no vaya en aumento.

Para finalizar, según el "modelo esfuerzo – recompensa", se puede concluir que los trabajadores revelan la existencia de apoyo adecuado y trato justo, obtenidos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo, así también, existe evidencia que se percibe inseguridad sobre el futuro, ya que cierta cantidad considerable de trabajadores, señalan sienten preocupación por el futuro en relación a la pérdida de su empleo y a cambios no deseados de condiciones de trabajo. Ésta ultima dimensión predice que la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud.

II. RECOMENDACIONES

La investigación se llevó a cabo sin mayores dificultades, es así que las siguientes recomendaciones se platean como sugerencias para realizar próximos estudios que posibiliten una profundización de la temática de los factores psicosociales y estrés laboral. Al mismo tiempo, van enfocadas en función de llevar adelante medidas necesarias para ordenar, concretar planificar e implementar medidas preventivas.

- Resulta importante la participación de un psicólogo en las organizaciones, debido a que es fundamental conocer cómo se origina una enfermedad psicosocial, ya que muchas veces estos factores de riesgo pueden aumentar su prevalencia debido a que afectan la capacidad laboral, ya sea en un periodo de tiempo corto, mediano y/ o a largo plazo. Estos parámetros igualmente pueden abarcar el estrés, pese a que esta enfermedad es muy difícil de catalogar como enfermedad profesional, debido a que intervienen factores de riesgo asociados al trabajo y factores externos que generalmente son emocionales de los cuales le propician al trabajador un estado ya sea negativo o de bienestar, lo cual favorece entre otros aspectos a la motivación, satisfacción personal, y por consiguiente aumento en la eficiencia.

- Se recomienda que una vez identificadas las exposiciones a factores de riesgo hay que desarrollar las medidas necesarias para su eliminación o control, lo que implicará introducir cambios en la organización del trabajo. La organización del trabajo no debería ser intocable: los cambios que se están introduciendo en muchas empresas de la mano de los procesos de mejora de calidad son una prueba de ello. Se trata de introducir cambios favorables para la salud, y de que ésta sea considerada un objetivo de la vida diaria de las empresas. Diversos estudios avalan la formación de equipos con representantes de diversos

estamentos de la empresa, pues coadyuvan a aumentar el bienestar y la salud de los trabajadores así como la calidad de la producción.

- Se sugiere formar equipos multidisciplinarios que puedan analizar y plantear soluciones respecto a la disminución o eliminación de los principales riesgos de orden psicolaboral presentes en los ambientes de trabajo de la industria cementera.

- Resulta importante que una empresa pueda organizarse de manera saludable mediante la puesta en práctica de medidas concretas que tiendan a:

- Fomentar el apoyo social entre las trabajadoras y trabajadores, por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social o competitividad entre compañeros.

- Incrementar las oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades, por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente controlado o pautado, la diversificación, alargamiento o enriquecimiento de tareas, o la provisión de oportunidades para la continuidad entre las tareas individuales.

- Promocionar la autonomía, por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los procesos y métodos de producción o control de calidad, dotando a las personas de control sobre el ritmo y los tiempos de trabajo y el orden de las tareas; acercando tanto como sea posible la ejecución a la planificación de todas las dimensiones del trabajo.

- Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando estabilidad en el empleo y salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas

y cualificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros.

- Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía.

- Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo para facilitar la adaptación a los cambios.

- Dotar al conjunto de trabajadores de la formación necesaria y suficiente para el correcto desarrollo de sus funciones.

- Cambiar la cultura de mando y formar para gestionar personas de forma saludable.

- Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral, por ejemplo introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada de acuerdo con las necesidades de las personas y no solamente de la producción.

- Crear programas de motivación para el personal, con el fin de que éste se sienta vitalizado.

- Promover acciones que motiven al trabajador y que le haga sentir valioso en la función que cumple.

BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

1. Agencia Sanitaria Poniente (2015). Servicio Prevencion Riesgos Laborales: Medicina del Trabajo- Definición especialidad medicina del trabajo y campo de acción. Recuperado de www.juntadeandalucia.es

2. Alé, C. (2009). Seguridad Industrial y Salud Ocupacional en Bolivia. Bolivia. Pág 1 - 45.

3. Beck, U. (2000). Un nuevo mundo feliz. La precariedad Del trabajo en La era de la globalización. Barcelona: Paidós.

4. Bensabat, S. (1987). *Stress. Grandes especialistas responden*. Bilbao: Mensajero.

5. Bion WR. (1985). Experiencias en grupos (originalmente publicado en 1961). Barcelona, España: Ediciones Paidós.

6. Brengelmann, J. C. (1987). Estrés y terapia contra el estrés: Un proyecto Internacional. En M. C. López-Altschwager y F. Alcalá-Toca.: Progresos en Análisis y Modificación de Conducta. J. C. Brengelman: Publicaciones e España. Valencia IFT Publicaciones.

7. Cano, A. (2002). *La naturaleza del Estrés.* Recuperado de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

8. Cherns A. (1987). Principles of Socio-technical design revisted. Human Relations , 40 (3),153-161.

9. Cincinnati, O. (1999). Estrés en el trabajo. Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional.

10. Comisión de Salud y Seguridad, CSS. (1999). Manejando el estrés en el trabajo. Documento de Discusión. Londres: Comisión de Salud y Seguridad.

11. Comisión Europea, (1999). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La sal de la vida o el beso de la muerte? . Bruselas: Comisión Europea, Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales. Recuperado en: http:// www.europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.ttm.

12. Comisión Europea, (2000). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo -¿la "sal de la vida" o "el beso de muerte"? Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

13. Cooper, C. L., & Payne, R. (1988). *Causes, coping, and consequences of stress at work*. Chichester; New York: Wiley.

14. Cox T.(1993).Stress. London: Macmillan.

15. De Sitter LU, Den Hertog JF, Dankbaar B., (1997). From complex organizations with simple jobs to simple orgnizations with complex jobs. Human Relations. 50(5), 497-534.

16. Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social del Gobierno de España (2012). *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. Madrid: ITSS.

17. Dormann C, Zapf D., (2004). Cliente – estresores sociales relacionados y Burnout. J Psicólogo de salud ocupacional. 9(1):61-82.

18. Ferrie, J. (2001): “La inseguridad laboral es perjudicial para la salud?". Revista de la sociedad real de medicina, 94, 71-76.

19. Ferrie, J. (2016). Inseguridad laboral y riesgo de diabetes. Una meta-análisis de los datos individuales de los participantes. En http://www.cmaj.ca/content/early/2016/10/03/cmaj.150942.

20. Garcia, A., Benavides, F. y Ruiz, C. (1997). Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona, España, Masson S.A.

21. Garrido, L. y González, M J.J. (2005). Mercado de trabajo, ocupación y clases sociales. En J.J. González y M. Requena, (Eds). Tres décadas de cambio social en España. pp 81-126. Madrid: Alianza.

22. Giddens, A. (2005). Sociología. Madrid: Alianza.

23. Gracia,E. , Martínez, I. , Salanova, M. (2004). El trabajo emocial. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo* , 1-5.

24. Hamberger, L. y Lohr, J. (1984). Theories of stress, Definitions and Sigues en stress and management.- Research and applications springer publishing company, New York.

25. Hartley, J. (1999). Modelos de inseguridad laboral y estrategias de afrontamiento de las organizaciones. En J.E. Ferrie, M.G.Marmot y J. Griffiths (Ed.), Cambios en el mercado laboral e inseguridad laboral: Un reto para el bienestar social y la promoción de la salud Copenhagen, Dinamarca: Organización mundial de la salud, p.127-150.

26. Hernández, Sampieri. Metodología de la investigación. México Pág. 207.

27. Hochschild, A. R. (1983). The managed heart. Berkeley, CA: University of California Press.

28. Hochschild, A. R. (1983). The Managed Heart. The Commercialisation of Human Feeling. *Los Angeles, CA: University of California Press.*

29. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. VI Encuesta de Condiciones de Trabajo. Madrid: MTAS; 2008.

30. ISTAS-CC.OO.(2003). Navarra. Encuesta del ambiente psicosocial de trabajo en la Comunidad Foral de Navarra. ISTAS: Barcelona .

31. Jiménez Jiménez, C., y Sánchez Laguna, J.L. (2005). Análisis de reducción de plantilla como fenómeno psicosocial. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 21(3), 181-206.

32. Johnson J.V., Hall E.M. (1988). Tensión en el trabajo, apoyo social en el lugar de trabajo y la enfermedad cardiovascular: Un estudio transversal de una muestra aleatoria de la población trabajadora sueca en *J Salud pública, 78: 1336-1342.*

33. Karasek, R. (1979). Demandas laborales, latitud de decisión laboral, y tensión mental .Implicaciones para el rediseño del trabajo. *Administrative Science Quarterly. 24: 285-309.*

34. Karasek, R., Theorell, T. (1990). Trabajo saludable. Estrés, productividad, y la reconstrucción de la vida laboral. New York, Basic Books; 1990.

35. Kasasek, R., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A., Theorell, T. (1981). “Latitud de la decisión del trabajo, demandas del trabajo y enfermedad cardiovascular, un estudio prospectivo de hombres suecos”. American Journal of Public Health. 71: 694 – 705.

36. Kompier M. (2003). Diseño del trabajo y bienestar laboral. En: Schabracq M, Winnubst J, Cooper C (Ed) Manual de trabajo y salud psicológica. Chichester: Wiley

37. Lazarus R.S, Folkman S (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barelona: Martínez Roca S.A.

38. Loach, S. D. (1990). El modelo Tavistock de la organización. *Management Today* , 21-26.

39. Martínez Selva J.M (2004). Estrés laboral. Madrid: Pearson Educación.

40. Martínez-Iñigo, D. (2001). Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias. *Una revisión teórica. Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17, 131-153.

41. Mc Grath, J. E. (1976). Estrés y conducta en organizaciones. En M. D. Dunnette (Ed.), Manual de Psicología Industrial y Organizacional. (1351-1396). Chicago: Rand McNally.

42. Melgosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida. ¡Sin estrés!* Madrid: Safeliz.

43. MINSAL, (1993).Salud ocupacional. Santiago de Chile; Departamento programas sobre el ambiente, Ministerio de Salud. 72.

44. Moncada, S., Llorens, C. y Andrés, R. (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS) (2010). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras VERSIÓN MEDIA. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

45. Moncada, S.; Artazcoz, L. (2000). Factores psicosociales. En: Benavides, F.G.; Ruiz-Frutos, C.; García, A.M. eds. Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona; Masson, S.A., 389–399.

46. Moncada S, Artazcoz L, Cortès I. 1995. Organización del trabajo, percepción de la salud y hábito de fumar entre la población trabajadora de Barcelona. VI Congreso SESPAS, Barcelona 25-27 octubre 1995.

47. Morris, J. A. y Fieldman, D.C. (1996). Las dimensiones, antecedentes y consecuencias del trabajo emocional. *Academy of Management Review, 21, (4), 986.*

48. Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el Estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el Ámbito Educativo. Revista Educación 33(2), 171-190.

49. Neidhardt, J., Weinstein, M., y Conry, R. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés.* Madrid: Deusto.

50. Organización Internacional del Trabajo, (1998). *Las normas internacionales del trabajo: Manual de educación obrera (4.ª edición, revisada).* Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@normes/documents/publication/wcms_088337.pdf

51. OIT, (1998). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra. Informe del Comité Mixto OIT/OMS. 5–78.

52. Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención.* Ginebra: OIT/OMS.

53. OSHA, (2007).European Agency for Safety and Health at Work. European Risk Observatory Report. Expert Forecast on emerging Psychosocial risks related to occupational safety and health. En osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118.

54. Pando, M. (2006). Factores psicosociales en el trabajo. *Factores psicosociales y Salud Mental en el trabajo* , 66.

55. Pearlin LI. The sociological study of stress. J Health Soc Behav. 1989; 30:241-56.

56. Peiró, J. (2009). Nuevas tendencias de la investigación sobre el estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. México, Págs.6 – 35 Recuperado de: uvalnoti.uv.es/intranet/ficheros/lección.doc.

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

58. Pérez y Milano (2006). Factores psicosociales y salud mental en el trabajo: La globalización y la salud mental y laboral. México. Guadalajara, Jalisco.

59. Reinadlos, C. (2002). "Riesgos psicosociales en el trabajo: una revisión de conceptos". Revista Académica de la Universidad Católica del Maule, p. 139– 145.

60. Rubin, R. S., Staebler Tardino, V. M., Daus, C. S., & Munz, D. C. (2005). Una reconceptualización del constructo del trabajo emocional. Sobre el desarrollo de una teoría integrada de la disonancia emocional percibida y del trabajo emocional. En C.

E. J. Härtel, W. J. Zerbe & N. M. Ashkanasy (Eds.), Emociones en el comportamiento emocional. (pp. 189-211). Mahwah, NJ: Erlbaum.

61. Sánchez, M. (2009). Tesis: "el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa "sualupell curtiduría suárez s.a." en la ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009" pág 12-13.

62. Santos, J. A. (2006). *Retcambio: Un Contrafuego de Posibilidades***.** San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.

63. Schaubroek, J. y Jones, J. R. (2000). Antecedentes de las dimensiones laborales emocionales en el lugar de trabajo y moderadores de sus efectos sobre los síntomas físicos**.** *Diario del comportamiento organizacional, 21, 163-183.*

64. Seyle, Hans, (1974). Stress without distress. En: Jesús Rodríguez Marín, editor. Psicología Social de la Salud. España; Editorial Síntesis Psicológica.
65. Siegrist J, Marmot M. (2004). Health inequalities and the psychosocial environment – two sceintific challenges. Soc Sci Med; 58:1463-73.

66. Siegrist J. A theory of occupational stress. En: Dunham J, editor. Stress in the workplace, past, present and future. London: Whurr; 2001. p. 53-66.

67. Siegrist J. Adverse health effects of high effort-low reward conditions at work. J Occup Health. 1996; 1:27-43.

68. Siegrist J. Place, social exchange and health: proposed sociological framework. Soc Sci Med. 2000; 51:1283-93.

69. Siegrist J. Threat to social status and cardiovascular risk. Psychother Psychosom. 1984; 42:90-6.

70. Siegrist, J., Peter, R., Cremer, P., Seidel, D. (1997) "Chronic work stress is associated with atherogenic lipids and elevated fibrinogen in middle-aged men". Journal of Internal Medicine. 242: (2) 149–156.

71. Vega, S. (2001). Riesgo psicosocial : el modelo demanda-control-apoyp social. *NTP Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo* , 1-7.

72. Velásquez, M. (2003). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Salud laboral , htt:// www.arearh.com/salud%20laboral/psicosociales2.htm

73. Wharton. A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles.

74. Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological wellbeing: A review of the literature and some conceptual considerations. Human Resource Management Review, 12(2), 237-268.

75. Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress. The concept and development of an instrument. European Journal of Work and Organizational Psychology, 8(3), 371-340.

ANEXOS

ANEXO I. Cuestionario

Instrucciones

Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.

Consta de 4 secciones que preguntan sobre diversos aspectos de tu situación social y familiar, tu salud, tus condiciones de trabajo y empleo y las características psicosociales de tu trabajo. Este cuestionario mide la exposición a 20 factores psicosociales derivados de la organización del trabajo y la doble presencia y nos permite conocer cómo está cada uno de ellos en tu trabajo.

Este cuestionario es anónimo, por lo que no contiene códigos que permitan la identificación de la persona que lo responde. La información que contiene es confidencial y será analizada únicamente por el equipo de investigación, el cual está sometido a la norma del secreto profesional. Sus resultados serán utilizados sólo para los fines de este estudio.

La contestación del cuestionario es individual. Aunque el cuestionario es respondido por cada trabajador o trabajadora, el objetivo de este no es la evaluación del trabajador(a) sino la organización del trabajo. No hay aparatos que puedan medir las características en la organización del trabajo; quien mejor conoce estas condiciones es el propio trabajador(a). Por eso le pedimos que responda en forma sincera a cada una de las preguntas, sin previa consulta o debate con nadie.

La mayoría de las preguntas tienen varias opciones de respuesta, por eso le pedimos que marque con un círculo (“0”) o una equis (“X”) según corresponda, la respuesta que Ud. considera que describe mejor su propia situación. **Recuerde que sólo debe optar una alternativa.**

Si tuviese más de un empleo o lugar de trabajo, le pedimos que responda respecto de aquel que para Ud. le genere la mayor proporción de sus ingresos.

Muchas gracias por su colaboración.

TEST PSICOLABORAL

GESTIÓN 2016

Regional: ……
Edad: ……..…… años Sexo: M F
Años de antigüedad en la empresa: ……
Cargo: ……..…. …… Área: ……..

Este test nos permite identificar los factores psicosociales presentes en el lugar de trabajo, y determinar si éstos podrían influir en el bienestar de cada área de trabajo y de la persona de manera individual. Ayúdanos con esta tarea completando el siguiente test.

PREGUNTA	SIEMPRE (S)	MUCHAVECES(MV)	ALGUNAS VECES(AV)	NUNCA (N)
Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?				
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas.				
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas.				
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas.				
Sólo hago tareas muy puntuales.				
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.				
	S	**MV**	**AV**	**N**
Si faltas algún día a casa				
¿las tareas domésticas se quedan sin hacer?				
	S	**MV**	**AV**	**N**
Cuando estás en la empresa				
¿piensas en las tareas domésticas y familiares?				
¿hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?				
	S	**MV**	**AV**	**N**
Respecto al trabajo...				
¿Tienes que trabajar muy rápido?				
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?				
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?				
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?				
¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?				
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?				
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?				
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?				
¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?				
¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?				
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?				
¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?				
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?				
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?				
¿Tu trabajo requiere mucha concentración?				
¿Tu trabajo requiere mirar con detalle?				
¿Tu trabajo requiere atención constante?				
¿Tu trabajo requiere un alto nivel de precisión?				
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?				

¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?				
¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tus tareas?				
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas tus tareas?				
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?				
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?				
¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?				
¿Tu trabajo es variado?				
¿Puedes decidir cuando haces un descanso?				
¿Puedes tomar vacaciones más o menos cuando tú quieres?				
¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?				
Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?				

	S	MV	AV	N
¿Tienen sentido tus tareas?				
¿Las tareas que haces te parecen importantes?				
¿Te sientes comprometido con tu profesión?				
¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?				
¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?				
¿Sientes que los problemas en tu empresa son también tuyos?				
¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?				
¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?				
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?				
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?				
¿Tu trabajo tiene objetivos claros?				
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?				
¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?				
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?				
¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?				
¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?				
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?				
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros o compañeras?				
¿Es posible para ti hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?				
¿Hay buen ambiente entre tú y tus compañeros y compañeras de trabajo?				
Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?				
En tu trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?				
¿Estás preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras sin éste trabajo?				
¿Estás preocupado por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?				
¿Estás preocupado por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te bajen, que introduzcan un salario invariable, que te paguen en especies, etc.)?				
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.				
En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.				
En mi trabajo me tratan injustamente.				
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado				

	S	MV	AV	N
Tus jefes inmediatos...				
¿Se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?				
¿Planifican bien el trabajo?				
¿Resuelven bien los conflictos?				
¿Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?				

	S	MV	AV	N
¿Con qué frecuencia...				
hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?				
hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?				
recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?				
tus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar tus problemas en tu trabajo?				
recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?				
tu inmediato o inmediata superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?				

	S	MV	AV	N
En relación a tu trabajo…				
¿estás satisfecho o satisfecha con tus perspectivas laborales?				
¿estás satisfecho o satisfecha con las condiciones ambientales del trabajo				
(ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación…)?				
¿estás satisfecho o satisfecha con el grado en el que se emplean tus capacidades?				
¿estás satisfecho o satisfecha con tu trabajo, tomándolo todo en consideración?				

	S	MV	AV	N
Con cuál de las siguientes frases te identificas?				
Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas.				
Estoy tan sano/a como cualquiera.				
Creo que mi salud va a empeorar.				
Mi salud es excelente.				

	S	MV	AV	N
En los dos últimos meses……				
¿Has estado muy nervios/a?				
¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?				
¿Te has sentido calmado/a y tranquilo/a?				
¿Te has sentido desanimado/a y triste?				
¿Te has sentido feliz?				
¿Te has sentido lleno/a de vitalidad?				
¿Has tenido mucha energía?				
¿Te has sentido agotado/a?				
¿Te has sentido cansado/a?				
No he tenido ánimo para estar con gente				
No he podido dormir bien.				
He estado irritable.				
Me he sentido agobiado/a.				
Has sentido presión o dolor en el pecho.				
Te ha faltado el aire.				
Has sentido tensión en los músculos.				
Has tenido dolor de cabeza.				
Has tenido problemas para concentrarte.				
Te ha costado tomar decisiones.				
Has tenido dificultades para acordarte de las cosas.				
Has tenido dificultades para pensar de forma clara.				

¡Muchas gracias por colaborarnos!

ANEXO 2: TABLAS DE DISTRIBUCIÓN SEGÚN DATOS GENERALES

1.1 Distribución según la variable edad.

Tabla 1.1

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	21 - 25	8	2,7
	26 - 30	28	9,5
	31 - 35	54	18,4
	36 - 40	53	18,0
	41 - 45	47	16,0
	46 - 50	42	14,3
	51 - 55	47	16,0
	Mayor a 55	15	5,1
	Total	294	100,0

1.2. Distribución según la variable Antigüedad Laboral

Tabla 1.2

ANTIGÜEDAD LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menor a 6 m	7	2,4
	6 m - 1 a	15	5,1
	1 – 2 a	36	12,2
	2 - 5 a	54	18,4
	6 - 10 a	99	33,7
	Mayor a 10 a	83	28,2
	Total	294	100,0

1.3. Distribución según la variable Estamento

Tabla 1.3

ESTAMENTO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ejecutivo	2	,7
	Empleado	83	28,2
	Obrero	123	41,8
	Técnico	86	29,3
	Total	294	100,0

1.4. Distribución según la variable Área de Trabajo

Tabla 1.4

ÁREA DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Administrativo	37	12,6
	Envase y despacho	28	9,5
	Logística	43	14,6
	Mantenimiento	51	17,3
	Operativo	95	32,3
	Soporte	40	13,6
	Total	294	100,0

ANEXOS 3: CORRELACIONES

4.4.1. Relación Estrés - Doble presencia

Tabla 4.4.1.

Tabla de contingencia Estrés * Doble presencia

Recuento

		Doble presencia		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	94	109	203
	Intolerable	29	60	89
Total		123	169	292

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	4,778[a]	1	,029		
Corrección de continuidad[b]	4,232	1	,040		
Razón de verosimilitud	4,860	1	,027		
Prueba exacta de Fisher				,030	,019
Asociación lineal por lineal	4,762	1	,029		
N de casos válidos	292				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 37,49.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,128	,029
	V de Cramer	,128	,029
N de casos válidos		292	

Análisis e interpretación. – De los resultados obtenidos en la tabla 4.4.1, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se acepta que existe relación entre estrés y doble presencia. Por consiguiente tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.128, que nos muestra una correlación débil.

4.4.2. Relación Estrés - Exigencias Psicológicas Cuantitativas

Tabla 4.4.2.

Tabla de contingencia Estrés * Exigencias psicológicas cuantitativas

Recuento

		Ex. Psico. Cuantitativa		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	95	109	204
	Intolerable	22	67	89
Total		117	176	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	12,333[a]	1	,000		
Corrección de continuidad[b]	11,439	1	,001		
Razón de verosimilitud	12,837	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	12,291	1	,000		
N de casos válidos	293				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 35,54.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,205	,000
	V de Cramer	,205	,000
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. - Como se advierte en la presente tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.00, por lo que se acepta que existe relación entre estrés y exigencias psicológicas cuantitativas. Es entonces tomamos que tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.205, que nos muestra una correlación débil.

4.4.3. Relación Estrés – Exigencias psicológicas Cognitivas

Tabla 4.4.3.

Tabla de contingencia Estrés * Exigencias psicológicas cognitivas

Recuento

		Ex. Psico. Cognitivas		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	119	85	204
	Intolerable	46	43	89
Total		165	128	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	1,113[a]	1	,291		
Corrección de continuidad[b]	,859	1	,354		
Razón de verosimilitud	1,109	1	,292		
Prueba exacta de Fisher				,308	,177
Asociación lineal por lineal	1,109	1	,292		
N de casos válidos	293				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 38,88.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,062	,291
	V de Cramer	,062	,291
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.291, es entonces que no existe relación entre estrés y exigencias psicológicas cognitivas.

4.4.4. Relación Estrés – Exigencias psicológicas Emocionales

Tabla 4.4.4

Tabla de contingencia Estrés * Exigencias psicológicas emocionales

Recuento

		Ex. Psico. Emocionales		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	88	116	204
	Intolerable	23	66	89
Total		111	182	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	7,876[a]	1	,005		
Corrección de continuidad[b]	7,158	1	,007		
Razón de verosimilitud	8,148	1	,004		
Prueba exacta de Fisher				,006	,003
Asociación lineal por lineal	7,849	1	,005		
N de casos válidos	293				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 33,72.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,164	,005
	V de Cramer	,164	,005
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la presente tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se acepta que existe relación entre estrés y exigencias psicológicas emocionales. Por consiguiente tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.164, que nos muestra una correlación débil.

4.4.5. Relación Estrés – Exigencias de Esconder Emociones

Tabla 4.4.5

Tabla de contingencia Estrés * Exigencias psicológicas de esconder emociones

Recuento

		Ex. Psico. Esconder Emociones		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	150	52	202
	Intolerable	51	35	86
Total		201	87	288

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	6,399[a]	1	,011		
Corrección de continuidad[b]	5,709	1	,017		
Razón de verosimilitud	6,221	1	,013		
Prueba exacta de Fisher				,017	,009
Asociación lineal por lineal	6,377	1	,012		
N de casos válidos	288				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 25,98.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,149	,011
	V de Cramer	,149	,011
N de casos válidos		288	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se acepta que existe relación entre estrés y exigencias psicológicas. Por consiguiente tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.149, que nos muestra una correlación débil.

4.4.6. Relación Estrés – Exigencias psicológicas Sensoriales

Tabla 4.4.6

Tabla de contingencia Estrés * Exigencias psicológicas sensoriales

Recuento

		E P Sensoriales		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	6	198	204
	Intolerable	2	87	89
Total		8	285	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	,112[a]	1	,737		
Corrección de continuidad[b]	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitud	,116	1	,733		
Prueba exacta de Fisher				1,000	,542
Asociación lineal por lineal	,112	1	,738		
N de casos válidos	293				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,43.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,020	,737
	V de Cramer	,020	,737
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es mayor a 0.05, es entonces que no existe relación entre estrés y exigencias psicológicas sensoriales.

4.4.7. Relación Estrés - Influencia

Tabla 4.4.7

Tabla de contingencia Estrés * Influencia

Recuento

		Influencia		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	76	128	204
	Intolerable	35	54	89
Total		111	182	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	,113[a]	1	,737		
Corrección de continuidad[b]	,042	1	,837		
Razón de verosimilitud	,113	1	,737		
Prueba exacta de Fisher				,794	,417
Asociación lineal por lineal	,113	1	,737		
N de casos válidos	293				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 33,72.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	-,020	,737
	V de Cramer	,020	,737
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es mayor a 0.05, es entonces que no existe relación entre estrés e influencia.

4.4.8. Relación Estrés - Posibilidad de Desarrollo en el trabajo

Tabla 4.4.8

Tabla de contingencia Estrés * Posibilidades de desarrollo en el trabajo

Recuento

		Posibilidad de desarrollo en el trabajo		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	164	40	204
	Intolerable	59	30	89
Total		223	70	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	6,775[a]	1	,009		
Corrección de continuidad[b]	6,022	1	,014		
Razón de verosimilitud	6,511	1	,011		
Prueba exacta de Fisher				,011	,008
Asociación lineal por lineal	6,752	1	,009		
N de casos válidos	293				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 21,26.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,152	,009
	V de Cramer	,152	,009
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla, inferirnos que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se acepta que existe relación entre estrés y posibilidades de desarrollo en el trabajo. Por consiguiente tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.152, que nos muestra una correlación débil.

4.4.9. Relación Estrés – Control sobre los tiempos a disposición

Tabla 4.4.9.

Tabla de contingencia Estrés * Control de tiempos a disposición

Recuento

		Control de tiempos		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	20	184	204
	Intolerable	5	84	89
Total		25	268	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	1,391[a]	1	,238		
Corrección de continuidad[b]	,907	1	,341		
Razón de verosimilitud	1,495	1	,221		
Prueba exacta de Fisher				,363	,171
Asociación lineal por lineal	1,386	1	,239		
N de casos válidos	293				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,59.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,069	,238
	V de Cramer	,069	,238
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es mayor a 0.05, es entonces que no existe relación entre estrés y control sobre los tiempos del trabajo.

4.4.10. Relación Estrés – Sentido del trabajo

Tabla 4.4.10

Tabla de contingencia Estrés * Sentido del trabajo

Recuento

		Sentido del trabajo		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	193	11	204
	Intolerable	76	13	89
Total		269	24	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	6,996[a]	1	,008		
Corrección de continuidad[b]	5,825	1	,016		
Razón de verosimilitud	6,422	1	,011		
Prueba exacta de Fisher				,011	,010
Asociación lineal por lineal	6,973	1	,008		
N de casos válidos	293				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,29.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,155	,008
	V de Cramer	,155	,008
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se acepta que existe relación entre estrés y sentido del trabajo. Por consiguiente tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.155, que nos muestra una correlación débil.

4.4.11. Relación Estrés – Integración en la empresa

Tabla 4.4.11

Tabla de contingencia Estrés * Integración en la empresa

Recuento

		Integración en empresa		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	169	35	204
	Intolerable	57	32	89
Total		226	67	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	12,415[a]	1	,000		
Corrección de continuidad[b]	11,372	1	,001		
Razón de verosimilitud	11,795	1	,001		
Prueba exacta de Fisher				,001	,000
Asociación lineal por lineal	12,372	1	,000		
N de casos válidos	293				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 20,35.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,206	,000
	V de Cramer	,206	,000
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se acepta que existe relación entre estrés e integración en la empresa. Por consiguiente tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.206, que nos muestra una correlación débil.

4.4. 12. Relación Estrés – Previsibilidad

Tabla 4.4.12

Tabla de contingencia Estrés * Previsibilidad

Recuento

		Previsibilidad		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	116	88	204
	Intolerable	36	53	89
Total		152	141	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	6,687[a]	1	,010		
Corrección de continuidad[b]	6,045	1	,014		
Razón de verosimilitud	6,709	1	,010		
Prueba exacta de Fisher				,011	,007
Asociación lineal por lineal	6,664	1	,010		
N de casos válidos	293				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 42,83.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,151	,010
	V de Cramer	,151	,010
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se acepta que existe relación entre estrés y previsibilidad. Por consiguiente tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.151, que nos muestra una correlación débil.

4.4.13. Relación Estrés – Claridad de Rol

Tabla 4.4.13.

Tabla de contingencia Estrés * Claridad de rol

Recuento

		Claridad del rol		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	165	39	204
	Intolerable	53	36	89
Total		218	75	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	14,806[a]	1	,000		
Corrección de continuidad[b]	13,707	1	,000		
Razón de verosimilitud	14,132	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	14,755	1	,000		
N de casos válidos	293				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 22,78.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,225	,000
	V de Cramer	,225	,000
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se acepta que existe relación entre estrés y claridad de rol. Por consiguiente tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.225, que nos muestra una correlación débil.

4.4.14. Relación Estrés – Conflicto de Rol

Tabla 4.4.14

Tabla de contingencia Estrés * Conflicto de rol

Recuento

		Conflicto de rol		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	102	102	204
	Intolerable	25	64	89
Total		127	166	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	12,113[a]	1	,001		
Corrección de continuidad[b]	11,238	1	,001		
Razón de verosimilitud	12,477	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,001	,000
Asociación lineal por lineal	12,072	1	,001		
N de casos válidos	293				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 38,58.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,203	,001
	V de Cramer	,203	,001
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla 4.4.1, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se acepta que existe relación entre estrés y conflicto de rol. Por consiguiente tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.203, que nos muestra una correlación débil.

4.4.15. Relación Estrés – Posibilidades de Relación Social

Tabla 4.4.15

Tabla de contingencia Estrés * Posibilidades de relación social

Recuento

		Relación social		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	93	110	203
	Intolerable	39	50	89
Total		132	160	292

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	,099[a]	1	,753		
Corrección de continuidad[b]	,035	1	,852		
Razón de verosimilitud	,099	1	,753		
Prueba exacta de Fisher				,799	,426
Asociación lineal por lineal	,099	1	,753		
N de casos válidos	292				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 40,23.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,018	,753
	V de Cramer	,018	,753
N de casos válidos		292	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es mayor a 0.05, es entonces que no existe relación entre estrés y posibilidades de relación social.

4.4.16. Relación Estrés – Sentimiento de grupo

Tabla 4.4.16

Tabla de contingencia Estrés * Sentimiento de grupo

Recuento

		Sentimiento grupo		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	172	32	204
	Intolerable	64	25	89
Total		236	57	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	6,084[a]	1	,014		
Corrección de continuidad[b]	5,318	1	,021		
Razón de verosimilitud	5,800	1	,016		
Prueba exacta de Fisher				,016	,012
Asociación lineal por lineal	6,063	1	,014		
N de casos válidos	293				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 17,31.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,144	,014
	V de Cramer	,144	,014
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se acepta que existe relación entre estrés y sentimiento de grupo. Por consiguiente tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.144, que nos muestra una correlación débil.

4.4.17. Relación Estrés – Calidad de Liderazgo

Tabla 4.4.17

Tabla de contingencia Estrés * Calidad de lidrazgo

Recuento

		Calidad de liderazgo		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	108	96	204
	Intolerable	24	65	89
Total		132	161	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	16,889[a]	1	,000		
Corrección de continuidad[b]	15,856	1	,000		
Razón de verosimilitud	17,451	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	16,831	1	,000		
N de casos válidos	293				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 40,10.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,240	,000
	V de Cramer	,240	,000
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se acepta que existe relación entre estrés y calidad de liderazgo. Por consiguiente tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.240, que nos muestra una correlación débil.

4.4.18. Relación Estrés - Refuerzo

Tabla 4.4.18

Tabla de contingencia Estrés * Refuerzo

Recuento

		Refuerzo		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	157	46	203
	Intolerable	46	43	89
Total		203	89	292

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	19,218[a]	1	,000		
Corrección de continuidad[b]	18,026	1	,000		
Razón de verosimilitud	18,541	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	19,152	1	,000		
N de casos válidos	292				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 27,13.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,257	,000
	V de Cramer	,257	,000
N de casos válidos		292	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se acepta que existe relación entre estrés y refuerzo. Por consiguiente tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.257, que nos muestra una correlación débil.

4.4.19. Relación Estrés – Apoyo Social

Tabla 4.4.19

Tabla de contingencia Estrés * Apoyo social

Recuento

		Apoyo Social en trabajo		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	100	103	203
	Intolerable	30	59	89
Total		130	162	292

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	6,060[a]	1	,014		
Corrección de continuidad[b]	5,446	1	,020		
Razón de verosimilitud	6,155	1	,013		
Prueba exacta de Fisher				,015	,009
Asociación lineal por lineal	6,039	1	,014		
N de casos válidos	292				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 39,62.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,144	,014
	V de Cramer	,144	,014
N de casos válidos		292	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se acepta que existe relación entre estrés y apoyo social. Por consiguiente tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.144, que nos muestra una correlación débil.

4.4.20. Relación Estrés – Inseguridad sobre el futuro

Tabla 4.4.20

Tabla de contingencia Estrés * Inseguridad sobre el futuro

Recuento

		Inseguridad		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	75	129	204
	Intolerable	24	65	89
Total		99	194	293

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	2,659[a]	1	,103		
Corrección de continuidad[b]	2,239	1	,135		
Razón de verosimilitud	2,720	1	,099		
Prueba exacta de Fisher				,109	,066
Asociación lineal por lineal	2,650	1	,104		
N de casos válidos	293				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 30,07.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,095	,103
	V de Cramer	,095	,103
N de casos válidos		293	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla 4.4.1, podemos inferir que el nivel de significancia es mayor a 0.05, es entonces que no existe relación entre estrés e inseguridad sobre el futuro.

4.4.21. Relación Estrés - Estima

Tabla 4.4.21.

Tabla de contingencia Estrés * Estima

Recuento

		Estima		
		Aceptable	Intolerable	Total
ESTRÉS	Aceptable	90	113	203
	Intolerable	17	71	88
Total		107	184	291

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	16,525[a]	1	,000		
Corrección de continuidad[b]	15,466	1	,000		
Razón de verosimilitud	17,605	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	16,468	1	,000		
N de casos válidos	291				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 32,36.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,238	,000
	V de Cramer	,238	,000
N de casos válidos		291	

Análisis e interpretación. - De los resultados obtenidos en la tabla 4.4.1, podemos inferir que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se acepta que existe relación entre estrés y estima. Por consiguiente tomamos en cuenta el valor del coeficiente Phi que es igual a 0.238, que nos muestra una correlación débil.