

UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS

MAESTRIA EN SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

“ESTUDIO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA. CUENCA 2015”

Tesis previa a la obtención del título de Magister en Seguridad e Higiene Industrial.

AUTOR:

JORGE LUIS GARCÍA ALVEAR.

DIRECTOR:

Psc. Clin. JULIO ALFREDO JARAMILLO OYERVIDE PhD.

CUENCA – ECUADOR

2016



RESUMEN

La Comisión Europea define el estrés laboral como un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos del contenido, organización y el medio ambiente de trabajo. El objetivo fue estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Es un estudio descriptivo, transversal, en una muestra de tipo multietápica de 240 personas de una población de 607 individuos. Las variables estudiadas fueron relación laboral, cargo, biodatos, demanda psicológica, control, clasificación del trabajo, efectos del control, efectos del trabajo. El método utilizado fue la encuesta, la técnica la entrevista, y el instrumento el cuestionario del modelo demanda-control de Karasek con 14 preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta. Los datos se analizaron en el software estadístico IBM SPSS V.21. Para determinar la relación entre variables se utilizó el Chi cuadrado Tau b y ANOVA. El análisis de riesgos se realizó mediante la razón de prevalencia (IC 95%). RESULTADOS: el 14.58% desarrollan Trabajo Activo; el 43.75% Trabajo Pasivo, el 23.75% Trabajo de Alta Tensión Laboral y Trabajo de Baja Tensión Laboral el 17.92%, encontrándose significancia estadística con sexo, relación laboral y puesto de trabajo ($p < 0.05$); a igual que, entre demanda psicológica con, sexo, relación laboral y cargo ($p < 0.05$). Con las variables control se encontró con empleo de habilidades en cargo y relación laboral ($p < 0.05$). En Autoridad de decisión con edad, cargo y tipo de relación laboral ($p < 0.05$). En amplitud de decisión con cargo y relación laboral ($p < 0.05$). CONCLUSIONES: Existe dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal administrativo que en los trabajadores.

Palabras clave: Estrés laboral, Trabajador, Personal Administrativo, Demandas Psicológicas.



ABSTRAC

The European Commission defines job stress as a pattern, cognitive, behavioral and physiological adverse certain aspects of the content, organization and working environment emotional reactions. The aim of this study was known the stress work in the administrative staff and workers of the University of Cuenca. It is a descriptive, cross-sectional study in a sample of multistage type of 240 people in a population of 607. The variables studied were working relationship, charge, biodata, psychological demand, control, job classification, control effects, effects of work. The method used was survey, interview technique, and the demand model questionnaire instrument - control Karasek with 14 closed questions and four possible answers. Data were analyzed with the statistical software SPSS V. 21. To determine the relationship between variables Tau B, Chi square and ANOVA was used. The risk analysis was performed using ratio prevalence (95%). RESULTS: that Active work; 43.75% Passive Work, Job 23.75% high job strain work and low job strain work 17.92%, statistical significance was found with sex, employment and jobs ($p < 0.05$). Statistically significant differences existed between demand and psychological, gender, employment relationship and office ($p < 0.05$). With the control variables found employment office skills and employment ($p < 0.05$). Authority decision on age, position and type of employment ($p < 0.05$). Amplitude decision and under employment relationship ($p < 0.05$). CONCLUSIONS: There are two times more like to develop mental - physical illness in administrative personnel than workers.

Keywords: Work stress, Worker, Staff, Psychological Demands.



INDICE.	Pag.
CAPITULO I	9
INTRODUCCION	9
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.2 JUSTIFICACION	11
CAPITULO II.	13
FUNDAMENTACION TEORICA.....	13
2.1 Concepto de estrés laboral.....	14
2.2 Tipos de estrés.....	20
2.3 Epidemiología del estrés.	22
2.4 Fisiopatología del estrés.....	25
2.5 Manifestaciones clínicas del estrés	30
2.6 Prevención del estrés	32
CAPITULO III	34
OBJETIVOS	34
3.1 General	34
3.2 Específicos.....	34
CAPITULO IV	35
DISEÑO METODOLOGICO.	35
Tipo de investigación:.....	35
El área de estudio:	35
El universo y muestra:.....	35
Criterios de Inclusión:.....	36
Criterios de exclusión:	36
Plan de tabulación y análisis:	40
Procedimientos.	40
Aspectos éticos:	40
CAPITULO V	42
RESULTADOS.	42
CAPITULO VI.....	50
DISCUSION.....	50
CAPITULO VII.....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
7.1 Conclusiones.	53



7.2. Recomendaciones	54
CAPITULO VIII	55
PROPUESTA DE PLAN DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL.	55
8.1 INTRODUCCION.....	55
8.2 OBJETIVO GENERAL	56
8.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS.	56
8.4 RESULTADOS ESPERADOS.....	56
8.5 ACTIVIDADES.	57
BILBIOGRAFIA.....	61
ANEXOS.	65
Anexo 1: Operacionalización de variables.....	65
Anexo 2. Cuestionario del modelo Demanda – Control Karasev	67



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Jorge Luis García Alvear, autor de la tesis "Estudio del Estrés Laboral en el Personal Administrativo y Trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Máster en Seguridad e Higiene Industrial. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 18 de enero de 2016

Jorge Luis García Alvear

C.I: 0101497758



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Jorge Luis García Alvear, autor/a de la tesis “Estudio del Estrés Laboral en el Personal Administrativo y Trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 18 de enero de 2016

Jorge Luis García Alvear

C.I: 0101497758



DEDICATORIA

A mi esposa y a mis hijas, con el siguiente pensamiento:

"En tiempos de cambio, los que aprenden heredarán la tierra, mientras que quienes ya lo saben todo, estarán perfectamente preparados para gestionar un mundo que ya no existe"

Eric Hoffer



AGRADECIMIENTO

A las autoridades, directores departamentales, decanos, personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca; y especialmente al PsC, Julio Jaramillo PhD, que con su apoyo y colaboración, han hecho posible la realización del presente estudio.



CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mundo actual implica una época de grandes cambios, con ritmo de vida enormemente acelerado, mayor demanda de competencia y especialización, continua reformulación de objetivos, metas, estrategias; entre otros aspectos. Este entorno exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. Precisamente las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar el hombre propician estar sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas (Rodríguez González, Roque Doval, & Molerio Pérez, 2002).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en un comunicado del 2005, el número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo cobra más de dos millones de vidas y cada año, los trabajadores son víctimas de unos 268 millones de accidentes no mortales, que causan ausencias de al menos tres días del trabajo; y alrededor de 160 millones de casos nuevos de enfermedades profesionales. (Organización Internacional del Trabajo, 2005)

Entre las enfermedades profesionales, hoy en día, se reconoce al estrés laboral como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores, que a su vez incide en el clima laboral de las entidades para las que trabajan, debido fundamentalmente a que los procesos productivos requieren de mayor esfuerzo mental, para labores que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular. Por otra parte, existe un incremento en ritmo de trabajo, debido a que con la tecnificación se requiere menor número de trabajadores con la exigencia de alcanzar mejores resultados.

El estrés laboral es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea, afectando anualmente a cuarenta millones de trabajadores y suponiendo para sus



países miembros un coste de veinte mil millones de euros al año en gastos sanitarios, sin contar la pérdida de productividad (Mansilla Izquierdo & Fabieres Cuevas, 2014).

Según la Fundación Europea para las Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo un 28 % de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral (Mansilla Izquierdo & Fabieres Cuevas, 2014)

El informe del estudio realizado, para la OIT, por Phyllis Gabriel y Marjo-Riitta Liimatainen (2000), calcula que en los países de la Unión Europea, entre un 3 y un 4% del PIB se gasta en problemas de salud mental. En Estados Unidos, el gasto nacional asociado con el tratamiento de la depresión se sitúa entre 30.000 y 44.000 millones de dólares al año. En muchos países crece la jubilación prematura debida a problemas mentales, hasta el punto de estar convirtiéndose en el motivo más común para la asignación de pensiones por incapacidad (Organización Internacional del Trabajo, 2005)

Según un estudio elaborado por la compañía Regus, el 75% de las personas que padecen estrés en México señala el entorno laboral como origen, cifra que baja hasta el 73% en el caso de China, seguida de lejos por Estados Unidos, con un 59%.

El estrés laboral en México ya se sitúa a la cabeza del ranking mundial, superando por primera vez a China, que hasta ahora lideraba esta temida clasificación La Organización Internacional del Trabajo (OIT) informó que en México 40% de los trabajadores padecen de estrés laboral (Muñoz Ríos, 2015), lo que implica que aproximadamente 18,4 millones de personas conviven con este tipo de estrés. Llama la atención que este mal está escalando posiciones en las economías emergentes, que parecen exigir un esfuerzo extra a sus trabajadores. Por otra parte (y paradójicamente), las importantes pérdidas económicas debido al mayor ausentismo y la baja productividad, son sólo uno de sus efectos (Estreslaboral.info, 2016).



Aun cuando no se tienen referencias sobre el avance que ha traído este padecimiento en el país, se sabe que ello impacta de manera negativa a la productividad y afecta a las empresas como ocurre con el ausentismo y los factores psicosociales que impactan de manera directa a los trabajadores, hay estimaciones de que "22 % de los trabajadores fuma, 71% presentan sobrepeso y obesidad y 13% tiene problemas con el alcohol". (Muñoz Ríos, 2015)

Hay que destacar estos hechos, por cuanto estas cifras, más allá de ser datos sobre los efectos provocados por el estrés, implica que no solo se está provocando graves consecuencias en la salud de los trabajadores, como incapacidades temporales o permanentes e incluso muertes, genera problemas económicos a la Seguridad Social, al Estado y sobre todo al núcleo familiar, de lo que se deduce que se debería contar con estudios que permitan determinar el nivel de estrés al que se encuentra sometido todo el personal que ejerce un trabajo cualquiera que éste fuere.

1.2 JUSTIFICACION

Frente a la problemática planteada, el estrés laboral y sus efectos en los empleados de cualquier entidad, pública o privada, son una realidad innegable y conocida a nivel mundial por los estudios realizados, que aunque en algunas ocasiones puede ayudar a mejorar destrezas o habilidades; por el contrario, el exceso trae graves consecuencias como, ausentismo laboral, disminución de la calidad de trabajo, ansiedad, depresión e inclusive llegar al desarrollo del Síndrome de Burnout; situaciones que por el desconocimiento del tema, podrían agravarse.

Dado que en Universidad de Cuenca no se cuenta con una investigación sobre esta problemática de salud laboral y sus efectos psicológicos, en el presente estudio se propone determinar los niveles de estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control que tiene el trabajador sobre éstas (Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986).



Si bien, este estudio no resolverá el problema existente, los datos obtenidos permitirán aportar mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud del personal de la Universidad de Cuenca y tomar medidas de prevención y promoción.



CAPITULO II.

FUNDAMENTACION TEORICA

En la actualidad, los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo, han pasado a ser uno de los principales fenómenos de salud pública en el mundo, puesto que año tras año va, no solo en crecimiento, sino surgen nuevas situaciones mórbidas, dado principalmente por el desarrollo tecnológico.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en un comunicado del 2005, el número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo cobra más de dos millones de vidas y cada año, los trabajadores son víctimas de unos 268 millones de accidentes no mortales que causan ausencias de al menos tres días del trabajo y unos 160 millones de nuevos casos de enfermedades profesionales (Organización Internacional del Trabajo, 2005).

Según la base de datos ILOSTAT, se encuentra que la tasa de lesiones no fatales, por 100.000 asalariados en las diferentes regiones, es: en Alemania es de 2738, (año 2012), en España es 2838.7 (2013), en el Reino Unido es 270 (2013), por citar tres países europeos, (Juárez García, Vera Calzaretta, Gómez Ortiz, Canepa, & Schnall, 2008) en América tenemos que en EE.UU, la tasa está 117.3 (2012), en Brasil 1609.3 (2011), en Argentina 50.9 (2012), en Colombia 6.3 (2013), cabe destacar que no existen datos de China, Perú ni Ecuador (Organización Internacional del Trabajo, 2013). Esta situación conlleva a deducir que existen grandes diferencias en las estadísticas reportadas, lo que permite plantear el problema de las deficiencias de los sistema de registros entre Europa y América, particularmente con los países latinoamericanos (Salinas, y otros, 2001); deficiencias que son debidas fundamentalmente al subregistro de las enfermedades laborales (Nieto, 2014)

En el ámbito mundial, el tema de los Factores Psicosociales en el Trabajo ha cobrado gran relevancia en los últimos años. Instituciones internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de Salud



(OMS), la Unión Europea, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) o la Agencia Europea de Salud y Seguridad, han declarado a los factores psicosociales y estrés laboral como una de las grandes prioridades en el tema del trabajo y la salud ocupacional en los próximos años (Juárez García, Vera Calzaretta, Gómez Ortiz, Canepa, & Schnall, 2008)

Según Peiro (2009), la expresión estrés puede tener una triple aceptación como estímulo, como respuesta y como interacción de la persona con su entorno. La aproximación del estrés como estímulo toma el término de la física, que considera al estrés como un estímulo de presión que se aplica a determinados materiales y que produce una alteración temporal o en ocasiones permanentes en los mismos. Una segunda aseveración, proviene de la biología y la fisiología, considera al estrés como respuesta psicosomática a determinados estímulos que en este caso serían conceptualizados como estresores; y por último, una tercera acepción conceptualiza al estrés como transacción entre la persona y su entorno, siendo la experiencia subjetiva y la forma en que aprecia la persona su situación, lo que se caracterizaría como estrés (Peiro Silla, 2009).

2.1 Concepto de estrés laboral.

Muchos investigadores e instituciones mundiales han conceptualizado desde diferentes puntos de vista; es así que el término estrés introdujo Hans Selye en 1936 como una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga. Dicha respuesta puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica (física/orgánica). (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003).

Según la OMS el "estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo frente a la acción".

La Comisión Europea define el estrés laboral como "un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de



excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos (Weiler, 2004).

Para Peiro (2008), el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. (Alarcón Navarro, 2008).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al estrés laboral o estrés en el trabajo como la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Leka & Griffiths , 2004). Este tipo de estrés, propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. (Leka & Griffiths , 2004).

Desde una perspectiva médica se puede definir al estrés como “un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a las personas en riesgo de enfermedad” (Cohen, Kessler, & Underwood, 1995).

Para Slipak (2007) define al estrés laboral cómo el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla. (Gutiérrez Strauss & Vilorio- Doria, 2014).

En síntesis podemos afirmar que existen varias maneras de conceptualizar el estrés laboral; desde el hecho que nos permite caracterizar los disímiles estados en los que se encuentra la persona, frente al ambiente en las que se desenvuelve y su forma de reaccionar a las mismas; sin embargo, analizado integralmente el problema, se podría decir que el estrés es la respuesta psicológica y fisiológica que



presenta el organismo, en su intento por adaptarse ante las situaciones de presión internas y externas, que se dan en su relación con el entorno social. Es así que el estrés surge cuando se producen desajustes en esta interrelación.

A partir de estas y otras concepciones se han desarrollado modelos teóricos que permitan determinar características de la actividad laboral que están ocasionando, como efecto, el estrés, que a su vez, determinan o favorecen la aparición de alteraciones de la salud.

Modelos teóricos del estrés laboral

Según la bibliografía existen un gran número de modelos que describen factores psicosociales del entorno laboral relacionados con estrés. En el presente documento se exponen aquellos de tiene relación directa con presente estudio.

Modelo Demanda-Control.

Modelo, ampliamente difundido y discutido en la literatura especializada, que fue desarrollado por Robert Karasek en el año 1977 (Karasek, 1990).

El modelo Karasek explica lo que acontece entre la organización del trabajo, el contenido de las tareas, las demandas de tipo psicológico (cuantitativas y cualitativas) y el control o autonomía decisional del trabajador sobre su trabajo. El estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la limitada libertad para la toma de decisiones, es decir, el bajo control.

El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). La demanda elevada puede darse por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás (Vieco Gómez & Abello Llanos, 2014).



Entre tanto, el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene a su disposición para hacer frente a las demandas; viene determinado tanto por su nivel de formación y habilidades, como por su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan su trabajo (Vieco Gómez & Abello Llanos, 2014).

El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que proporcionan o no los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe y es adecuado, puede disminuir parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. A mayores demandas o exigencias (cognitivas, emocionales, cuantitativas o cualitativas) y menor posibilidad de control sobre el trabajo (autonomía para tomar decisiones con respecto al trabajo) mayor es la probabilidad de enfermar a consecuencia de la tensión psicológica o el estrés psicosocial (Vieco Gómez & Abello Llanos, 2014).

Las oportunidades de desarrollar habilidades propias tienen una doble vertiente: obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas; y hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados).

La autonomía se refiere a la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las del departamento. En este sentido es importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo (Marrero Santos, 2007).

Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

Johnson y Hall (1988), plantean que la dimensión Apoyo social se refiere a las interacciones en el trabajo, entre los trabajadores y sus superiores. Así que un elevado nivel de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. Por consiguiente, el factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que den los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del



estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros. (Johnson & Hall, 1994)

Es, de esta manera que el apoyo social se utiliza de diferentes maneras: como malla social, relaciones sociales positivas, contar con compañeros confidentes y como compañía humana. Estas acciones positivas tienen un efecto protector sobre el estrés (Johnson & Hall, 1994)

Modelo del desequilibrio- esfuerzo-recompensa

El Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996, 1998) permite determinar la relación entre factores psicosociales y salud, mediante los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador; y específicamente en el desequilibrio entre el esfuerzo que realiza el trabajador (costes) y la recompensa que recibe (ganancias). Cuando en el proceso laboral no existe retroalimentación adecuada entre el esfuerzo y la recompensa puede determinar que se produzca insatisfacción repetida y permanente, sentimiento de injusticia que en último término conlleva al estrés. (Siegrist, 1996)

Por consiguiente, es crucial, que para un adecuado desarrollo del trabajador, se dé un entorno laboral que favorezca la autorregulación del sujeto al controlar la autoestima, la auto-eficacia, y el sentimiento de pertenencia a un grupo. Estas funciones, proporcionan bienestar y salud al trabajador cuando los intercambios entre los roles laborales y las recompensas se realizan con éxito (Siegrist, 2000).

Por otra parte, frente a una amenaza del desequilibrio entre costes y ganancias, o el estar excluido de ese intercambio, pueden deteriorar las funciones de autorregulación del sujeto, determinado el surgimiento de sentimientos recurrentes de amenaza, ira, depresión que aumentan la susceptibilidad a la enfermedad como resultado de la tensión (Siegrist, 2000).



Según Siegrist (1996), el constructo control sobre el estatus ocupacional (status control) es fundamental en el modelo, refiriéndose a aquellos aspectos de la carrera laboral que amenazan las funciones de autorregulación del trabajador, constituyendo una de las principales fuentes de estrés laboral, puesto que bajo estas circunstancias, se restringe el control sobre las recompensas, afectando a la salud y bienestar del trabajador (Siegrist, 1996).

En consecuencia, el modelo pregona que los mayores efectos sobre la enfermedad y el bienestar del trabajador se producirán cuando los factores estructurales (entorno laboral) y de personalidad (esfuerzo intrínseco) actúan a la vez. En consiguiente, el modelo determina que se investiguen dos dimensiones: esfuerzo y recompensa. El esfuerzo que se refiere a las demandas del proceso laboral y el esfuerzo intrínseco, como es la motivación de los trabajadores en relación a dichas demandas. Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: dinero, estima y seguridad laboral. (Siegrist, 1996)

Modelo Ajuste entre el individuo y el Ambiente Laboral

Modelo formulado por Harrison (1978), postula que el estrés es producido por el desajuste entre las demandas del entorno (habilidades y capacidades disponibles por la persona) y los recursos de las personas para afrontarlas (exigencias y demandas del trabajo; y necesidades de las personas y los recursos del ambiente disponibles para satisfacerlas), de tal maneja que un desajuste entre ellas produciría estrés; que a su vez, producirían trastornos psicológicos (insatisfacción laboral, ansiedad, insomnio, irritabilidad, etc.) fisiológicos (hipertensión, hipercolesterolemia) y comportamental (tabaquismo, alcoholismo). En el caso contrario un buen ajuste determinará un estado de bienestar y el desarrollo personal. (Harrison, 1978)

En consecuencia este modelo permite determinar tres factores indispensables a fin de comprender el proceso de generación de estrés ocupacional: 1) los recursos con los que cuentan los trabajadores para hacer frente a las demandas y



requisiciones del medio, 2) la percepción de dichas demandas por parte del sujeto, 3) las demandas en sí mismas (Harrison, 1978).

En síntesis, es imperioso destacar que el estrés, es un factor que establece el comportamiento de cada persona, es el que condiciona la respuesta adaptativa para responder a las reivindicaciones del entorno laboral, que cuando estas actúan persistentemente y su intensidad y duración exceden el umbral de tolerancia del individuo, se vuelven perjudiciales para la situación de salud y calidad de vida de la persona.

En conclusión se puede afirmar que el estrés en el trabajo, es un fenómeno que refleja la experiencia mediada por las relaciones entre las condiciones objetivas y subjetivas. Los diferentes factores psicosociales en las relaciones de trabajo son complicados y difíciles de comprender dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, mediadas por las condiciones y el ambiente laboral y familiar. Es por estas consideraciones en que ello que se hace imprescindible tomar en cuenta todos los aspectos y ámbitos al realizar una investigación sobre esta problemática.

2.2 Tipos de estrés

El estrés afecta a las personas de maneras distintas, por lo tanto es muy personal. Ciertos acontecimientos pueden ocasionar mucho estrés en una persona, pero no en otra. Por otra parte el efecto del estrés no siempre es negativo. Por ejemplo el estrés moderado en realidad mejora la productividad y puede ser útil para desarrollar ideas creativas (Wayne & Robert , 2006).

En este contexto se reconocen dos tipos de estrés:

Eutrés, también denominado estrés positivo, representa aquel estrés donde el individuo interactúa con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima (Instituto del Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2016). Este tipo de estrés se



manifiesta cuando las condiciones son positivas (armonía, alegría, placer...) de tal manera que individuo se siente motivado para desarrollar sus actividades laborales.

Distrés o estrés negativo es todo lo contrario del eutrés, es decir es aquel, que es perjudicial, que produce sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción de la productividad de individuo, la aparición de enfermedades sicosomáticas y un envejecimiento acelerado (Instituto del Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2016).

En este contexto la Revista Social "Science and Medicine" en el 2005 reporta un estudio con una muestra representativa de 9.501 hombres en 419 ocupaciones en Canadá, que evaluó la contribución de la estructura ocupacional y la organización en el trabajo a la presencia de distrés psicológico. El análisis multinivel mostró que la organización del trabajo representa el 0,8% de la variabilidad en los trastornos psicológicos. Las exigencias físicas y psicológicas, los horarios irregulares y el acoso en el trabajo aparecen como factores determinantes de los trastornos psicológicos. Además, la situación familiar, el apoyo de redes sociales fuera del trabajo y la personalidad están asociados al distrés, pero estos factores no moderan los efectos de las condiciones de la organización del trabajo. (Vieco Gómez & Abello Llanos, 2014).

El análisis de regresión logística mostró que en las mujeres la situación económica del padre y la baja formación académica en la adolescencia se vinculaban con el bajo control y la alta tensión en el trabajo 31 años después. El bajo grado escolar, el ausentismo en la escuela y el consumo medio de alcohol a la edad de 14 años fueron predictores del distrés a los 31 años en los varones (Vieco Gómez & Abello Llanos, 2014).

El estrés-distrés resultante de factores de riesgo psicosocial en el lugar del trabajo es el precursor de trastornos como la depresión, y ello ha sido documentado por diversos autores en todo el mundo. Se calcula que la prevalencia de depresión



debida a factores de riesgo psicosocial de origen laboral se encuentra entre el 12% y el 23%. Así mismo, la tasa de incidencia oscila entre el 3% y el 7%. Ello significa que cada año hay un grupo importante de nuevos casos de depresión entre la población trabajadora del mundo, incluso algunos estudios muestran su relación con el suicidio (Vieco Gómez & Abello Llanos, 2014).

2.3 Epidemiología del estrés.

Desde el punto de vista epidemiológico, el estrés laboral es considerado en la Unión Europea como el segundo problema de salud más frecuente, después de los trastornos musculo esqueléticos. El coste económico anual del estrés laboral en Europa se ha llegado a cifrar en torno a los 20.000 millones de euros y en EE.UU. hasta 150.000 millones de dólares.

Según la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT) llevada a cabo en 2005, un 6,3% del total de la muestra (n = 11054) y un 27,9% del porcentaje de trabajadores consideraban que el trabajo afectaba a su salud (n = 2493), presentó síntomas compatibles con el estrés (En la V Encuesta el porcentaje del total de la muestra que manifestó presentar estrés fue del 5,3% (Martínez Plaza, 2007).

Respecto a las Ramas de Actividad con mayor prevalencia de estrés, tomando en consideración únicamente el global de trabajadores que consideraban que el trabajo afectaba a su salud, fueron: (Martínez Plaza, 2007).

Tabla N° 1

Ramas de Actividad con mayor prevalencia de estrés

Ramas de Actividad	%
Administración pública y Educación	45,7
Actividades sanitarias y veterinarias; Servicios Sociales	42,9
Intermediarias Financieras, Actividades Inmobiliarias, Empresa de Servicios	33,2
Comercio, Hostelería	32,4
Transporte y Comunicaciones	27,9
Personal docente	54,2
Ingeniero técnico o superior, aparejador, arquitecto, físico, geólogo, biólogo, etc.	53,6
Profesionales del Derecho, las Ciencias Sociales y las Artes	46,7



Empleados administrativos	44,6
Directivos de empresas o de Administraciones Públicas	44,4

Fuente: Martínez Plaza, 2007 VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT)

Elaboración: Jorge Luis García Alvear

Según la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del MTAS (2006) las ocupaciones con niveles muy altos de estrés son: (Martínez Plaza, 2007).

Tabla N° 2

Ocupaciones con mayor prevalencia de estrés.

Ocupaciones	%
Dirección de empresas y de la Administración Pública	28,7
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales	23,6
Trabajadores servicios restauración, personales, protección y vendedores de comercio	22,4
Técnicos y profesionales de apoyo	19,6
Trabajadores cualificados en agricultura y pesca	19,0
Operadores de instalaciones y maquinaria y montadores	17,3
Empleados de tipo administrativo	13,9
Artesanos y trabajadores cualificados industria manufacturera, construcción y minería	13,3
Trabajadores no cualificados	11,7

Fuente: Martínez Plaza, 2007 Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del MTAS (2006)

Elaboración: Jorge Luis García Alvear

De acuerdo con las dos encuestas, Condiciones de Trabajo (INSHT) Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (MTAS) de España, se puede determinar que existen claras deferencias sobre la prevalencia del estrés, que probablemente es debido a que la unidad de análisis es diferente, puesto que en la primera es por actividad económica y la segunda por ocupación, sin embargo de ello, en el área de la administración se encuentra el más alto porcentaje de prevalencia de estrés.

Por rama de actividad encontramos una prevalencia de más del 50 % en el personal docente, ingeniero técnico o superior, aparejador, arquitecto, físico, geólogo, biólogo, etc., y profesionales del Derecho, las Ciencias Sociales y las Artes.

Por ocupación es de destacar que los empleados administrativos, artesanos y trabajadores cualificados industria manufacturera, construcción y minería, son los que menor porcentaje de estrés presentan.



El informe de la investigación realizada para la OIT, por Phyllis Gabriel y Marjo-Riitta Liimatainen (2000) destaca, entre los principales resultados del informe, que alerta acerca de cómo están aumentando los costes de incapacidad mental, se avanza un modelo de los crecientes problemas personales y psiquiátricos que sufren las personas en edad laboral. En los países estudiados: en Estados Unidos, la depresión clínica se ha convertido en una de las enfermedades más comunes, que llega a afectar cada año a una décima parte de los adultos en edad de trabajar, con el resultado de una pérdida de aproximadamente 200 millones de días de trabajo anuales. En Finlandia, más del 50% de los trabajadores sufre algún tipo de síntomas relacionados con el estrés, tales como ansiedad, sentimientos depresivos, dolor físico, exclusión social y trastornos del sueño; el 7% de los trabajadores finlandeses padece un cansancio severo, que puede llevar al agotamiento, a actitudes cínicas y a una drástica reducción de la capacidad profesional, y los trastornos de la salud mental son ya la principal causa de pensiones por incapacidad en este país (Organización Internacional del Trabajo, 2000).

En Alemania, los trastornos depresivos son responsables de casi el 7% de las jubilaciones prematuras y la incapacidad laboral por motivos relacionados con la depresión se prolonga dos veces y media más que la incapacidad provocada por otras enfermedades; la cuantía total de la producción perdida por el absentismo atribuible a trastornos de la salud mental se estima en más de 5.000 millones de marcos anuales (Organización Internacional del Trabajo, 2000).

En el Reino Unido, casi 3 de cada 10 empleados sufren anualmente problemas de salud mental y numerosos estudios indican que son comunes el estrés provocado por el trabajo y las enfermedades que causa; uno de cada 20 británicos en edad de trabajar está padeciendo una depresión importante (Organización Internacional del Trabajo, 2000).

En Polonia indican la existencia de un número creciente de personas que están recibiendo asistencia sanitaria mental, especialmente individuos aquejados por trastornos depresivos: una tendencia que puede estar relacionada con la



transformación socioeconómica del país y con los consiguientes aumento del paro, inseguridad en el empleo y descenso de los niveles de vida (Organización Internacional del Trabajo, 2000).

En Colombia los resultados de la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo de 2007, detectaron que la presencia de riesgos psicosociales y sus efectos en la salud física y mental de los trabajadores se encontraban en el segundo lugar. Según los trabajadores encuestados la exposición a factores psicosociales en los lugares de trabajo y entre el 20 al 30% manifestaron sentir estrés ocupacional. Mientras que en la Segunda Encuesta, ocupó el primer lugar la exposición a los riesgos psicosociales y se reportó incremento del 43% entre 2009 y 2012 del reconocimiento de eventos derivados de dichos riesgos manifestados principalmente como ansiedad y depresión (Gutiérrez Strauss & Vilorio- Doria, 2014).

2.4 Fisiopatología del estrés

Como se indicó anteriormente, el estrés en el trabajo se caracteriza por aparecer cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de los trabajadores para poder resolverlas de manera satisfactoria. Este hecho implica que se rompe el delicado equilibrio cuerpo-mente del organismo, por lo que una consecuencia psíquica puede provocar alteraciones físicas y viceversa.

Muchos trabajos coinciden en que el estrés se debe a un desajuste entre los individuos (disposición biológica y psicológica) y las condiciones de trabajo (inseguridad laboral, tipo de contratación, horarios, etc.), que a su vez está determinada por las tareas (escasez o excesivo trabajo, monotonía, ciclos de trabajo breves o sin sentido, plazos ajustados de entrega, presión en el tiempo de ejecución, etc.) y la organización de la empresa (ambigüedad en la definición de funciones, poco apoyo en la resolución de problemas, ausencia de sistemas de comunicación y participación, etc.) (Organización Internacional del Trabajo, 1998) (Nogareda Cuixart, 1994).



Este delicado equilibrio dependerá fundamentalmente de las condiciones individuales del trabajador frente a diferentes situaciones y experiencias, determinando que vuelva o no a la normalidad, una vez que termine el estímulo que le permitió alcanzar su objetivo.

Existen muchos modelos que explican el estrés, de entre los cuales se destacan al modelo demanda – control y esfuerzo - recompensa (ERI) por ser los más conocidos (Nogareda Cuixart, 1994).

El primero primer modelo, demanda - control explica el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control en base a tres dimensiones con sus respectivos componentes: (Vega Martínez, 2001) (Organización Internacional del Trabajo, 1998)

- a) Demandas psicológicas que a su vez pueden ser de dos tipos:
 - a.1. Cuantitativas: volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo)
 - a.2. Cualitativas: exigencias emocionales y de esconder emociones

- b) El control incluye:
 - b.1. Las oportunidades de desarrollar habilidades propias, que tiene que ver con la posibilidad de obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas y hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer.
 - b.2. La autonomía que el trabajo proporciona como la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento.

- c) El apoyo social con sus dos componentes:
 - c.1 Las relaciones sociales en el trabajo implica y,
 - c.2 El grado de apoyo recibido en el trabajo.

El modelo esfuerzo - recompensa, (ERI) explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función del control que las personas ejercen sobre su propio futuro o las recompensas a largo plazo. La amenaza de despido y de paro, la



precariedad del empleo, los cambios no deseados en las condiciones de trabajo, la degradación de categoría, la falta de expectativas de promoción y la inconsistencia de estatus son variables importantes en este modelo, que también plantea la importancia de las estrategias personales de afrontamiento que interaccionan con el balance entre el esfuerzo invertido y las recompensas obtenidas a cambio (Nogareda Cuixart, 1994).

Cuando se produce un desbalance o desequilibrio entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control, se desencadena como reacción, una respuesta fisiológica, que supone la activación del eje hipofisario-suprarrenal y del sistema nervioso vegetativo, que liberan una serie de hormonas que excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos.

En el eje hipofisario-suprarrenal se activa el hipotálamo segregando la hormona CRF (factor liberador de corticotropina), que actúa sobre la hipófisis y provoca la secreción de la hormona adenocorticotropa (ACTH). Esta secreción incide sobre la corteza de las glándulas suprarrenales, dando lugar a la producción de corticoides que pasan al torrente circulatorio y producen múltiple incidencia orgánica; siendo el más importante es el cortisol que facilita la excreción de agua y el mantenimiento de la presión arterial; afecta a los procesos infecciosos y produce una degradación de las proteínas intracelulares, aumenta la concentración de glucosa en sangre y produce un aumento de calcio y de fosfatos liberados por los riñones, y de lípidos. Por otra parte los andrógenos estimulan el aumento tanto de la fuerza como de la masa muscular (Nogareda Cuixart, 1994).

La activación del sistema nervioso autónomo o vegetativo que se encarga de la regulación de la frecuencia cardíaca, temperatura corporal, motilidad intestinal, secreción de glándulas endocrinas, regular la digestión, circulación sanguínea, respiración y metabolismo; actúa a través de sus dos subsistemas: el simpático y parasimpático cuyas funciones son antagónicas, logrando así un balance funcional que tiende a mantener la homeostasis corporal (Nogareda Cuixart, 1994).



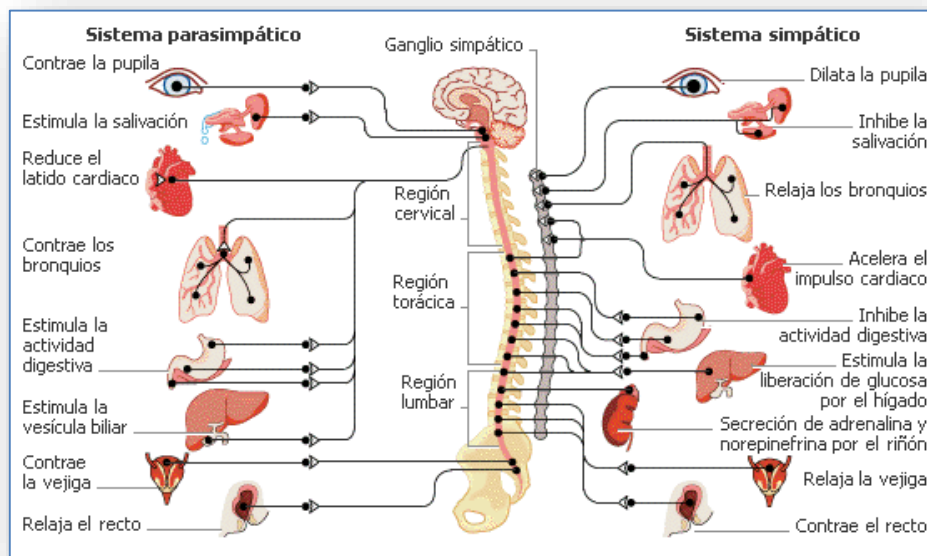
1. El sistema simpático activa al organismo para situaciones de emergencia, como respuestas de lucha y huida, aumentando la frecuencia cardíaca y la presión sanguínea, acelerando el ritmo respiratorio y dilatando las vías respiratorias, elevando la concentración de glucosa en sangre, estimulando la liberación de adrenalina y noradrenalina, e inhibiendo los sistemas que no participan en las situaciones de estrés, como el aparato digestivo.

Sus terminaciones nerviosas segregan sustancias denominadas catecolaminas, la adrenalina (también llamada epinefrina) en las glándulas suprarrenales, en el resto del cuerpo noradrenalina (también llamada norepinefrina), que son los mensajeros químicos que activan los órganos en cuestión de segundos.

Estos mediadores químicos antagónicos son los que permiten enlazar el fenómeno del estrés con los fenómenos psicofisiológicos de la emoción. Ambas intervienen en los procesos: dilatación de las pupilas; dilatación bronquial, movilización de los ácidos grasos, pudiendo dar lugar a un incremento de lípidos en sangre (posible arterioesclerosis); aumento de la coagulación, incremento del rendimiento cardíaco que puede desembocar en una hipertensión arterial, vasodilatación muscular y vasoconstricción cutánea, reducción de los niveles de estrógenos y testosterona, inhibición de la secreción de prolactina, que influye sobre la glándula mamaria; incremento de la producción de tiroxina, que favorece el metabolismo energético, la síntesis de proteínas, etc...(Nogareda Cuixart, 1994).

2. Sistema Nervioso Parasimpático: su activación produce una inhibición de las acciones del simpático relaja la actividad de la mayoría de los órganos, menos los relacionados con la digestión; se encarga del almacenamiento y conservación de la energía. Cuando el SNS se activa en respuesta al estrés, el SNP se inhibe. Las proyecciones simpáticas y parasimpáticas del cerebro están conectadas con los órganos donde los resultados de ambos son opuestos al activarse (Nogareda Cuixart, 1994).

Estos procesos se pueden apreciar en el siguiente gráfico:



Fuente: Sistema+autonomo.gif (imagen GIF, 556 x 328 píxeles). (s.f.). Recuperado a partir de http://3.bp.blogspot.com/-3UznyjI9ZWg/TsP-n_4S0EI/AAAAAAAAAOw/UxOH1CL8DKU/s1600/sistema+autonomo.gif bajo una Licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Unported.

En general, no se pueden activar estas dos funciones del SNA, ya que, el cuerpo posee mecanismos de seguridad que lo evitan; por lo que en los primeros instantes de la respuesta de estrés se inhibe el SNP y se activa el SNS y al existir un desequilibrio continuo puede producir grandes trastornos en el organismo.

De esta manera se ha podido determinar que el organismo, ante una situación de estrés, pasa por las siguientes fases de adaptación (Nogareda Cuixart, 1994):

a) Fase de alarma: ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma que produce baja de la resistencia por debajo de lo normal que supone la activación del eje hipófiso suprarrenal; existe una reacción instantánea y automática que desencadena una serie de síntomas iguales pero de diferente intensidad los cuales comprenden:

1. Movilización de las defensas del organismo, principalmente linfocitos.
2. Taquicardia o aumento la frecuencia cardiaca.



3. Contracción del bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos que produce una redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como es la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción.
 4. Aumenta la capacidad respiratoria.
 5. Se produce una dilatación de las pupilas por acción de la noradrenalina.
 6. Aumenta la coagulación de la sangre.
- b) Fase de resistencia o adaptación: en este momento el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar los factores que percibe como una amenaza del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones:
1. Los niveles de cortico esteroides se normalizan.
 2. Desaparición de la sintomatología.
- c) Fase de agotamiento: se produce cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; se entra en la fase de agotamiento que conlleva lo siguiente:
1. Se produce una alteración tisular.
 2. Aparecen las patologías llamadas psicósomáticas que dependerán de la capacidad del individuo para controlarlas.

2.5 Manifestaciones clínicas del estrés

Las consecuencias del estrés laboral afectan tanto al trabajador como a la empresa. Dentro de las consecuencias para el trabajador, debemos distinguir entre aquellas que se manifiestan a nivel físico y las que lo hacen a nivel psíquico. Algunas de estas consecuencias pueden manifestarse a corto, medio o largo plazo, dependiendo de la resistencia al estrés de cada individuo, de la intensidad de los estímulos o situaciones estresantes en el lugar de trabajo, así como de la



prolongación en el tiempo de dicha situación sin tomar las medidas adecuadas. (Estreslaboral.info, 2016).

Entre las principales consecuencias psíquicas tenemos: deterioro cognitivo, ansiedad y/o depresión, dificultad para tomar decisiones, insomnio, trastornos sexuales y afectivos, desórdenes mentales, conductas perjudiciales para la salud (tabaquismo, alcoholismo, drogadicción, desórdenes alimenticios) y deterioro de sus relaciones personales (Estreslaboral.info, 2016).

Las consecuencias físicas comprenden: alteraciones cardiovasculares (hipertensión arterial, infarto), dermatológicas, sexuales, musculo-esqueléticas, digestivas (úlceras pépticas principalmente), del sistema autoinmune, del sistema endocrino, sistema nervioso (cefaleas, migrañas) (Estreslaboral.info, 2016).

Muchos estudios demuestran estas manifestaciones clínicas del estrés, en los que destacamos los siguientes:

Kivimäki, M., et al. Demostraron que la combinación de altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo o con pocas compensaciones, y que derivan en alta tensión (job strain), doblan el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular, que constituye la principal causa de muerte en varios países de Europa y América. En su conjunto, entre el 25% y el 40% de los casos de enfermedad cardiovascular son atribuibles a condiciones adversas de tipo psicosocial de origen laboral (Kivimäki, y otros, 2012).

En la literatura revisada por Vieco G. y Abello R., en 10 años en 92 artículos sobre los efectos en la salud de las personas con factores de riesgo psicosocial en el trabajo encuentran, que los efectos que las condiciones adversas del trabajo tienen sobre los sistemas cardiovascular, músculo-esquelético, endocrino, gastrointestinal, así como su incidencia en la diabetes tipo II, en los desórdenes del sueño, las interrupciones en la relación trabajo-familia y en trastornos como depresión, ansiedad y alteraciones psiquiátricas menores (Vieco Gómez & Abello Llanos, 2014).



Allgaier, A. K., es su trabajo calcula que la prevalencia de depresión por los factores de riesgo psicosocial de origen laboral se encuentra entre el 12 % y el 23 %. Así mismo, la tasa de incidencia oscila entre el 3 % y el 7 %, cada año hay un grupo importante de nuevos casos de depresión entre la población trabajadora del mundo, incluso algunos estudios muestran su relación con el suicidio (Allgaier, Kramer, Mergl, & Hegerl, 2009).

Para la empresa serían: sinergias negativas, ausentismo laboral, incremento de accidentes, bajo rendimiento, menor nivel de satisfacción, con la consiguiente incidencia en la economía de la empresa.

Lagerveld et al., en una revisión sistemática demostró la asociación entre la depresión y con factores como la baja participación en el trabajo y la baja productividad (Lagerveld, y otros, 2010).

Griffin, J. et al. Demuestra los trastornos de ansiedad prevalentes en trabajadores de distintos sectores de la economía y en diversos países se reflejan en incapacidades, ausentismo y deterioro de la salud en el trabajo (Griffin, Greiner, Stansfeld, & Marmot, 2007).

2.6 Prevención del estrés

En el informe de la OIT (Phyllis Gabriel y Marjo-Riitta Liimatainen) se propone algunas maneras de abordar los problemas de salud mental en las empresas en los países estudiados, debido fundamentalmente al coste más elevado en salud mental (médica) e incapacidad. Por consiguiente, en los diferentes países se están mejorando sus estrategias de dirección, desarrollando y poniendo en práctica programas para favorecer la integración de los problemas de trabajo/familia/vida (Organización Internacional del Trabajo, 2005).

Finlandia, ha empezado a abordar activamente las cuestiones de salud mental, tanto a nivel nacional como internacional; por lo que se está promoviendo una



cultura de promoción de la salud mental, en organizaciones en las que el trabajo sea saludable (Organización Internacional del Trabajo, 2005).

En Alemania, que ya cuenta con un fuerte apoyo institucional y gubernamental para los servicios de salud mental, la promoción de la salud por parte de la empresa se está convirtiendo en una preocupación prioritaria y ya llevan muchos años desarrollando con éxito programas para reducir el estrés. Estos programas incluyen procedimientos de relajación, interpretación de papeles y formación de comportamientos para aumentar la confianza de las personas en sí mismas y mejorar sus capacidades de relación interpersonal. En el Reino Unido, las organizaciones de empleados y de empleadores desempeñan un papel activo en las cuestiones de salud mental, y las respuestas institucionales y del gobierno a este tema son, en general, decididamente favorables (Organización Internacional del Trabajo, 2005).



CAPITULO III

OBJETIVOS

3.1 General

Estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajador de la Universidad de Cuenca, a fin de elaborar una propuesta de prevención y promoción, en el año 2015.

3.2 Específicos

1. Determinar la prevalencia y nivel de estrés de acuerdo a cargos y variables biodatos.
2. Correlacionar los resultados obtenidos de los niveles de estrés con los cargos y las variables biodatos.
3. Elaborar una propuesta de prevención y promoción para el manejo del estrés.

CAPITULO IV

DISEÑO METODOLOGICO.

4.1. Tipo de investigación:

Descriptivo, transversal, correlacional.

4.2. El área de estudio:

La investigación se llevó a cabo en la Universidad de Cuenca, ubicada en la Ciudad de Cuenca. La institución brinda del servicio educativo, fundamentalmente a los estudiantes provincias de Azuay, Cañar, El Oro y Morona Santiago.

4.3. El universo y muestra:

El universo de estudio estuvo comprendido por 607 personas (N), obtenida de la base de datos de Talento Humano, de las cuales 219 fueron trabajadores y 388 administrativos de la Universidad de Cuenca.

Para el cálculo muestral se utilizó el software estadístico “Epi Info V. Tablet. StatCalc, Statistic Calculator from Epi Info, Sample Size Calculation, Population Survey or Descriptive Study”. Obteniéndose una muestra (n) de 229 individuos (cada uno de los integrantes de la población o muestra en los que se estudiarán las características de interés determinadas por los objetivos del estudio). Puesto que el objetivo del estudio, es determinar la prevalencia de estrés y lo que se desea es conocer es una proporción (estimación de parámetros) y en el área de la salud los estimadores de uso más frecuente son la proporción muestral (π) para estimar la proporción en la población (p) y la media muestral (\bar{X}) para estimar la media poblacional (μ), se utilizó una frecuencia esperada del 40 % obtenido en base a los estudios realizados por la OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2005)



A fin de cuantificar la magnitud del error asociado a la estimación se trabajó con un nivel de confianza del 95 %; es decir que el error aleatorio derivado de trabajar con muestras fue de 5 % ($1 - \alpha$). A fin de prever las pérdidas de participantes, por diversas razones, se calculó la proporción de pérdidas esperadas un 5 % más en la muestra (11 casos)

Por tratarse de una muestra de tipo multietápica por clústeres (cargo que desempeña el trabajador y personal administrativo) y estratos (sexo del trabajador y del personal administrativo, se calculó el efecto de diseño de 1 (factor de ajuste que a partir de un muestreo aleatorio simple permite aproximarse al número de selecciones necesarias para que un diseño por clústeres y estratos proporcionen la misma varianza).

Todos estos cálculos se resumen en la siguiente tabla:

Muestra Final	240
Población	607
Frecuencia Esperada %	40
Nivel de confianza %	95
Efecto de diseño	1
Muestra	229
Perdidas	11

Una vez obtenida la muestra, fue distribuida ponderadamente de acuerdo con las variables cargo / puesto y sexo.

4.4. Criterios de Inclusión:

Se consideró caso de estudio, al trabajador o personal administrativo que tengan dependencia legal con la institución y que dé su consentimiento informado para participar en el estudio.

4.5. Criterios de exclusión:

Trabajador o personal administrativo que no se encontró al momento de proceder a la encuesta o que manifestó su negativa de participar en el mismo.

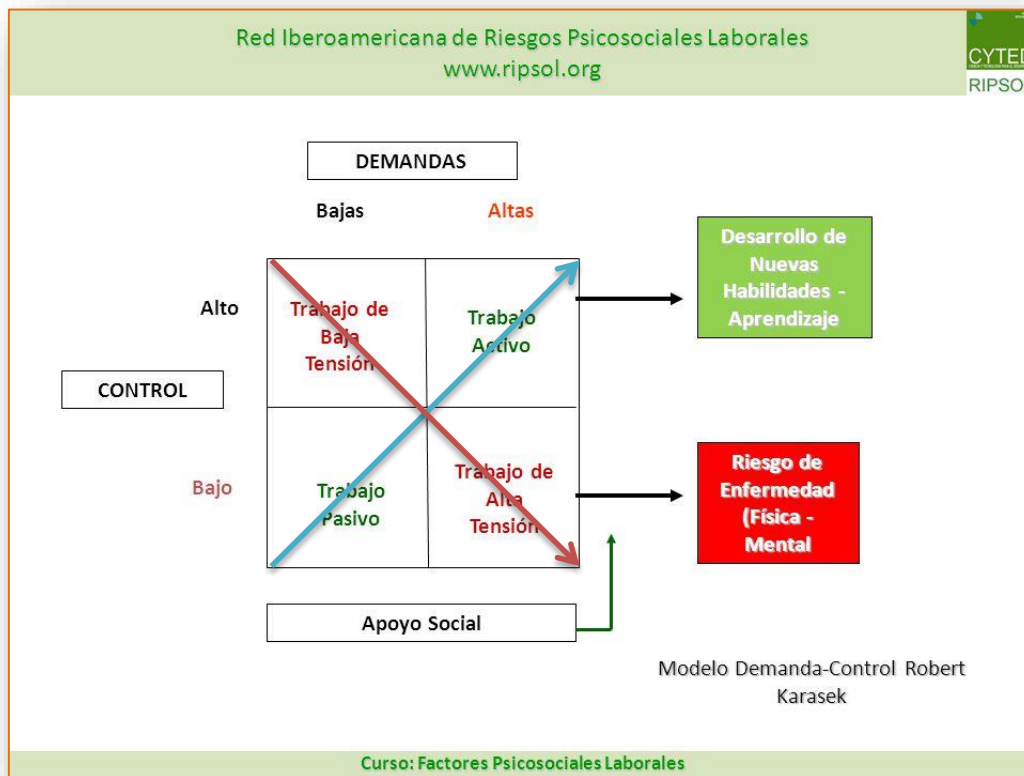


4.6. Las variables y su medición:

Las variables consideradas para el análisis se las clasificó, de la siguiente manera:

- Trabajador por cargo: se procedió a su agrupación de acuerdo con el régimen laboral y su cargo, en auxiliares y ayudantes, chofer, conserje y servicios (albañil, electricistas, carpinteros, mecánicos), con el fin de evitar mayor disgregación de la muestra.
- Personal administrativo: analistas, asistentes administrativos, direcciones y coordinaciones, DTICs (Ingenieros de sistemas), laboratoristas, profesionales, secretarias/os, técnicos.
- Características biodatos: edad, sexo, estado civil. Para el caso de la edad se categorizó en dos grupos: < a 35 años y \geq a 35 años.
- Demanda psicológicas; hace referencia, desde el punto de vista cuantitativo al volumen del trabajo, tiempo disponible para hacerlo y las interrupciones que obligan a dejar, las tareas por breves espacios de tiempo (cuánto y a qué ritmo se trabaja). Desde el ámbito cualitativo hace referencia a las exigencias emocionales, cognitivas y sensoriales.
- Control: Empleo de habilidades, autoridad en la decisión y amplitud en la decisión. Se ha demostrado que esta dimensión es la más importante en torno a determinar alteraciones en la salud física y mental.
- Clasificación del trabajo de acuerdo al grado de estrés:
 - Trabajos de Alta tensión laboral (TATL): son aquellos con alta demanda y bajo control laboral.
 - Trabajo pasivo (TP): trabajos con baja demanda y bajo control laboral.
 - Trabajo de baja tensión laboral (TBTL): trabajos baja demanda y alto control laboral.
 - Trabajo activo (TA): trabajo con alto demanda y alto control laboral.

Esta clasificación se expresa gráficamente expresar en el siguiente modelo:



Tomado de: Presentación 'Red Iberoamericana de Riesgos Psicosociales Laborales www.ripsol.org Curso Factores Psicosociales Laborales Docentes MSc Idier Torres Dr.C. Nino del Castillo.'_files <http://slideplayer.es/slide/3519091/#>

- Efectos del control: 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 Riesgo de enfermedad física – mental.
- Efectos del trabajo: Tener un trabajo con bajas demandas y una alta capacidad de control (cuadrante de Trabajo Activo) predice un aumento del desarrollo de nueva habilidades.

4.7. Unidad de análisis:

Trabajadores y personal administrativo de la Universidad de Cuenca.

4.8. Operacionalización de variables (ver anexo 1):



4.9. Métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos:

El método a utilizarse fue la encuesta, la técnica la entrevista, y el instrumento el cuestionario del modelo demanda – control de Karasek que consta de 14 preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta: muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo (Vega 2001).

El cuestionario utilizado fue el otorgado por el profesor del Módulo IV: Identificación y tratamiento de los riesgos laborales, el Ing. César Chávez (Chávez Orozco, 2014) validado, que tiene un coeficiente de confiabilidad, según alfa de Cronbach de 0.908 y RK20 (Kuerder Richardson) de 0.89 y utilizado en para el trabajo de final de Módulo (García Alvear, Ledezma, Quezada, & Tacuri, 2014) (Anexo 2).

Los datos recolectados en el cuestionario fueron ingresados en ingresados el software estadístico IBM SPSS V. 21, en el cual, para la obtención de los resultados se programó de acuerdo a los siguientes criterios:

- Control:

Amplitud de decisión (APDK): Promedio de las habilidades + autoridad de decisión (Si ≥ 37 , No < 37)

- Demandas:

Demandas psicológicas (DPSK): Suma algébrica de las preguntas 10,11 y 12 + (10-preguntas 13 y 14) multiplicado por el factor 2.4 (Si ≥ 32 ; No < 32).

A fin de clasificar el tipo de trabajo se utilizó la siguiente codificación:

CLASIFICACION DEL TRABAJO	DESCRIPCION	CODIGO	GRADO PELIGRO
Si APDK = SI y DPSK = SI	Trabajo de alta tensión laboral	TATL	Critico (no tolerable)
Si APDK = SI y DPSK = NO	Trabajo pasivo	TP	Alto (importante)
Si APDK = NO y DPSK = NO	Trabajo de baja tensión laboral	TBTL	Medio (tolerable)
Si APDK = NO y DPSK = SI	Trabajo activo	TA	Bajo (trivial)



4.10 Plan de tabulación y análisis:

Los datos recolectados, fueron ingresados en una base de datos, diseñada para el efecto, en el software estadístico IBM SPSS V. 21 a fin de realizar el análisis estadístico descriptivo y de relaciones, determinar el nivel psicológico, el control y la clasificación del trabajo. La información se resumió y se presenta mediante tablas y gráficos.

Para el análisis estadístico se utilizaron medidas de frecuencia absoluta y relativa (básicamente porcentajes), para las variables cualitativas, tanto nominales como ordinales. Para las variables cuantitativas se utilizó las medidas de tendencia central (promedio aritmético) y medidas de dispersión (desvío estándar). Para determinar la relación entre variables se utilizó el Chi cuadrado para variables cualitativas dicotómicas y Tau b o Tau c de Kendal en caso de ser policotómicas ordinales. Para variables cuantitativas se utilizó ANOVA. El análisis de riesgos se realizó mediante la razón de prevalencia (OR) con un intervalo de confianza del 95 %.

4.11 Procedimientos.

1. Autorización institucional para la realización del estudio
2. Recolección de datos.
3. Elaboración de base e ingreso de datos.
4. Análisis e interpretación de los datos.
5. Elaboración de documento borrador.
6. Elaboración de informe final.

4.12 Aspectos éticos:

Dada la naturaleza de la investigación, no contempló ningún riesgo para la población o el medio ambiente. En el componente de investigación se contempló la autorización para la realización del estudio y el consentimiento informado verbal con firma en el respectivo cuestionario. Los cuestionarios y los datos fueron



manejados únicamente por el autor de la investigación, mismos que se guardó absoluta reserva mediante archivos codificados y de seguridad, mediante clave que poseyó el autor del trabajo. Se omitieron los nombres y en su lugar se utilizó códigos para su ocultación en las bases de datos.

CAPITULO V

RESULTADOS.

El grupo de estudio estuvo conformado por una muestra de 240 personas de la Universidad de Cuenca (64 trabajadores y 176 administrativos), con una edad comprendida entre 23 y 65 años (mujeres: 23 a 58 y hombres: 23 a 65), una media de 38.09 ± 9.38 años (mujeres: 38.26 ± 8.78 y hombres 37.87 ± 10.5). El 60.42 % son casados de los cuales el 56.67 % son mujeres y el 47.59 % son hombres. En cuanto a la relación laboral, el 26.67 % son trabajadores que en su mayoría son hombres (75 %). En el personal administrativo la mayoría son mujeres (68.18 %) ($p = 0.00$).

En referencia al cargo o puesto, se encontró que la mayor parte se encuentran distribuidos en porcentajes que oscilan entre el 12 y el 17 %. Sin embargo, existen cargos con franco predominio de las mujeres como asistentes administrativos (84,21 % de las mujeres frente a 15.79 % de los hombres), auxiliares y ayudantes (75.00 % de las mujeres frente a 25.00 % de los hombres, secretarias/os (88.57 % de las mujeres frente a 11.43 % de los hombres). Por el contrario, existen puestos en los que predominan los hombres como choferes, conserjes y técnicos. ($p = 0.00$)

De acuerdo con el régimen laboral el 67.08 % son titulares, (mujeres: 55.90 % y hombres 44.1 %). En el caso de los contratados en porcentaje es más o menos similar. ($p = 0.73$) (Tabla 1)

Tabla N° 1
Características del personal de la Universidad de Cuenca y sexo. Cuenca
2015.

Características		Sexo				Total (n = 240)	p
		Femenino (n = 136)	%	Masculino (n = 104)	%		
Edad (años)	< a 35	54	51,43	51	48,57	105	N/A
	≥ a 35	82	60,74	53	39,26	135	
Estado civil	Soltero/a	34	56,67	26	43,33	60	N/A
	Casado/a	76	52,41	69	47,59	145	
	Viudo/a	2	100,00	0	0,00	2	
	Divorciado/a	19	76,00	6	24,00	25	
	Unión Libre	5	62,50	3	37,50	8	
Relación laboral	Trabajador	16	25,00	48	75,00	64	0,00
	Personal Administrativo	120	68,18	56	31,82	176	
Cargo / puesto	Analista	20	64,52	11	35,48	31	0,00
	Asistente administrativo	16	84,21	3	15,79	19	
	Auxiliares y ayudantes	30	75,00	10	25,00	40	
	Chofer	0	0,00	8	100,00	8	
	Conserje	0	0,00	31	100,00	31	
	Director o Coordinador	6	75,00	2	25,00	8	
	DTICs	5	50,00	5	50,00	10	
	Laboratoristas	7	100,00	0	0,00	7	
	Profesionales	1	16,67	5	83,33	6	
	Secretarios/as	31	88,57	4	11,43	35	
	Servicios	20	54,05	17	45,95	37	
Técnicos	0	0,00	8	100,00	8		
Régimen laboral	Titular	90	55,90	71	44,10	161	0,73
	Contratado	46	58,23	33	41,77	79	

Fuente: Formularios

Elaboración: Jorge Luis García Alvear

Analizadas las variables biológicas y sociales, se determinó que de acuerdo con la edad, tanto los trabajadores como el personal administrativo, es \geq a 35 años (59.38 % y 55,11 %). Según la relación laboral, el 40.63 % de los trabajadores son < a 35 años, mientras que del personal administrativo representa el 44.89 % ($p = 0.56$). Existen cargos en los que predominan los < a 35 años, como analistas, conserjes, en las tecnologías de comunicación (DTIC's), laboratoristas y profesionales, no así en aquellos que se requiere de una mayor experiencia como



los de asistentes administrativos, choferes, directores, secretarias, personal de servicios y técnicos ($p = 0.16$). En función régimen laboral la mayoría de los contratados son < a 35 años, todo lo contrario de lo que sucede con los ≥ 35 años. ($p = 0.00$) (Tabla 2)

Tabla N° 2
Características del personal de la Universidad de Cuenca y edad. Cuenca 2015.

Características	Edad				Total (n = 240)	p	
	< a 35 años (n = 105)	%	≥ 35 años (n = 135)	%			
Estado civil	Soltero/a	38	63,33	22	36,67	60	N/A
	Casado/a	55	37,93	90	62,07	145	
	Viudo/a	0	0,00	2	100,00	2	
	Divorciado/a	5	20,00	20	80,00	25	
	Unión Libre	7	87,50	1	12,50	8	
Relación laboral	Trabajador	26	40,63	38	59,38	64	0,56
	Personal Administrativo	79	44,89	97	55,11	176	
Cargo / puesto	Analista	20	64,52	11	35,48	31	0,16
	Asistente administrativo	9	47,37	10	52,63	19	
	Auxiliares y ayudantes	17	42,50	23	57,50	40	
	Chofer	2	25,00	6	75,00	8	
	Conserje	17	54,84	14	45,16	31	
	Director o Coordinador	0	0,00	8	100,00	8	
	DTICs	6	60,00	4	40,00	10	
	Laboratoristas	4	57,14	3	42,86	7	
	Profesionales	4	66,67	2	33,33	6	
	Secretarios/as	14	40,00	21	60,00	35	
	Servicios	9	24,32	28	75,68	37	
Técnicos	3	37,50	5	62,50	8		
Régimen laboral	Titular	50	31,06	111	68,94	161	0,00
	Contratado	55	69,62	24	30,38	79	

Fuente: Formularios

Elaboración: Jorge Luis García Alvear.

El Análisis de Varianza realizado entre las variables biológicas y sociales determinó evidencias de que existen diferencias estadísticamente significativas ($p < 0.05$) entre demanda psicológica y sexo, cargo/puesto y relación laboral. En cuanto a las dimensiones de la variable control: hay diferencias estadísticamente



significativas entre Empleo de Habilidades y cargo y relación laboral ($p < 0.05$). En Autoridad de decisión, con edad, cargo y régimen laboral ($p < 0.05$). En amplitud de decisión con cargo y relación laboral ($p < 0.05$) (Tabla 3).

Tabla N° 3
VARIABLES ESTUDIADAS DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA SEGÚN ESTADÍSTICOS DE DEMANDA Y CONTROL. CUENCA 2015.

Variables	Estadísticos	Demanda Psicológica	Control			
			Empleo de Habilidades (EHK)	Autoridad de decisión (ADK)	Amplitud de decisión (APDK)	
Sexo	Femenino	Media	31,98	37,99	33,91	35,95
		Desv. Típ.	6,94	5,45	7,71	5,61
	Masculino	Media	29,86	37,62	33,92	35,77
		Desv. Típ.	6,26	5,37	6,71	5,02
	Total	Media	31,06	37,83	33,92	35,87
		Desv. Típ.	6,72	5,41	7,28	5,35
p		0,02	0,60	0,99	0,80	
Edad (años)	< a 35 años	Media	31,27	37,89	35,31	36,60
		Desv. Típ.	7,01	5,41	7,45	5,48
	≥ a 35 años	Media	30,90	37,78	32,83	35,30
		Desv. Típ.	6,51	5,43	6,98	5,21
	Total	Media	31,06	37,83	33,92	35,87
		Desv. Típ.	6,72	5,41	7,28	5,35
p		0,67	0,88	0,01	0,06	
Cargo / puesto	Analista	Media	33,52	38,84	32,26	35,55
		Desv. Típ.	5,59	4,52	6,53	4,89
	Asistente administrativo	Media	31,58	39,79	33,89	36,84
		Desv. Típ.	5,50	5,45	8,26	6,53
	Auxiliares y ayudantes	Media	32,04	37,25	33,70	35,48
		Desv. Típ.	7,60	5,71	6,89	4,69
	Chofer	Media	30,00	34,00	40,00	37,00
		Desv. Típ.	3,85	2,62	5,24	3,30
	Conserje	Media	27,17	35,42	30,45	32,94
		Desv. Típ.	7,24	4,04	6,59	4,49
	Director o Coordinador	Media	33,00	41,00	37,00	39,00
		Desv. Típ.	4,58	4,66	7,63	5,76
	DTICs	Media	35,52	45,40	43,20	44,30
		Desv. Típ.	6,58	2,99	4,54	2,41
	Laboratoristas	Media	22,63	40,57	38,29	39,43
		Desv. Típ.	4,35	3,21	7,61	4,65
	Profesionales	Media	28,80	36,67	36,67	36,67
		Desv. Típ.	7,89	2,73	5,32	2,34
	Secretarios/as	Media	31,20	36,29	33,60	34,94
		Desv. Típ.	6,71	4,58	6,80	4,28
	Servicios	Media	31,01	36,97	33,08	35,03
		Desv. Típ.	5,47	6,30	7,16	6,16
	Técnicos	Media	32,70	41,75	33,50	37,63
		Desv. Típ.	6,90	5,28	7,69	4,24
Total	Media	31,06	37,83	33,92	35,87	
	Desv. Típ.	6,72	5,41	7,28	5,35	
	p	0,00	0,00	0,00	0,00	
Relación laboral	Trabajador	Media	28,50	35,44	32,63	34,03
		Desv. Típ.	6,58	4,50	7,35	4,27
	Personal Administrativo	Media	31,99	38,69	34,39	36,54
		Desv. Típ.	6,55	5,46	7,22	5,56
	Total	Media	31,06	37,83	33,92	35,87
		Desv. Típ.	6,72	5,41	7,28	5,35
p	0,00	0,00	0,98	0,00		



Régimen laboral	Titular	Media	30,96	37,61	33,24	35,43
		Desv. Típ.	6,46	4,82	7,27	5,14
	Contratado	Media	31,26	38,25	35,29	36,77
		Desv. Típ.	7,27	6,45	7,15	5,70
	Total	Media	31,06	37,83	33,92	35,87
		Desv. Típ.	6,72	5,41	7,28	5,35
p		0,75	0,39	0,04	0,07	
Estado civil	Soltero/a	Media	31,88	38,33	33,20	35,77
		Desv. Típ.	6,57	5,85	6,43	4,88
	Casado/a	Media	30,95	38,04	34,73	36,39
		Desv. Típ.	6,61	5,24	7,34	5,39
	Viudo/a	Media	28,80	29,00	30,00	29,50
		Desv. Típ.	3,39	7,07	8,49	7,78
	Divorciado/a	Media	28,99	36,96	32,64	34,80
		Desv. Típ.	6,42	5,17	8,38	5,89
	Unión Libre	Media	33,90	35,00	29,50	32,25
		Desv. Típ.	10,30	3,21	7,07	4,13
	Total	Media	31,06	37,83	33,92	35,87
		Desv. Típ.	6,72	5,41	7,28	5,35
p		0,29	0,06	0,15	0,06	

Fuente: Formularios

Elaboración: Jorge Luis García Alvear

Según el tipo de trabajo; de las 240 personas estudiadas se encontró que 35 personas (14.58 %), desarrollan trabajos activos (TA); 105 personas (43.75 %) realizan trabajos pasivos (TP); 57 personas (23.75 %) son trabajos de alta tensión laboral (TATL) y trabajos de baja tensión laboral el 43 personas (17.92 %).

Desde el punto de vista del riesgo de desarrollar efectos posteriores físicos o mentales, (trabajos pasivos + trabajos de alta tensión laboral) el porcentaje es elevado (67.50 %). En cuanto a sexo se encontró un porcentaje más o menos similar tanto para las mujeres (69.12 %) cuanto para los hombres (65.38 %) ($p = 0.00$). Según edad, los < a 35 años son los que tendrían el menor riesgo ($p = 0.58$). Por Estado civil, los viudos, divorciados y la unión libre el porcentaje es superior al 80 %, los casados (62.07 %), es el grupo menor riesgo tienen ($p = 0.13$). Según relación laboral, los trabajadores alcanzan al 79.89 %, frente al personal administrativo que es del 63.81 % ($p = 0.00$). Los cargos o puestos cuyo porcentaje es superior al de la población estudiada son; el personal auxiliar y ayudantes (70.0 %); los conserjes (90.32 %), las secretarías/os (80.00 %); servicios (72.97 %) y técnicos (75.00 %) ($p = 0.00$). Por último de acuerdo al tipo de relación laboral los titulares presentan mayor riesgo ($p = 0.26$). (Tabla 4)

Tabla N° 4
VARIABLES ESTUDIADAS DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA Y
CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE TRABAJO. CUENCA 2015.

Variables	Clasificación del Trabajo								Total n = 240	p	
	TA ¹ n = 35	%	TP ² n = 105	%	TATL ³ n = 57	%	TBTL ⁴ n = 43	%			
Sexo	Femenino	22	16,18	50	36,76	44	32,35	20	14,71	136	0,00
	Masculino	13	12,50	55	52,88	13	12,50	23	22,12	104	
Edad (años)	< a 35	19	18,10	43	40,95	24	22,86	19	18,10	105	0,58
	≥ a 35	16	11,85	62	45,93	33	24,44	24	17,78	135	
Estado civil	Soltero/a	10	16,67	28	46,67	14	23,33	8	13,33	60	0,13
	Casado/a	25	17,24	59	40,69	31	21,38	30	20,69	145	
	Viudo/a	0	0,00	2	100,00	0	0,00	0	0,00	2	
	Divorciado/a	0	0,00	13	52,00	7	28,00	5	20,00	25	
Relación laboral	Unión Libre	0	0,00	3	37,50	5	62,50	0	0,00	8	0,00
	Trabajador Personal Administrativo	5	7,81	42	65,63	9	14,06	8	12,50	64	
Cargo / puesto	Analista	6	19,35	11	35,48	9	29,03	5	16,13	31	0,00
	Asistente administrativo	4	21,05	6	31,58	5	26,32	4	21,05	19	
	Auxiliares y ayudantes	7	17,50	16	40,00	12	30,00	5	12,50	40	
	Chofer	2	25,00	4	50,00	0	0,00	2	25,00	8	
	Conserje	0	0,00	24	77,42	4	12,90	3	9,68	31	
	Director o Coordinador	2	25,00	0	0,00	4	50,00	2	25,00	8	
	DTICs	5	50,00	0	0,00	0	0,00	5	50,00	10	
	Laboratoristas	0	0,00	2	28,57	0	0,00	5	71,43	7	
	Profesionales	1	16,67	3	50,00	1	16,67	1	16,67	6	
	Secretarios/as	3	8,57	17	48,57	11	31,43	4	11,43	35	
Régimen laboral	Servicios	4	10,81	18	48,65	9	24,32	6	16,22	37	0,26
	Técnicos	1	12,50	4	50,00	2	25,00	1	12,50	8	
	Titular	19	11,80	76	47,20	38	23,60	28	17,39	161	0,26
	Contratado	16	20,25	29	36,71	19	24,05	15	18,99	79	

Fuente: Encuestas. Elaboración: el autor.

¹TA = Trabajo activo; ²TP = Trabajo pasivo; ³TATL = Trabajo de alta tensión laboral; ⁴TBTL = Trabajo de baja tensión laboral

Al analizar las variables biológicas y sociales y en efecto en el trabajo se pudo determinar las mujeres, los ≥ a 35, trabajadores, los divorciados y los titulares son los que tienen mayor riesgo de desarrollar enfermedad física o mental, encontrándose asociación estadísticamente significativa entre cargo o puesto y relación laboral ($p < 0.05$); es decir, con las variables que tienen que ver con las condiciones del trabajo (tabla 5).

Tabla N° 5
VARIABLES ESTUDIADAS DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA SEGÚN EFECTOS EN EL TRABAJO. CUENCA 2015.

Variables	Efectos del trabajo				Total n = 240	p	
	Desarrollo de nuevas habilidades n = 78	%	Riesgo de enfermedad física - mental n = 162	%			
Sexo	Femenino	42	30,88	94	69,12	136	0,54
	Masculino	36	34,62	68	65,38		
Edad (años)	< a 35	38	36,19	67	63,81	105	0,28
	≥ a 35	40	29,63	95	70,37	135	
Cargo / puesto	Cargos de trabajadores	29	25,00	87	75,00	116	0,02
	Cargos de personal administrativo	49	39,52	75	60,48	124	
Relación laboral	Trabajador	13	20,31	51	79,69	64	0,02
	Personal Administrativo	65	36,93	111	63,07	176	
Estado civil	Soltero/a	18	30,00	42	70,00	60	0,07
	Casado/a	55	37,93	90	62,07	145	
	Viudo/a	0	0,00	2	100,00	2	
	Divorciado/a	5	20,00	20	80,00	25	
Régimen laboral	Unión Libre	0	0,00	8	100,00	8	0,12
	Titular	47	29,19	114	70,81	161	
	Contratado	31	39,24	48	60,76	79	

Fuente: Formularios

Elaboración: Jorge Luis García Alvear

Mediante análisis de riesgos, entre las variables biológicas y sociales, y efectos en el trabajo se determinó que existen, aproximadamente, 2 veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal con cargos administrativos que en aquellos que desarrollan cargos de trabajadores a igual en la relación laboral (LOSEP / Código de trabajo) (Tabla 6)



Tabla N° 6

VARIABLES ESTUDIADAS DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA Y ESTIMACIÓN DEL RIESGO DE ENFERMEDAD FÍSICA-MENTAL. CUENCA 2015.

Razón de prevalencia	Valor	Intervalo de confianza al 95%	
		Inferior	Superior
Edad años (< a 35 / ≥ a 35)	1,347	0,783	2,319
Sexo (Femenino / Masculino)	0,844	0,490	1,454
Cargo / puesto (Cargos de trabajadores / Cargos de personal administrativo)	0.510	0.293	0.887
Relación laboral (Trabajador / Personal Administrativo)	0,435	0,220	0,861
E. civil (Relación de pareja) (No / Si)	0.640	0.359	1.143
Régimen laboral (Titular / Contratado)	0,638	0,363	1,123

Fuente: Formularios

Elaboración: Jorge Luis García Alvear



CAPITULO VI

DISCUSION

Los resultados obtenidos en el estudio muestran que los trabajadores y personal administrativo presentan altos niveles de estrés (67.50 %), determinados por los tipos de trabajo, pasivo (TA) y de alta tensión laboral (TATL), resultados más bajos de los encontrados en el estudio realizado por la compañía Regus, en donde el 75 % de las personas que padecen estrés en México, señala el entorno laboral como origen, cifra que baja al 73 % en el caso de China; y que es más alto, en relación al de Estados Unidos (59%), (Estreslaboral.info, 2016), y al estudio realizado en Colombia (43 %), (Gutiérrez Strauss & Vilorio- Doria, 2014). En estudios realizados en Chile, México, Perú y Venezuela, demostraron una elevada incidencia de estrés en estudiantes universitarios, alcanzando valores superiores al 67 % de la población estudiada, en la categoría de estrés moderado (Blanco, Angulo, Contreras, Pacheco, & Vargas, 2015)

En función de la relación laboral, se encontró que el 79.69 % de los trabajadores y el 63 % del personal administrativo presentó altos niveles de estrés, situación muy superior a la encontrada en la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT) llevada a cabo en España en 2005, en la que se reporta que los empleados administrativos presentan un 44,6 % (Martínez Plaza, 2007) y lo encontrado en el estudio de Rodríguez Carvajal (2011) en el que asevera que los “trabajadores de diversos sectores, tanto públicos como privados, se observó que el 41% informaba de altos niveles de estrés laboral” (Rodríguez Carvajal & De Rivas Hermosilla, 2011). Según la Fundación Europea para las Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, un 28 % de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral (Mansilla Izquierdo & Fabieres Cuevas, 2014). La Organización Internacional del Trabajo (OIT) informó que en México 40% de los trabajadores padecen de estrés laboral (Muñoz Ríos, 2015)

En relación con el sexo, en el estudio se encontró que las mujeres tienen mayor riesgo de desarrollar enfermedad física o mental (69.11 %), que los hombres,



situación que se encuentra relacionada con el trabajo pasivo y de alta tensión laboral que a su vez está relacionado con el trabajo de baja demanda y bajo control, y el trabajo alta demanda y alto control respectivamente; situación similar a la encontrada, aunque con otra metodología, en la investigación realizada por Palomo – Vélez et al (2015), en Trabajadoras estacionales en Chile, en donde se determinó que el nivel de riesgo psicosocial percibido por las trabajadoras encuestadas fue alto en las dimensiones doble presencia, y trabajo activo y posibilidades de desarrollo, mismas que están relacionadas con el control, mientras que en exigencias psicológicas alcanzaron el nivel medio (demanda) (Palomo Vélez, Carrasco , Bastías, Méndez, & Jiménez, 2015)

En la presente investigación se encontró los más altos porcentajes el trabajo pasivo (43.75 %) y el de alta tensión laboral (TATL) 23.75 %; hecho que implicaría que el personal se encuentra en riesgo de desarrollar algún tipo de enfermedad física y/o mental como lo demuestra Eva Flaspöler & Dietmar Reinert, et. al., en su libro “Risk Observatory” de la Agencia para la Seguridad y Salud del Trabajo, quien mediante citas bibliográficas de varios estudios, asevera “que el trabajo de alta demanda (TATL) es uno de los factores de riesgo que contribuyen a los trastornos musculo esqueléticos (Bongers, de Winter, Kompier y Hildebrandt, 1993; Joksimovic, Starke, V.D 2002). Son consecuencias del trabajo altamente exigente el dolor del cuello, dolor en el hombro con la posible sensibilidad de presión (Andersen, 2003) y lumbar dolor (Hoogendoorn et al., 2001). Un trabajo mental de alto nivel, produciría agotamiento mental luego de un turno de trabajo, así como la intensa presión de tiempo. Estos factores, identificados como de riesgo psicosocial causarían síntomas musculo esqueléticos (Gunnarsdottir, Rafnsdottir, Helgadottir y Tomasson, 2003). Sin embargo, la alta demanda de trabajo no sólo influye negativamente en la salud física, sino también la salud mental de los trabajadores (Smith, 1997; Strazdins et al, 2004). Por el contrario, una demanda muy baja laboral (TBTL y TP), por ejemplo, el trabajo monótono, se identificó también como un factor de riesgo para el dolor de hombro nueva aparición (Bongers, de Winter, Kompier y Hildebrandt, 1,993; Harkness, 2003; Smith, 1997; Smith, Conway & Karsh, 1999)”. (Flaspöler, Reinert, & Brun, 2005)



El trabajo de bajo control laboral (TP) es otro de los factores más comunes asociados con los trastornos músculo esqueléticos (Bongers, de Winter, Kompier y Hildebrandt, 1993; Norman et al., 2004; Smith, 1997; Herrero, Conway & Karsh, 1999). Más precisamente, el bajo nivel de decisión, induce estadísticamente significativa, aumentos en la incidencia de las bajas por enfermedad debido a dolor de cuello (Ariens et al., 2002). Además, baja influencia en el trabajo genera afectos mano-muñeca y, predominantemente en las mujeres, los síntomas del cuello (Jensen, 2003). (Flaspöler, Reinert, & Brun, 2005).

Sobre la Base del análisis realizado se puede establecer que existe un alto nivel de estrés en los trabajadores y el personal administrativo, con el consiguiente riesgo de afectación a la ejecución de su desempeño, roles y participación que puede llegar a trastocar su equilibrio biopsicosocial con el consiguiente riesgo de desarrollar enfermedad física o mental.



CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones.

La población de trabajadores y personal administrativo de la Universidad de Cuenca, está conformado en su mayoría por personal femenino, joven y casados, cuya edad está alrededor de los 38 años.

En cuanto a la relación laboral, como era de esperar, la mayoría de los trabajadores son hombres, mientras que en el personal administrativo predominan las mujeres, existiendo un relación estadísticamente significativa, entre la edad, con el cargo o puesto ($p = 0.00$) y el tipo y el régimen laboral (titular o contratado); en edades correspondiente a la categoría de adultos mayores.

En referencia al cargo o puesto, se encontró que existen cargos considerados culturalmente como propios de las mujeres, como asistentes administrativos, auxiliares y ayudantes, secretarias/os y por el contrario, puestos de hombres como choferes, conserjes y técnicos. ($p = 0.00$).

De acuerdo al modelo utilizado para el análisis se determinó evidencias de que existen diferencias estadísticamente significativas con demanda psicológica para sexo, relación laboral y cargo o puesto. En cuanto a las variables control se encontró con empleo de habilidades en cargo o puesto y relación laboral. En Autoridad de decisión con edad, cargo o puesto y tipo de relación laboral. En amplitud de decisión con cargo / puesto y relación laboral.

Según la clasificación del trabajo, existe un alto porcentaje, tanto en los trabajadores como en el personal administrativo, que presentan riesgo para la salud física y/o mental (tipos TP y TATL), encontrándose significancia estadística con las variables sexo, relación laboral y el tipo de cargo o puesto que desempeñan.



Sobre los efectos en el trabajo se pudo determinar que el riesgo de enfermedad está asociado con las condiciones del trabajo, esto es con las variables cargo o puesto y relación laboral; pues se determinó que existe, aproximadamente, 2 veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal con cargos administrativos que en aquellos que desarrollan cargos de trabajadores, al igual que con la relación laboral (LOSEP / Código de trabajo), no así con el resto de características analizadas.

7.2. Recomendaciones

Al tratarse de un estudio, cuyo objetivo fue estudiar el estrés del cual se ha obtenido algunas conclusiones muy importantes, sobre la situación de los trabajadores y personal administrativo frente a esta problemática, es trascendental avanzar a un nuevo estudio que permita determinar a mayor profundidad los factores laborales de riesgo psicosociales y los efectos en la salud que se está produciendo; especialmente para determinar la relación existente entre las altas tensiones psicológicas y los síntomas que puede estar padeciendo el personal.

Los resultados también permiten recomendar que se estudie la posibilidad de fomentar el acceso a los puestos de trabajo que culturalmente son considerados para hombres o para mujeres.

Implementar la propuesta del Plan de Intervención, a fin de disminuir el impacto del estrés laboral y precautelar la salud biopsicosocial de los trabajadores y personal administrativo.

Concienciar a nivel de las máximas autoridades y el personal sobre la importancia de mantener una cultura de salud e higiene laboral, haciendo hincapié en los riesgos psicosociales que muchas veces pasan desapercibidos.



CAPITULO VIII

PROPUESTA DE PLAN DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL.

8.1 INTRODUCCION.

El artículo 326, numeral 5, de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “toda persona tendrá derecho a realizar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

Su aplicación supone la implantación de una cultura de prevención en todos los niveles de la Universidad, tendente a evaluar y minimizar los riesgos que implica el estrés en la salud personal administrativo y trabajadores que laboran en la Institución.

Por otra parte, el Decreto Ejecutivo 2393: Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del medio ambiente de trabajo, como normativa establece, en el título I, Disposiciones generales Art. 1.- Ámbito de Aplicación.- “las disposiciones del presente reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo”.

En el mismo sentido, se han realizado diferentes reformas al marco normativo de la prevención de riesgos laborales, en los que se refuerza la obligación de integrar la prevención de riesgos en el sistema general de gestión de las empresas, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de la misma, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales.



En este marco, y frente a los resultados encontrados en el presente estudio se ha elaborado el presente Plan de Prevención de Riesgos de Estrés laboral para el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, con el fin de establecer pautas a fin de disminuir los niveles de estrés encontrado en el personal. La presente propuesta se enmarca en base a los criterios epidemiológicos de la promoción y prevención en salud, para todos los aspectos relacionados con su labor, mediante la adopción de medidas mínimas necesarias. Para ello, se requiere, esencialmente, de un cambio de mentalidad en todos los miembros de la organización, con el apoyo irrestricto de las autoridades.

8.2 OBJETIVO GENERAL.

Proponer directrices generales a las autoridades de la Universidad de Cuenca para eliminar los riesgos evitables y disminuir los no evitables mediante la implantación de medidas de promoción y protección del riesgo de estrés en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca

8.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

1. Plantear medidas de promoción y prevención en función de las características biológicas y sociales estudiadas.
2. Presentar actividades de promoción y prevención en función de los grados de estrés encontrados en el estudio realizado.
3. Proponer actividades de promoción y prevención en función de los riesgos de enfermedad físico – mental.

8.4 RESULTADOS ESPERADOS.

1. Se han planteado medidas de promoción y prevención en función de las características bio – sociales estudiadas.
2. Se han presentado actividades de promoción y prevención en función de los grados de estrés encontrados.



-
3. Se han propuesto actividades de promoción y prevención en función de los riesgos de enfermedad físico – mental.

8.5 ACTIVIDADES.

El conjunto de actividades planteadas, para conseguir los resultados esperados y de esta manera cumplir y los objetivos se encuentran en la siguiente matriz, estructurada de acuerdo a las características bio-sociales, grados de estrés encontrados y riesgos de enfermedad físico – mental.



PLANIFICACION DE ACCIONES PREVENTIVAS PSICOSOCIALES									
DIMENSION /FACTOR PSICOSOCIAL SOBRE EL QUE SE ACTUA	Seguimiento de planificación previsto:						Seguimiento		
	MEDIDAS DE PREVENCION	ACTIVIDADES		OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	CARGO / PUESTO	RESPONSABLES Y METODOLOGIA	CONTENIDOS	INDICADORES	PLAZOS
		MEDIDAS DE PROTECCION							
		ORGANIZACIONAL	INDIVIDUAL						
Demandas psicosociales	Capacitación en política laboral, salarial, derechos y obligaciones del trabajador.	Desarrollo y puesta en marcha políticas de reconocimiento	Acompañamiento y apoyo psicológico	Mejorar las condiciones psicosociales en la Universidad de Cuenca	Conserjes, Secretarios/as Servicios y técnicos.	TALENTO HUMANO: Talleres, conferencias dialogadas, elaboración y distribución de material informativo	Marco legal, Política laboral, Política de seguridad laboral, Riesgos psicosociales, Entorno familiar, Características de estilos de vida saludables, Técnicas de relajación, Técnicas de asertividad,	% de cambios conductuales, % de	1 año
		Desarrollar eventos de involucramiento a la familia	Pago salarial puntual					conocimiento adquiridos	6 meses
		Capacitación sobre trabajo en equipo	Promoción en el puesto de trabajo					luego de la capacitación, % de satisfacción laboral	3 meses
		Desarrollo y ejecución de planes de seguimiento al desempeño del trabajador	Fomento del apoyo familiar						1 año
		Mejoramiento y fortalecimiento de los sistemas de liderazgo y dirección, fortaleciendo las competencias para manejar conflictos de forma adecuada							1 año
		Desarrollo de vías adecuadas de comunicación							1 año
Control: Oportunidades de desarrollar habilidades, autonomía,	Desarrollar protocolos que rijan la actuación y la capacidad	Capacitación en integración empresarial	Control sobre los tiempos de trabajo	Fortalecer los programas de trabajo activo y de	Auxiliares y ayudantes, profesionales y servicios.	TALENTO HUMANO, PLANIFICACION, EDUCACION CONTINUA Y	Planificación de tareas, derechos y obligaciones del personal	Promedio de tiempo perdido, % del personal que cumple efectivamente	3 meses



apoyo social.	individual			desarrollo personal.		COMUNICACIÓN:	Uso adecuado del tiempo, resolución de conflictos	el horario de trabajo, % de aumento de la producción, N° de documentos producidos, Índice de requerimientos de consejería	3 meses	
	Planificación conjunta, en la medida de lo posible, sobre la ejecución de las tareas en su diseño, métodos de trabajo, el control de calidad y el ritmo y los tiempos de trabajo	Capacitación en planificación y promoción de la autonomía de los trabajadores y su participación efectiva en la toma de decisiones	Consejería sobre el sentido del trabajo			Profesionales, servicios y técnicos, analistas.	Talleres, conferencias dialogadas, elaboración y distribución de material informativo			2 meses
		Capacitación en uso adecuado del tiempo								Continuo
		Desarrollo de espacios de difusión sobre la situación empresarial								
Capacitación en políticas internas del trabajo, funciones, perfiles de cargos, y normativa empresarial general	Desarrollo de protocolos de inducción para personal nuevo o en caso de cambio de puestos.	Acompañamiento durante el proceso de inducción	Capacitar y realizar inducciones al personal que ingresa o se cambia de actividad.	Auxiliares y ayudantes, asistentes administrativo	TALENTO HUMANO, PLANIFICACION, EDUCACION CONTINUA: Talleres, conferencias dialogadas, elaboración, distribución de material informativo, acompañamiento	Planificación de tareas, derechos y obligaciones del personal, Uso adecuado del tiempo, resolución de conflictos	Índice de protocolos elaborados / protocolos implementados, % de cumplimiento de los protocolos, informe de resultados de evaluación, % de cumplimiento de los objetivos de los planes de mejoramiento	Continuo		
	Evaluación periódica del desempeño	Puesta en marcha de un servicio de resolución de conflictos.						Anual		
	Planes de mejoramiento en base de los resultados de la evaluación	Impulsar un sistema de promociones y ascensos claro, justo y libre de ambigüedades						Continuo		
Capacitación en	Desarrollo de procesos de	Otorgar información	Fortalecer el apoyo social		Talleres, charlas, conversatorios	Tratar temas sobre	% de cambios conductuales,	Continuo		



	previsibilidad, calidad del liderazgo, apoyo social en el trabajo.	informativos	adecuada, suficiente y a tiempo para la adaptarnos a los cambios empresariales	y la calidad de liderazgo.			liderazgo, comunicación efectiva, apoyo social familiar y laboral	% de conocimiento adquiridos luego de la capacitación.	
		Desarrollo de eventos que promuevan la motivación y el bienestar de los trabajadores	Plantear retos continuos, sobre todo a los trabajadores más jóvenes.						
		Promoción de la comunicación	Delegación y asignación de tareas						
Capacitación en políticas internas del trabajo, funciones, perfiles de cargos, y normativa empresarial general	Desarrollo del clasificador y valorador de puestos de trabajo Adoptar un estilo de mando democrático y participativo	Información durante el proceso de inducción	Evitar conflictos y ambigüedad de rol		TALENTO HUMANO, EDUCACION CONTINUA: Talleres, conversatorios, consejería	Planificación de tareas, derechos y obligaciones Uso adecuado del tiempo, resolución de conflictos			Continuo
Capacitación sobre autoestima	Desarrollo de un sistema de recompensas y reconocimiento a los trabajadores	Dedicación de tiempo a los trabajadores Apoyo en caso de problemas personales	Fortalecer la autoestima de los trabajadores	Choferes, Conserjes y servicios	TALENTO HUMANO: Talleres, conversatorios, consejería	Motivación y autoestima y sus aplicaciones			Anual



BILBIOGRAFIA

- Alarcón Navarro, N. (Abril de 2008). Empleo, Organizaciones y Recursos Humanos. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68 - 82.
- Allgaier, A. k., Kramer, D., Mergl, R., & Hegerl, U. (2009). Improvement of knowledge and attitudes towards depression and suicidality in geriatric caregivers: Evaluation of an advanced training program. *Zeitschrift Fur Gerontologie Und Geriatrie*, XLII(3), 228 - 235. doi:10.1007/s00391-008-0010-8
- Blanco, G., Angulo, Y., Contreras, J., Pacheco, Y., & Vargas, V. (2015). Estrés y desempeño ocupacional en estudiantes de terapia ocupacional. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*, XII(1), 3 - 4.
- Chávez Orozco, C. A. (2014). Módulo IV: Identificación y tratamiento de riesgos laborales. *Evaluación de Riegos* (págs. 62-119). Cuenca: Copiados de presentaciones.
- Cohen, S., Kessler, R., & Underwood, L. (1995). Strategies for Measuring Stress in Studies of Psychiatric and Physical Disorders. *Oxford University Press*, 3 - 10.
- Estreslaboral.info. (01 de 01 de 2016). *Estreslaboral.info*. Recuperado el 04 de 01 de 2016, de www.estreslaboral.info: <http://www.estreslaboral.info/estres-laboral-en-mexico.html>
- Flaspöler, E., Reinert, D., & Brun, E. (2005). *Expert forecast on emerging physical risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work.
- García Alvear, J. L., Ledezma, F., Quezada, W., & Tacuri, P. (2014). *Identificación y tratamiento de los riesgos laborales en la UVT de la EMOV-EP*. Cuenca.
- Griffin, J. M., Greiner, B. A., Stansfeld, S. A., & Marmot, M. (2007). The effect of self-reported and observed job conditions on depression and anxiety symptoms: a comparison of theoretical models. *Journal of Occupational Health Psychology*, XII(4), 334 - 349. doi:10.1037/1076-8998.12.4.334
- Gutiérrez Strauss, A., & Vilorio- Doria, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, XXX(1), 1 - 4.
- Harrison, R. V. (1978). Person-environment fit and job. *Stress at work*.
- Instituto del Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (04 de 01 de 2016). *issste.gob.mx*. Obtenido de [issste.gob.mx](http://www.issste.gob.mx): <http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>



- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1994). El apoyo social y el lugar de trabajo las enfermedades cardiovasculares: Un estudio transversal de una muestra aleatoria de la población activa sueca. *Salud Pública*, 78, 1336-1342.
- Juárez García, A., Vera Calzaretta, A., Gómez Ortiz, V., Canepa, C., & Schnall, P. (2008). El Modelo Demanda/Control y la Salud Mental de Profesionales de la Salud: Un Estudio en Tres Países Latinoamericanos. *Memorias del Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales: Estrés y Salud Mental en el Trabajo*, 1(1), 4-11.
- Karasek, R. A. (1990). *Trabajo saludable - el estrés, la productividad y la reconstrucción de la vida laboral*. New York: Nueva York: Basic Books.
- Kivimäki, M., Nyberg, S. T., Batty, G. D., Fransson, E. I., Heikkilä, K., Alfredsson, L., & Consortium, I. W. (2012). Job strain as a risk factor for coronary heart disease: a collaborative meta-analysis of individual participant data. *Lancet*, 1491 -1497. doi:10.1016/S0140-6736(12)60994-5
- Lagerveld, S. E., Bültmann, U., Franche, R. L., Van Dijk, F. J., Vlasveld, M. C., Van Der Feltz - Cornelis, C. M., . . . Nieuwenhuijsen, K. (2010). Factors associated with work participation and work functioning in depressed workers: a systematic review. *Journal of Occupational Rehabilitation*, XX(3), 275 - 292. doi:10.1007/ s10926-009-9224-x
- Leka, S., & Griffiths, A. (2004). Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *La organización del trabajo y el estrés: Serie protección de la salud de los trabajadores*(3), 3 - 10.
- Mansilla Izquierdo, F., & Fabieres Cuevas, A. (12 de 10 de 2014). *Página de Salud del Ayuntamiento de Madrid*. Recuperado el 04 de 01 de 2016, de www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php:
http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php
- Marrero Santos, M. (2007). Estrés psicosocial laboral como factor de riesgo para el peso al nacer en trabajadoras embarazadas en la edad juvenil. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, VIII(7), 5 - 10.
- Martínez Plaza, A. C. (5 de Mayo de 2007). *Neurología del Trabajo*. Obtenido de www.neurologiadeltrabajo.sen.es:
http://neurologiadeltrabajo.sen.es/pdf/drplaza_2007.pdf
- Muñoz Ríos, P. (6 de 02 de 2015). El 40% de los empleados padecen estrés laboral y no duermen bien: OIT. *La Jornada*, pág. 1.



-
- Nieto, J. (2014). Enfermedades laborales, una pandemia que requiere prevención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 60(234), 1-2.
- Nogareda Cuixart, S. (17 de 02 de 1994). *INSHT*. Recuperado el 16 de 12 de 2015, de www.insht.es: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (1998). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo* (Tercera ed., Vol. II). (B. Chantal Dufresne, Ed.) Madrid, España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Organización Internacional del Trabajo. (01 de Diciembre de 2000). S.O.S. Estrés en el Trabajo: Aumentan los costes de estrés en el trabajo y la incidencia de la depresión es cada vez mayor. *Trabajo*, 37, 4 - 5.
- Organización Internacional del Trabajo. (28 de 04 de 2005). *OIT*. Recuperado el 28 de 12 de 2014, de Promover el empleo, proteger a las personas: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/press-releases/WCMS_006102/lang--es/index.htm#1
- Palomo Vélez, G., Carrasco , J., Bastías, A., Méndez, M., & Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. *Revista Panamericana Salud Publica*, XXXVII(4), 303 - 304.
- Peiro Silla, J. (2009). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés labora y sus implicaciones para el análisis de riesgos psicosociales. *Lección magistral*, (págs. 2 - 8). España.
- Rodríguez Carvajal, R., & De Rivas Hermosilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. En Escuela Nacional de Medicina del Trabajo del ISCI, & J. Veiga de Cabo (Ed.), *Medicina y Seguridad en el trabajo. Suplemento I* (Vol. LVII, págs. 47 - 48). Madrid, España: Escuela Nacional de Medicina del Trabajo.
- Rodríguez González, R., Roque Doval, Y., & Molerio Pérez, O. (Enero de 2002). Estrés Laboral, Consideraciones sobre sus Características y forma de Afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*, 3(1), 6-8. Obtenido de Revistapsicología.org.
- Siegrist, J. (1996). Efectos adversos sobre la salud de las condiciones de recompensa altos de esfuerzo bajo. *Occup Health Psychol*, 27-41.



Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (Marzo de 2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Mal- Estar e Subjetividades /Fortaleza*, III(1), 10 - 59.

Vega Martínez, S. (10 de 05 de 2001). *INSTH*. Recuperado el 15 de 12 de 2015, de www.insht.es:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf

Vieco Gómez, G., & Abello Llanos, R. (Agosto de 2014). Factores psicosociales de origen laboral. *Psicología desde el Caribe*, XXXI(2), 355 - 380.

Wayne, M., & Robert , N. (2006). *Administración de recursos humanos* (Novena ed.). México: México : Pearson Educación.

Weiler, A. (2004). Working conditions surveys - A comparative analysis. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, 7 - 10.



ANEXOS.

Anexo 1: Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Escala
Sexo	Identidad sexual varón o mujer	Hombre	Identificación personal que conste en el registro	Cualitativa nominal
		Mujer		
Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento de una persona desde el nacimiento hasta la fecha del accidente o enfermedad ocupacional	Años cumplidos	N° de años cumplidos	Cuantitativa continua
Estado Civil	Estado de relación con una pareja.	Casada/o	Situación que conste en cualquier documento legal	Cualitativa nominal
		Divorciada/o		
		Separada/o		
		Unión libre		
		Soltera/o		
Trabajador	Personal cuya relación laboral está amparada bajo el código de trabajo	Chofer	Declaración personal del tipo de relación laboral	Cualitativa nominal
		Auxiliares y ayudantes		
		Servicios: (albañil, electricistas, carpinteros, mecánicos)		
		Conserjes		
Personal administrativo	Personal cuya relación laboral está amparado en la LOSEP	Analistas	Declaración personal del tipo de relación laboral	Cualitativa nominal
		Asistentes administrativos		
		Direcciones y coordinaciones		
		Laboratoristas		
		Profesionales		
		Secretarias/os		
		Técnicos		
DTICs				
Demanda Psicológica	En el modelo de Karasev se refiere a la cantidad de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo.	Valor	Suma algebraica de las preguntas 10,11 y 12 del cuestionario + 10 - preguntas (13 + 14) multiplicado por el factor 2.4	Cuantitativa continua
Control	Oportunidad de desarrollar las propias habilidades y la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento (autonomía en el trabajo)	Empleo de Habilidades (EHK)	Suma algebraica de las preguntas 1,3,4,5,6 del cuestionario + (5 - preguntas 2) multiplicado por el factor 2	Semicuantitativas
		Autoridad de decisión (ADK)	Suma de las preguntas 7,8,9	



			multiplicado por el factor 2	
		Amplitud de decisión (APDK)	Promedio de las habilidades + autoridad de decisión	
Clasificación del trabajo	Grupos de ocupaciones en función de los niveles de demandas psicológicas y control	Trabajo de alta tensión laboral (TATL)	Si APDK = SI y DPSK = SI	Semicuantitativas
		Trabajo pasivo (TP)	Si APDK = SI y DPSK = NO	
		Trabajo de baja tensión laboral (TBTL)	Si APDK = NO y DPSK = NO	
		Trabajo activo (TA)	Si APDK = NO y DPSK = SI	



Anexo 2. Cuestionario del modelo Demanda – Control Karasev

UNIVERSIDAD DE CUENCA EVALUACION DE ESTRÉS LABORAL Modelo Demanda-Control de KARASEK										
Apellidos y Nombres			Edad			Sexo		M	F	
Unidad/Departamento:					Cargo/puesto de trabajo:					
Profesión (en casos de servicios profesionales)				Relación laboral		Trabajador (Código de trabajo) Personal Administrativo (LOSEP)				
Estado civil		Solter o/a	Casad o/a	Viudo/a	Divorciado/a	Unión libre	Separado			
Por favor, exprese su opinión respecto a las siguientes proposiciones seleccionando la alternativa que mejor describe su situación de trabajo. Escriba una X en el cuadro de la respuesta que mejor corresponda.										
N°	ASPECTO	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		
		1		2		3		4		
1	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas									
2	Mi trabajo es muy repetitivo o rutinario									
3	Mi trabajo requiere que yo sea creativo(a)									
4	Mi trabajo requiere un alto nivel de habilidades									
5	Mi trabajo es variado en cuanto a su contenido, tareas y procedimientos									
6	Tengo oportunidad de desarrollar mis propias capacidades y habilidades									
7	Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mi cuenta									
8	En mi trabajo yo tengo libertad de decidir cómo hacerlo									
9	Se toma muy en cuenta mi criterio en mi trabajo									
10	Mi trabajo requiere trabajar muy rápido									
11	Mi trabajo requiere trabajar muy duro									
12	Tengo que hacer una cantidad excesiva de trabajo									
13	Tengo suficiente tiempo para terminar el trabajo									
14	Me siento libre de exigencias conflictivas de otras personas									

Se le agradece su colaboración
