

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD SEGUNDA COHORTE

Tema:

**“ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN LAS
ÁREAS PRODUCTIVAS DE LABORATORIO NEO FÁRMACO CÍA. LTDA”.**

Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Grado Académico Magister en
Gerencia de Instituciones de Salud

Autora: Bioquímica Farmacéutica, Martha Paulina Aynaguano Aynaguano

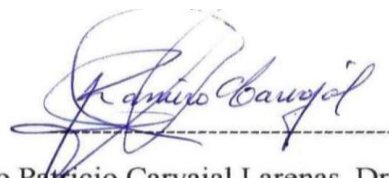
Directora: Psicóloga, María Cristina Abril Freire, Magister

Ambato - Ecuador

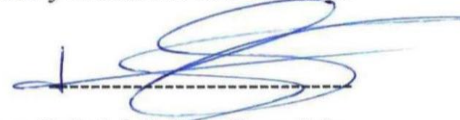
2017

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

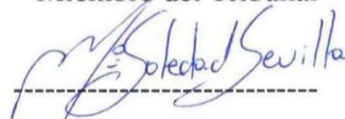
El Tribunal receptor del Trabajo de Investigación, presidido por el Ingeniero, Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Doctor e integrado por los señores: Ingeniero CPA, Juan Gabriel Saltos Cruz, Magister; Ingeniera, María Soledad Sevilla Galarza, Magister; Ingeniero, Elias David Caisa Yucailla, Magister; designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el Tema: **“ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN LAS ÁREAS PRODUCTIVAS DE LABORATORIO NEO FÁRMACO CÍA. LTDA.”**, elaborado y presentado por la Bioquímica Farmacéutica, Martha Paulina Aynaguano Aynaguano, para optar por el Grado Académico de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, modalidad Informe de Investigación; el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.
Presidente y Miembro del Tribunal



Ing. CPA., Juan Gabriel Saltos Cruz, Mg.
Miembro del Tribunal



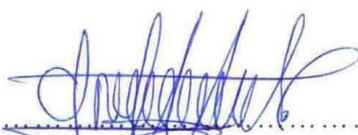
Ing. María Soledad Sevilla Galarza, Mg.
Miembro del Tribunal



Ing. Elias David Caisa Yucailla, Mg.
Miembro del Tribunal


AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Investigación presentado con el tema: “Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en las Áreas Productivas de Laboratorio Neo Fármaco Cía. Ltda.”, le corresponden exclusivamente a la Bioquímica farmacéutica, Martha Paulina Aynaguano Aynaguano, Autora bajo Dirección de la Psicóloga, María Cristina Abril Freire, Magister, Directora del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



.....
Bioquímica Farmacéutica, Martha Paulina Aynaguano Aynaguano
CC. 0603844911

AUTORA



.....
Psicóloga, María Cristina Abril Freire, Magister.

CC. 1803324175

DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Bioquímica Farmacéutica, Martha Paulina Aynaguano Aynaguano
CC. 0603844911

AUTORA

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios por nunca abandonarme y a todos quienes hicieron posible el desarrollo del presente trabajo investigativo en especial a los Directivos de Laboratorio Neo fármaco del Ecuador. A la Ps. María Cristina Abril, Directora de tesis, Dra. Janneth Suarez, Ps. Cl. Rodrigo Moreta que gracias a su experiencia y profesionalismo me guiaron en el desarrollo de esta investigación, gracias por su comprensión, motivación y constancia.

Martha Paulina Aynaguano A.

DEDICATORIA

*Todo esfuerzo vale la pena
gracias por su compañía y formar parte
del camino de alegrías y tristezas A mi
esposo Juan Carlos y a mis hijos Ingrid
y Alexis por ser el motivo de mi vida y
las fuerzas que necesito para enfrentar
cada reto. A mis padres y mis hermanos
gracias por su apoyo incondicional.*

Martha Paulina Aynaguano A.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA	I
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN.....	II
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	III
DERECHOS DE AUTOR	IV
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	VII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN EJECUTIVO.....	XI
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I.....	15
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Tema.....	15
1.2. Planteamiento del Problema.....	15
1.2.1. Contextualización	15
1.2.2. Análisis crítico	23
1.2.3. Prognosis.....	25
1.2.4. Formulación del problema	26
1.2.5. Preguntas Directrices	26
1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación.....	27
1.3. Justificación.....	27
1.4. Objetivos	29
1.4.1. General.....	29
1.4.2. Específicos	29
CAPÍTULO II.....	30
MARCO TEÓRICO	30
2.1. Antecedentes investigativos	30
2.2. Fundamentación filosófica	34
2.3. Fundamentación legal	35
2.4. Categorías fundamentales	43

2.4.1. Marco teórico de la Variable Independiente	44
2.4.2. Marco Teórico de la Variable Dependiente	59
2.5. Hipótesis.....	75
2.6. Señalamiento de variables	75
 CAPÍTULO III.....	 76
METODOLOGÍA.....	76
3.1. Enfoque investigativo.....	76
3.2. Modalidad básica de la investigación.....	76
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	77
3.4. Población y muestra	78
3.5. Operacionalización de variables.....	79
3.6. Plan de recolección de información	81
3.7. Plan de procesamiento de la información	82
 CAPÍTULO IV	 90
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	90
 CAPÍTULO V.....	 113
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	113
5.1. Conclusiones	113
5.2. Recomendaciones.....	115
 CAPÍTULO VI	 116
PROPUESTA	116
6.1. Datos Informativos	116
6.2. Antecedentes de la Propuesta.....	116
6.3. Justificación.....	117
6.4. Objetivos	119
6.5. Análisis de Factibilidad.....	120
6.6. Fundamentación	120
6.7. Metodología, Modelo Operativo	124
6.8. Administración	127
6.9. Previsión de la evaluación.....	127
 BIBLIOGRAFÍA.....	 118
ANEXOS	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización de Variable Independiente.</i>	79
Tabla 2	<i>Operacionalización de Variable Dependiente.</i>	80
Tabla 3	<i>Recolección de Información.</i>	81
Tabla 4	<i>Interpretación del Cuestionario de Estrés laboral</i>	84
Tabla 5	<i>Interpretación de Puntuación del Test de Burnout</i>	85
Tabla 6	<i>Valores de Referencia del Test de Burnout</i>	86
Tabla 7	<i>Interpretación de Cuestionario de Afrontamiento al Estrés CAE 53</i>	88
Tabla 8	<i>Análisis Socio demográfico.</i>	90
Tabla 9	<i>Análisis descriptivos de los componentes internos del Cuestionario de Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento</i>	94
Tabla 10	<i>Análisis descriptivo de los niveles de estrés, Estrés Laboral</i>	97
Tabla 11	<i>Análisis descriptivo de los componentes internos del MBI, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento</i>	98
Tabla 12	<i>Análisis categórico de los niveles de agotamiento laboral.</i>	100
Tabla 13	<i>Análisis comparativo por sexo de los componentes internos del MBI.</i>	101
Tabla 14	<i>Análisis descriptivo de los componentes internos del CAE, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento</i>	103
Tabla 15	<i>Análisis descriptivo de los componentes internos IES, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento</i>	105
Tabla 16	<i>Análisis de correlación entre el Agotamiento Laboral, el Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento.</i>	108
Tabla 17	<i>Análisis de correlación entre el agotamiento laboral, el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento.</i>	110
Tabla 18	<i>Modelo Operativo, Propuesta</i>	125
Tabla 19	<i>Previsión de la Evaluación de la Propuesta.</i>	127

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1.</i> Árbol de Problemas.	23
<i>Gráfico 2</i> Categorías Fundamentales.	43
<i>Gráfico 3</i> Representación gráfica de la distribución de la muestra según el género. .	91
<i>Gráfico 4</i> Representación gráfica según autodefinición étnica.	92
<i>Gráfico 5</i> Representación gráfica según el estado civil.	92
<i>Gráfico 6.</i> Representación gráfica de la distribución de la muestra según la escolaridad,	93
<i>Gráfico 7</i> Representación gráfica de los puntajes obtenidos en los componentes internos del Cuestionario de Estrés Laboral.	96
<i>Gráfico 8</i> Representación gráfica de los distintos niveles estrés laboral entre los y las participantes.	97
<i>Gráfico 9</i> Representación gráfica de los puntajes obtenidos en los componentes internos del Test de Burnout.	99
<i>Gráfico 10</i> Representación gráfica de los niveles de agotamiento laboral entre los y las participantes del estudio.	100
<i>Gráfico 11.</i> Representación gráfica de los puntajes obtenidos en los componentes internos del Cuestionario de estrés laboral comparados por sexo.	102
<i>Gráfico 12</i> <i>Representación gráfica de los puntajes obtenidos en los componentes internos del Cuestionario de estrés laboral.</i>	104
<i>Gráfico 13</i> Representación gráfica de los puntajes obtenidos en las estrategias de afrontamiento.	106
<i>Gráfico 14</i> Representación gráfica de la relación entre el agotamiento laboral y el estrés laboral con las estrategias de afrontamiento al estrés	109
<i>Gráfico 15</i> Representación gráfica de la relación entre el agotamiento laboral y el estrés laboral con las estrategias de afrontamiento más significativas.	111

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCION DE SALUD

TEMA: “ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN LAS ÁREAS PRODUCTIVAS DE LABORATORIO NEO FÁRMACO CÍA. LTDA.”

Autora: Bioquímica Farmacéutica, Martha Paulina Aynaguano Aynaguano

Director: Psicóloga, María Cristina Abril Freire, Magister.

Fecha: Septiembre, 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El estrés laboral se define como una manifestación del organismo a situaciones donde existe un desequilibrio entre la demanda laboral y los recursos del colaborador para enfrentarlo; provocando un estado de agotamiento tanto físico como mental; Dicha situación supone una seria amenaza para la salud y el bienestar del colaborador. La población objeto de estudio la conformaron 57 colaboradores de la planta de producción Ambato que durante una entrevista manifiestan agotamiento, desánimo y pesimismo. Para el análisis se ha tomado como instrumentos cuatro principios: Cuestionario sobre Estrés Laboral de la Organización Mundial de la Salud, Test de Burnout, Inventario de Estrategias de Afrontamiento y Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE53); El objetivo de la investigación se centra en determinar el efecto de las Estrategias de Afrontamiento en los niveles de Estrés Laboral en las áreas productivas de Laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda., ejecutando una investigación de tipo exploratoria y descriptiva, bajo un enfoque mixto que permite evidenciar el comportamiento de las variables, profundizando teorías y criterios del tema a través de la recolección de información de tipo documental de varios autores

PALABRAS CLAVES: ESTRÉS LABORAL, ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO, ENFERMEDAD OCUPACIONAL.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCION DE SALUD

TEMA: “ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN LAS ÁREAS PRODUCTIVAS DE LABORATORIO NEO FÁRMACO CÍA. LTDA.”

Autora: Bioquímica Farmacéutica, Martha Paulina Aynaguano Aynaguano

Director: Psicóloga, María Cristina Abril Freire, Magister.

Fecha: Septiembre, 2017

EXECUTIVE SUMMARY

Work stress is defined as a manifestation of the organism to situations where there is an imbalance between the labor demand and the resources of the collaborator to face it; causing a state of physical and mental exhaustion; this situation poses a serious threat to the health and well-being of the employee. The population under study was formed by 57 employees of the Ambato production plant who during an interview show exhaustion, discouragement and pessimism. For the analysis, four principles have been taken as instruments: World Health Organization Workload Questionnaire, Burnout Test, Coping Strategies Inventory and Stress Coping Questionnaire (CAE53)

The objective of the research is focused on determining the effect of Coping Strategies on the levels of Labor Stress in the productive areas of Laboratorio Neo Fármaco Cía. Ltda., Carrying out an exploratory and descriptive research, under a mixed approach that allows to show the behavior of the variables, deepening theories and criteria of the subject through the collection of documentary type information of several authors

KEYWORDS: LABOR STRESS, COVERAGE STORAGE, OCCUPATIONAL DISEASE.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el acelerado ritmo de vida de la actualidad, niños, jóvenes, adultos, profesionales se enfrentan a este nuevo proceso que ataca a nivel mundial, el estrés, considerado por algunos autores como un mecanismo de defensa ante la sobrecarga de actividades diarias, manifestándose en tensión física y emocional.

El presente trabajo investigativo enfoca las manifestaciones de estrés a nivel de personas adultas trabajadoras que realizan actividades repetitivas y administrativas en la manufactura de medicamentos en donde se requiere rapidez exactitud y precisión y las estrategias que adoptan a fin de enfrentar y vencer el estrés de acuerdo con el tipo de actividad que desempeñan dentro de las áreas de Laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda.

Para determinar el efecto de las estrategias de afrontamiento en los niveles de estrés laboral en las áreas productivas de Laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda., se realizó una investigación bibliográfica para conocer la opinión de especialistas y autores en cuanto al concepto de estrés, sus causas y consecuencias o manifestaciones fisiológicas, psíquicas y físicas que constituyen las estrategias de afrontamiento al estrés más efectivas.

Cada persona tiene la capacidad de reaccionar de manera diferente ante el estrés como un proceso o un mecanismo de defensa propio, esta reacción puede influenciar de manera positiva en una persona, para descubrir la satisfacción de vencer los retos y desarrollar nuevos recursos, para crecer como persona, incrementando su

autoestima, pero también puede influenciar de manera negativa al causar agotamiento, y enfermedades como insomnio, dolor y otras patologías. Tomando en cuenta esta aseveración y considerando las estrategias tomadas por los colaboradores para vencer el estrés se propone una guía para optar por alternativas para resolver el problema de forma definitiva, de aquí se deriva la importancia de la presente investigación.

Para el análisis se aplicaron cuatro cuestionarios o instrumentos: Cuestionario de Estrés Laboral, Test de Burnout, Inventario de Estrategias de Afrontamiento y Cuestionario de Afrontamiento al Estrés CAE53 a 57 colaboradores de la planta de producción Ambato, con el auspicio de Laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda., a fin de cumplir con la normativa reglamentaria y el bienestar de sus colaboradores perfeccionando el desempeño laboral y productivo.

Si bien se obtuvieron niveles bajos de Estrés Laboral no se descarta la aparición de enfermedades laborales, de ahí la importancia de la intervención mediante la aplicación de un plan de capacitación en Estrategias de afrontamiento al Estrés además de una evaluación psicológica permanente de los colaboradores para considerar estrategias de prevención en esta población.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.Tema

“ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN LAS ÁREAS PRODUCTIVAS DE LABORATORIO NEO FÁRMACO CÍA. LTDA.”

1.2.Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

Contextualización Macro

El estrés comprende una respuesta física como mecanismo de defensa frente a una situación que amenaza a la persona, este fenómeno cada vez es más frecuente en un entorno totalmente industrializado, donde el crecimiento económico y social tiene exigencias que superan la capacidad del individuo, así, a nivel general tanto la creciente presión en el entorno familiar y especialmente en el entorno laboral, crea una gran predisposición de padecer una serie de síntomas asociados a estrés en la fuerza laboral.(Aguayo & Lama, 1996).

El estrés, desde hace muchos años se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado frecuentemente al trabajo y actividad laboral. De tal forma que diversos estudios manifiestan que se trata de un fenómeno extendido y que los factores predeterminantes del estrés son múltiples en el trabajo, pudiendo estar asociadas a consecuencias negativas (Peiró, 2002).

Bajo este argumento el estrés laboral se ha constituido como un elemento común dentro del lugar de trabajo, ya que el sistema en que ahora se desempeñan las organizaciones son totalmente dependientes del acelerado desarrollo tecnológico, de innovación y mercado; además de las políticas de gobierno, cambios sociales y culturales que obligan una adaptación rápida en un entorno empresarial competitivo que demanda una producción de calidad y ahorro de recursos (Blandin, 2005).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), definió al estrés laboral como una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, perjudicando a la producción al afectar la salud física y mental de los trabajadores” (Lazarus R. , 1991).

Si se mira al estrés como una consecuencia de la incapacidad para solucionar una situación, este fenómeno se convierte en un problema importante dentro de las organizaciones según la concepción de Blandin & Dr. Martinez A, al enfrentarse con diferentes tipos de enfermedades en mucho de sus colaboradores los niveles de rendimiento y productividad se reducen, viéndose afectando seriamente el individuo y la Institución. Desde el punto gerencial, es necesario estudiar el estrés laboral por considerarse causa importante de gasto para la organización y para el gobierno por las consecuencias que genera como: ausentismo, enfermedades, desinterés y baja productividad (Blandin, 2005).

En un estudio realizado a 28 mil colaboradores en EEUU pertenecientes a 215 organizaciones, reveló datos significativos sobre la asociación entre el estrés

ocupacional con el deficiente desempeño en el trabajo y problemas de salud crónicos en los colaboradores (Trucco M. , 1998).

La Organización Mundial de la Salud considera que el estrés laboral u ocupacional a corto o largo plazo puede generar enfermedades no transmisibles relacionadas con el trabajo como cardiopatías y depresión que ha influido directamente en la deserción laboral en las organizaciones. Es decir que un colaborador estresado se siente desmotivado, cansado y propenso a cualquier tipo de enfermedad, que representa un gasto para la organización además que influye en la imagen de la institución. Mientras que las iniciativas tomadas para el mejoramiento de condiciones del puesto de trabajo contribuyen a reducir el margen de ausentismo por enfermedad laboral en un 27% y los costos de atención sanitaria para las organizaciones en un 26% (OMS, 2014).

Datos epidemiológicos indican que el estrés es mayor en los profesionales de la salud en comparación con otro tipo de ocupaciones, demostrándose que los niveles de estrés a los que estos se encuentran sometidos son mayores en enfermeras y médicos (Williams & House, 1991).

“Uno de los grupos ocupacionales en los que se han descrito riesgos significativos de estrés ocupacional es el personal de instituciones de salud. Este, cuando evoluciona crónicamente, puede provocar el cuadro de agotamiento emocional, distanciamiento afectivo, trato despersonalizado y a un sentimiento general de ausencia de logros personales que se ha denominado "Burnout", cuadro que, junto con

significar un menoscabo del bienestar de la persona, se traduce en pérdida de productividad para la organización” (Trucco, Marcelo, Valenzuela, & Trucco, 1999, pág. 24).

La participación femenina en la fuerza laboral ha ido creciendo rápidamente en la mayoría de los países, donde generalmente el personal de salud femenino ha tenido una mayor predisposición a ciertas patologías laborales existiendo diferencias entre los factores que afectan a hombres y mujeres, que están relacionadas con los roles y autoconceptos, de ahí la importancia de un estudio diferenciado de estas poblaciones para precisar resultados que concuerden con la realidad de cada grupo (Trucco, Marcelo, Valenzuela, & Trucco, 1999).

Otras variables importantes en la investigación del estrés que afecta al personal de salud son: la profesión y el status profesional; la interacción entre diferentes grupos; la edad y la etapa en la carrera profesional. Existe evidencia que los factores que afectan la salud y la salud mental y cómo se manifiestan dichos problemas puede variar en médicos, enfermeras, auxiliares y personal administrativo (Arnetz, 1997).

Los factores generados de estrés son múltiples. Dentro del medio ambiente de trabajo se encuentran presentes aspectos que involucran la organización, administración y sistemas de trabajo además de la calidad de las relaciones humanas. Para los profesionales de salud es cotidiano enfrentarse a situaciones complicadas diariamente dentro de su ambiente laboral, las cuales influyen en su desempeño

personal y social generando un clima de tensión y alerta (Trucco, Marcelo, Valenzuela, & Trucco, 1999).

Existen estudios orientados a la evaluación del estrés laboral en el personal sanitario de bioanálisis, ya que este a pesar de no tener un contacto directo con el paciente, forma parte de los procesos de diagnóstico, tratamiento y seguimiento de la mayoría de patologías que se atienden en un servicio de salud; además este personal se encuentra sometido a otros factores de estrés que pueden influir en su capacidad y su eficiencia (Blanco, 2004).

Contextualización Meso

Los profesionales y colaboradores que necesitan concentración y precisión, por su naturaleza se encuentran expuestos a niveles altos de estrés, debido a la especificidad de sus actividades y tareas. Si a esto se le añade la escasa autonomía de los colaboradores, la falta de definición de funciones y tareas, la elevada tensión a la que se encuentran sometidos durante largas jornadas de trabajo y la falta de apoyo de sus superiores, hacen de esta población un grupo vulnerable de padecer estrés laboral (Guerrero, 2002).

En Ecuador, la situación actual de los colaboradores no ha sido estudiada a profundidad lo que implica un desinterés por parte de autoridades, creando un desconocimiento general de lo que afecta a este grupo. Este panorama ha generado en los profesionales y colaboradores un malestar que van desde una serie de criterios y

reacciones de cuestionamiento de la elección de su profesión hasta los deseos de dedicarse a otras actividades (Rodríguez, 2015).

Más allá de una simple percepción, el colaborador siente que las demandas de conocimientos, abnegación y sacrificio son muy altos y que no reciben la recompensa adecuado con respecto a las exigencias; sumándose la escasez de materiales e insumos en los servicios de salud, las condiciones de trabajo inadecuadas, los riesgos a los que se encuentran sometidos y la pérdida progresiva de respeto por parte de la comunidad asistida, crean un entorno que predispone la aparición de diferentes formas de estrés (Guerrero, 2002).

En un estudio realizado en el Hospital del IESS Carlos Andrade Marín y el Hospital de Especialidades N° 1 de las Fuerzas Armadas en el año 2014, a médicos e internos rotativos sobre el nivel de estrés laboral percibido y la asociación con fenómeno ansioso y depresivo, reveló que existe una incidencia de ansiedad y depresión en las mujeres; los internos rotativos mostraron mayor nivel de estrés laboral que los médicos. Además concluyen que las personas que presentaron estrés laboral tuvieron mayor puntaje de ansiedad y depresión (Angel, 2014).

En la actualidad de acuerdo con la Normativa Ecuatoriana de Seguridad y Salud en el Trabajo, las Organizaciones se ven obligadas a investigar e identificar los riesgos psicosociales existentes y a trabajar de forma preventiva y correctiva para prevenir su aparición o saber cómo ayudar a los colaboradores que sufren de estrés y evitar que su salud se vea perjudicada (OMS/OIT, 2016).

Para lo que las instituciones tanto públicas como privadas se encuentran en procesos de desarrollo de políticas y procesos que den cumplimiento a los requerimientos nacionales e internacionales con respecto a la salud y seguridad del personal que en ellos labora (Goncálves, 2000).

Contextualización Micro

La situación planteada a nivel mundial y en el Ecuador no es ajena para los colaboradores del Laboratorio Neo Fármaco Cía. Ltda., el estrés laboral representa un aspecto importante que necesita ser evaluado y gestionado en esta Institución, ya que es una empresa con una larga trayectoria de más de 45 años, fundada en 1972, que en la actualidad cuenta con 57 colaboradores que cumplen funciones operativas en la planta de producción y visita médica. Dentro de la etapa de desarrollo de procesos y procedimientos la seguridad y salud ocupacional es un tema muy importante para cubrir las necesidades físicas y psicológicas de sus colaboradores. (Armora, 2014).

Laboratorio Neo Fármaco del Ecuador constituida como una empresa ambateña dedicada a la manufactura de medicamentos se encuentra en la obligación de investigar los riesgos psicosociales asociados al grupo de trabajo existente para establecer estrategias que contribuyan con el ambiente laboral y productivo.

Por el interés de la institución y dando cumplimiento a los reglamentos y leyes que rigen al país, se crea el Departamento de Salud y Seguridad, el cual se encuentra a cargo de un médico ocupacional desde el año 2011, éste se encarga de la evaluación, diagnóstico y tratamiento periódico del personal. Siendo un departamento

relativamente joven no existen datos que indiquen niveles de estrés laboral, para lo que se prevé la contratación de un psicólogo organizacional que aborde este aspecto (Lic. Blandin & Dr. Martínez Araujo, 2005).

Para Neo Fármaco Cía. Ltda., el colaborador es una persona muy importante y su puesto de trabajo o actividad es un factor esencial en la cadena productiva, siendo importante prevenir la deserción laboral, que directamente afectaría a la producción de la organización (Neofarmaco Cía. Ltda., 2016).

Considerando que los colaboradores y sus actividades dentro del Laboratorio, se encuentran sometidos a múltiples factores que pueden provocar estrés, el interés por desarrollar la investigación en este entorno se genera ya que no existen estudios previos significativos y siendo una población que se encuentra constantemente expuesta a situaciones de escasez de recursos y materiales, de agresiones procedentes de colaboradores de otros servicios y de las jefaturas departamentales; exceso de trabajo, largas jornadas y bajas remuneraciones, la intervención con propuestas de mejoramiento tendrá un impacto científico social significativo (Ministerio de Relaciones Laborales, 2012).

De acuerdo con el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales; surge la Seguridad y Salud en el trabajo como parte de los derechos del colaborador ya que la ley determina que “los riesgos del trabajo son cuenta del empleador” es decir que las empresas deben velar por el bienestar de los colaboradores a través de monitoreo continuo de su salud física, mental y emocional, de aquí la utilidad de este trabajo investigativo, por lo que es

obligación de las organizaciones integrar en sus políticas planes de prevención de enfermedades ocupacionales, tanto físicas como mentales (Asamblea Nacional, 2008).

1.2.2. Análisis crítico

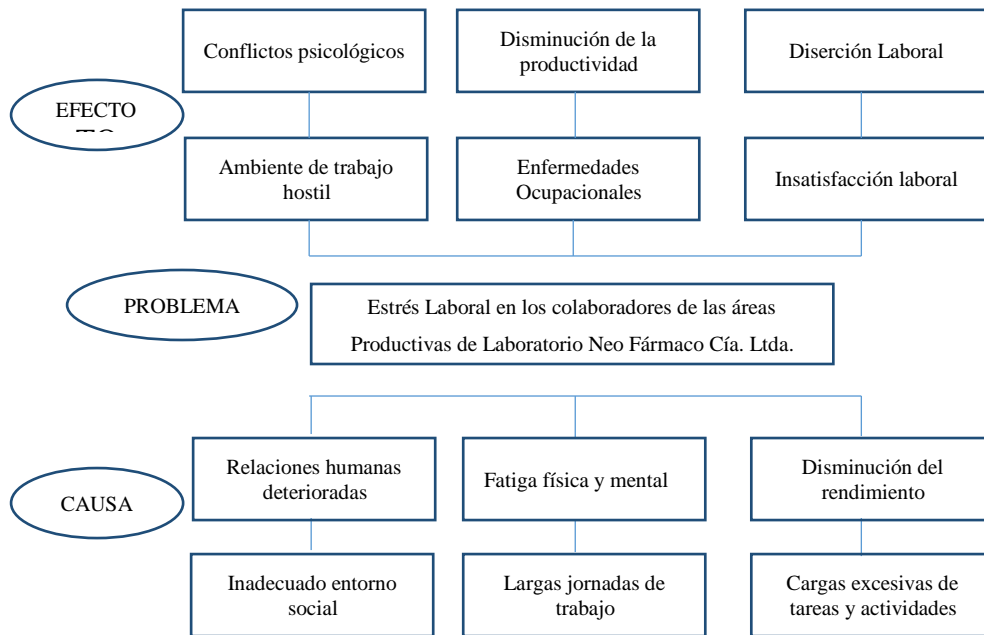


Gráfico 1. Árbol de Problemas.

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017).

El estrés no siempre es malo. De hecho, un poco de estrés es bueno. La mayoría de las personas no pueden hacer sus actividades sin el estrés de alcanzar una meta, ya que la mayoría no sería capaz de terminar un proyecto que se plantea. Sin embargo muchas personas no saben manejar este tipo de tensiones, las cuales afectan no solo la vida personal sino también la vida laboral. Son estas tensiones las que reducen los niveles de productividad y satisfacción de cada ser humano (Brunet, 1999)

El estrés laboral no identificado mediante una carente evaluación médica y psicológica en el entorno del área de trabajo, sumado al desconocimiento de los colaboradores y la falta de procesos, puede desencadenar una serie de complicaciones tanto físicas, como psicológicas para el ser humano, que finalmente provocarían enfermedades ocupacionales (Hidalgo, 2016)

La incidencia de estrés laboral es alta en grupos poblacionales definidos como el sector educativo, salud y sociales dentro de los cuales se encuentra ubicado el trabajo o actividades de cuidado y atención extrema. Lo que se transforma en un compromiso directo de la Organización con el Colaborador.

Las Organizaciones tienen la obligación de atender las necesidades de sus colaboradores, no solo físicas, debe contemplar también el crecimiento económico, puesto que cuando los salarios influyen directamente en el personal y en la productividad desencadenando en la calidad de los productos, generando pérdidas económicas para la organización (Blanco, 2004).

El cumplimiento de los objetivos que las organizaciones se plantean, mucho dependen del poder de liderazgo de sus directivos y de la forma de incentivar a su personal, que pueden ser desvanecidos al exponer diariamente al colaborador a utilizar toda su capacidad y competencia en controversia con el uso adecuado de recursos. Finalmente se logra un personal desmotivado que terminan abandonando su puesto de trabajo, lo que implica mayor gasto para las organizaciones en reclutamiento y selección de personal (Oñate, 2015)

Otro de los factores que incide en el Estrés Laboral son las actividades monótonas de gran incidencia en la Empresas manufactureras, que constituyen un factor de riesgo laboral, que afecta y causa agotamiento físico y mental en el colaborador. (Arnetz, 1997)

1.2.3. Prognosis

La salud de los colaboradores de una organización es un factor primordial dentro de sus recursos; el recurso humano constituye el recurso más importante dentro de la Organización, por el contrario un recurso humano descuidado y desmotivado, no contribuirá en el cumplimiento de los objetivos planteados (Rodríguez, 2015)

La capacidad de resolver los problemas de manera natural se ve disminuida frente a la necesidad de cumplir las actividades diarias en menor tiempo de lo previsto, al trabajar a un ritmo acelerado sin una adecuada planificación. Lo que finalmente se logra es generar una excesiva carga de trabajo, agotamiento físico, irritabilidad manifestado por estrés laboral de acuerdo con Sandín (2015).

Por el contrario, si un colaborador se encuentra expuesto al encontrarse en un ambiente laboral donde la tareas son aburridas y monótonas, puede producir una sensación de vacío y de rechazo a su trabajo, pese a la responsabilidad que puede tener un colaborador. También juega un papel importante el apoyo por parte de Supervisores y Gerencia, la falta de apoyo por parte de superiores puede ser causal de estrés y de sentimientos desarrollados como frustración e impotencia en su entorno laboral(Neofarmaco Cía. Ltda., 2016)

Si dichas condiciones dentro del ambiente laboral que generan estrés laboral, se mantienen y no son evaluadas y diagnosticadas, se observaran sintomas relacionados con el Estrés Laboral como cansacio, agotamiento que posteriormente desarrollan enfermedades ocupacionales; mientras que para la institucion representa desorganizacion de las actividades cotidianas, retraso en los tiempos de entrega, ausencia de personal calificado y capacitado. Nuevos procesos de selección de personal, inversion economica y perdida de tiempo en capacitacion, considerados como gastos extras al presupuesto asignando para cada proceso (Goncálves, 2000).

1.2.4. Formulación del problema

¿Cuál es el efecto de las estrategias de afrontamiento en los niveles de estrés laboral en las áreas productivas de Laboratorio Neo Fármaco Cía. Ltda.?

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los colaboradores de la planta de producción Ambato?
- ¿Cuál es el nivel de estrés al que se encuentran expuestos los colaboradores de la planta de producción Ambato?
- ¿Cuál es la correlación que existe entre las estrategias de afrontamiento frente al nivel de estrés laboral y agotamiento que presentan los colaboradores de la planta de producción Ambato?
- ¿Cómo se puede disminuir los niveles de estrés laboral mediante la utilización de estrategias de afrontamiento efectivas en los trabajadores de Laboratorio Neo Fármaco Cía. Ltda.?

1.2.6. Delimitación del Objeto de investigación

Delimitación de Contenido

CAMPO:	Gestión del Talento Humano
AREA:	Mantenimiento de personas
ASPECTO:	Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento
DELIMITACIÓN ESPACIAL:	Instalaciones de Laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato.
DELIMITACIÓN TEMPORAL:	Febrero 2015-Septiembre 2016.
UNIDADES OBSERVADAS:	Personal operativo de Laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda., incluyendo las áreas administrativas, producción, empaque, bodegas, servicios generales, ventas.

1.3. Justificación

Según la conceptualización de la Organización Mundial de la Salud, se entiende por Salud al equilibrio y bienestar físico y mental que debe lograr un individuo tanto en su entorno laboral, familiar y medio ambiental. Los gobiernos y la Constitución del Ecuador, garantizan la salud de la población a través de la generación de leyes y reglamentos que aseguran la prevención y atención en salud. En Ecuador, la nueva conceptualización involucra directamente al Plan Nacional del Buen Vivir cuyo objetivo central es el derecho a una mejor calidad de vida digna a través del ejercicio pleno de los derechos: agua, alimentación, salud, educación y vivienda a fin de lograr el fortalecimiento de capacidades y potencialidades individuales y sociales (OMS, 2014).

En los últimos años se ha despertado una mayor conciencia de la necesidad de buscar, como objeto central, el bienestar de la persona, de manera que esta pueda dar lo mejor de su potencial y ponerlo al servicio de quienes lo rodean. El estrés laboral, siendo una problemática actual que los miembros de las organizaciones desconocen y que genera interés tanto a nivel gerencial como operativo, debe considerarse como un factor de decrecimiento de la productividad de la organización (Gutiérrez Strauss & Viloria-Doria, 2014)

La importancia del estudio se orienta al desarrollo del conocimiento e identificación de las causas del estrés laboral, dentro de las áreas productivas de Laboratorio Neo fármaco, para desarrollar estrategias de afrontamiento como una manera de prevención, al considerarse la mejor herramienta para la reducción de costos operativos, para lograr un mejor ambiente de trabajo y tener sentido de pertenencia a través del estado de ánimo y el cumplimiento de metas objetivos.(Neofarmaco Cía. Ltda., 2016)

La investigación es factible ya que la organización, tiene la disponibilidad para el levantamiento de información y el interés por conocer los niveles de estrés que están padeciendo sus colaboradores, que influenciará en la toma de decisiones y el mejoramiento del ambiente laboral en su institución.

El impacto del estudio se enmarca en la detección temprana del estrés para la prevención de complicaciones físicas y psicológicas en los colaboradores que pudieran provocar posteriores enfermedades ocupacionales crónicas.

Se considera un estudio de caso por que el grupo de investigación con el que se trabajó lo constituye el personal operativo de una empresa real a quienes se ha aplicado cuatro test evaluativos que indican el nivel de estrés existente y las estrategias de afrontamiento que ellos adoptan

1.4.Objetivos

1.4.1. General

- Determinar el efecto de las estrategias de afrontamiento en los niveles de estrés laboral en las áreas productivas de Laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda.

1.4.2. Específicos

- Caracterizar al grupo de estudio en base a particularidades sociodemográficas de los colaboradores de la planta de producción Ambato de Laboratorio Neo Fármaco Cía. Ltda.
- Determinar el nivel de estrés al que se encuentran expuestos los colaboradores de la planta de producción Ambato.
- Establecer la correlación que existe entre las estrategias de afrontamiento utilizadas y el grado de estrés laboral que presentan los colaboradores de la planta de producción Ambato.
- Desarrollar un plan de capacitación sobre estrategias de afrontamiento efectivas para la disminución del estrés laboral en los colaboradores de Laboratorio Neo Fármaco Cía. Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

De acuerdo al tema de estudio: Estrés laboral y estrategias de afrontamiento se han encontrado las siguientes investigaciones:

Tema: “Efectos asociados a la presencia de estrés laboral en trabajadores de atención pre-hospitalaria que se desempeñan en la Cruz Roja Ecuatoriana”

Autor: Andrés Fernando Tello Touma

Año: 2011

En su publicación Tello Touma (2011) realiza una investigación de los efectos del estrés laboral en personal Sanitario de la Cruz Roja Ecuatoriana, configurados como indicadores sobre la afectación que puede producir dicho fenómeno en sus vidas cotidianas, y a su vez han permitido tener una lectura más profunda sobre la realidad del trabajo diario con el cual está comprometido dicho personal.

A su vez recomienda el mayor compromiso de la Institución para crear procesos que vayan encaminados a garantizar el bienestar laboral de sus colaboradores, ya que esto a su vez asegurará y mejorará también su calidad de vida. Se considera importante investigar más a fondo los efectos de esta realidad y los efectos que pueden causar ya que existe poca información accesible.

Conclusiones:

- *El tipo de trabajo y la inminente responsabilidad por garantizar la salud e incluso la vida, involucra un desgaste mental y físico*
- *La mayor cantidad de su tiempo se ve invertido en actividades laborales por lo que esto limita la posibilidad de compartir y realizar actividades en familia.*
- *Un factor considerado como generador de estrés laboral dentro de su ámbito de trabajo es la falta de equipos y herramientas adecuadas para la atención de los pacientes en situaciones de emergencias.*

Tema: “Estrategias de Intervención Psicológica para reducir el estrés laboral y fomentar la salud mental en el Comando de Policía -7 de la ciudad de Loja”

Autor: Nerio Silva Aguilar

Año: 2012

Silva Aguilar (2012) manifiesta en su trabajo de investigación titulado “Estrategia de Intervención Psicológica para reducir el estrés laboral y fomentar la salud mental en el Comando de Policía -7 de la Ciudad de Loja” que las principales fuentes de estrés en el personal del Comando Loja, la presión y exceso de trabajo sumado a falta de reconocimiento y exactitud de sus actividades influyen directamente en situaciones y estados de estrés, caracterizados por enojo, dolor de cabeza, hambre, nerviosismo y depresión.

Las estrategias de afrontamiento observadas como el positivismo, actúan rápidamente sobre el problema, finalmente concluye que el 36,53% de personal policial considera que son personas que adolecen de estrés y se encuentran entre los 30 y 35 años.

Conclusiones:

- *Las principales fuentes de estrés en el personal del Comando Loja Nro.7 son: la presión de los superiores, el exceso de trabajo, superiores o subordinados que no colaboran o apoyan, falta de reconocimiento por el buen rendimiento laboral, no tener oportunidad de exponer las quejas, posibilidades de que un pequeño error tenga consecuencias serias.*
- *Las estrategias de afrontamiento más empleadas por los policías de Loja son las siguientes: “Pienso en que todo saldrá bien”, “Pregunto a personas que hayan tenido experiencias similares”, “Consulta a varios especialistas en la materia”, “Trato de disminuir la repercusión distrayéndome”, “Actúo rápido y directamente sobre el problema”, “Me duele la cabeza”*
- *Los principales signos y síntomas asociados al estrés que experimentan los policías del Comando Loja son: enojo, dolor de cabeza, hambre, nerviosismo, depresión.*
- *Los resultados de la encuesta de auto reporte vivencial respecto a la evaluación del funcionamiento emocional aplicada la respuesta más importante con mayor intensidad son: Irritabilidad, Inquietud. Los de moderada intensidad fueron Inquietud, Desconfianza, Irritabilidad.*

Tema: “El Estrés En La Deserción Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Mil marcas En La Ciudad De Quito””

Autor: Ana Guadalupe Hidalgo

Año: 2016

A través de la investigación sobre los niveles de estrés laboral que afecta al personal de la empresa Mil marcas de la Ciudad de Quito se puede evidenciar un gran porcentaje de deserción laboral, de acuerdo con las conclusiones en este trabajo se debe a la presencia de estrés laboral, manifestada por salarios bajos presión, relaciones personales y cantidad de trabajo que desmotiva al personal y causa estrés, cansancio y fatiga. Es necesaria una actuación rápida y proponer alternativas que solucionen esta problemática plasmadas en un artículo científico.

Conclusiones:

- *“Existen diferentes causas para que se desarrolle la deserción laboral dentro de la empresa como por ejemplo, la injusticia salarial, cuestiones de salud, escasos valores organizacionales, un ambiente inadecuado, malas relaciones interpersonales pero concluida la investigación la causa principal es que existe un nivel notable de estrés al momento de desempeñar el trabajo.*
- *Según los resultados obtenidos de la encuesta se concluye que la relación del Estrés en la Deserción Laboral mantiene un nivel alto ya que el estrés es la razón primordial para que los empleados abandonen su lugar de trabajo ocasionando desinterés, cansancio, fatiga, etc.,*

- *Se concluye que es necesaria la realización de un artículo científico que tenga diferentes alternativas de solución para disminuir el estrés y lograr reducir la deserción laboral que existe en la empresa”.*

2.2. Fundamentación filosófica

La presente investigación se orienta en el paradigma crítico propositivo, se considera crítico por que investiga y comprende la causa del estrés laboral en los colaboradores de Neo Fármaco, y así explicar en detalle las estrategias de afrontamiento que utiliza el personal para hacer frente a esta situación, mientras que se considera propositivo por que la investigación propone alternativas de solución a la problemática planteada.

El paradigma crítico propositivo basa su concepción en la fundamentación Ontológica, fundamentación Epistemológica, fundamentación Axiológica y fundamentación Metodológica (Alvarez, 2013).

Según la fundamentación Ontológica se podrá relacionar el proceso de cambio y la contribución en el mejoramiento tanto en el bienestar de los colaboradores como en el aumento de la productividad de la organización. En cuanto a la Fundamentación Epistemológica, esta considera la participación directa del investigador y su involucramiento en el problema a través de la gestión con la alta dirección para llegar a establecer alternativas de solución.

La Fundamentación Axiológica establece que un individuo es único y puede emitir su criterio y pensamiento según su punto de vista en el problema de investigación (Suarez, 2013).

Finalmente la Fundamentación Metodológica establece que a través de la investigación se logrará un nexo entre la teoría, la práctica y la experiencia de los involucrados en el tema de investigación (Hidalgo, 2016).

2.3. Fundamentación legal

El desarrollo investigativo del presente trabajo está respaldado en normas jurídicas legales tanto de la Constitución de la República del Ecuador, como de los Tratados y Convenios Internacionales aprobados y ratificados por el estado ecuatoriano así como por el ordenamiento jurídico interno.

Según la **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)**

“El Estado Ecuatoriano promueve el trabajo como fuente de la economía ecuatoriana y prioriza la salud de las personas”. En este contexto se puede establecer que la Constitución de la República del Ecuador, protege aquellas personas que puedan sufrir alguna enfermedad a consecuencia de su labor diaria, así, en el Título II de los derechos, Capítulo Segundo de los derechos del Buen Vivir, sección octava Trabajo y Seguridad Social, en el Art. 33.- de la Carta Magna determina que:

“El trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado” (Asamblea Nacional, 2008).

Este artículo tiene concordancia con el Título VI del Régimen de Desarrollo, Capítulo Sexto Trabajo y Producción en el Art. 326, donde establece claramente que el derecho al trabajo se sustenta bajo principios así el numeral 5 del Artículo descrito estipula claramente que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, de igual manera en el numeral 6 tipifica que:

“Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral”

Es de suma importancia aclarar que estos derechos están estrechamente vinculados a otros derechos en este caso los derechos del Buen Vivir estipulado en el Art. 32.- donde establece el derecho a la salud el cual es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el Buen Vivir, de conformidad con el Art. 363.- Numeral 1.-

“El Estado será responsable de formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.”

En la norma suprema reza el Art. 66 Numeral 2.- En la que se reconoce y garantizará a las personas a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios. Que el Artículo 369 establece que el seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo entre otros.(Asamblea Nacional, 2008)

CONVENIOS Y TRATADOS INTERNACIONALES

CONVENIO SOBRE LAS PRESTACIONES DE ACCIDENTE DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

El Ecuador es parte del Convenio sobre las Prestaciones de Accidente de Trabajo y Enfermedades Profesionales, la cual fue adoptada el 17 de junio de 1964 por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo en su cuadragésima octava reunión, por lo que el 31 de enero de 1938, mediante Decreto Supremo No. 2213, publicado en el Registro Oficial No. 526 de 15 de febrero del mismo año, el Gobierno Ecuatoriano ratificó dicho convenio No. 212 sobre Prestaciones en caso de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. Este convenio internacional obliga a los Estados miembros a incluir en el ordenamiento jurídico interno las prestaciones en caso de accidentes de trabajo y enfermedades

profesionales por lo que debe proteger a todas las personas asalariadas tanto en el sector público como en el privado, de igual manera. Todo miembro, parte de dicho convenio, deberá prescribir una definición del accidente de trabajo y precisar dicha definición en las memorias sobre la aplicación de este convenio (Ministerio de Relaciones Laborales, 2012).

De igual forma obliga a los miembros de este convenio prescribir una lista de enfermedades las cuales serán reconocidas como enfermedades profesionales o que permitan establecer el origen profesional de las enfermedades que no figuren en la lista o que se manifiesten bajo condiciones diferentes de las prescritas, así como también deben garantizar a las personas protegidas la asistencia médica y prestaciones monetarias, en caso de que al solicitante se le niegue el derecho a la prestación o se le discuta su calidad o cantidad tendrá derecho a apelar, en el Art. 26 No. 1 del presente convenio establece:

“a.- Que todos los miembros deberán tomar medidas de prevención contra los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales;

b.- Proporcionar servicios de readaptación profesional que, cuando sea posible, preparen a la persona incapacitada para reanudar sus actividades anteriores o, si esto no fuere posible, para ejercer la actividad lucrativa más adecuada, en la medida posible, a su actividad anterior, habida cuenta de sus calificaciones y aptitudes; y

c.- Tomar medidas para facilitar la colocación adecuada de los trabajadores que hayan quedado inválidos.”

“2. Los Países Miembros deberán, dentro de lo que sea posible, proporcionar informaciones concernientes a la frecuencia y gravedad de los accidentes del trabajo en las memorias sobre la aplicación del presente Convenio, que habrán de presentar en virtud del artículo 22 de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo.”(Ministerio de Relaciones Laborales, 2012).

INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En la decisión 584 el Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores aprobó el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo en el que el estado Ecuatoriano es signatario de este Acuerdo de Cartagena, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 461 del 15 de noviembre de 2014, cuyo objetivo es el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la Subregión, la cual está ligada a la obtención de un trabajo decente y que para lograr este objetivo se debe garantizar la protección de la seguridad y la salud en el trabajo, para lo cual determina que es deber de los países miembros el adoptar medidas de control necesarias para el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud. El instrumento Andino servirá de base para que cada país de una forma gradual y progresiva armonice las leyes y reglamentos los cuales servirán para regular las actividades laborales y de igual manera deberán implementar directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Se debe tener presente que la salud es un derecho fundamental el cual se ve en riesgo cuando se ejecutan las labores, en este contexto es responsabilidad tanto del sector público como el privado, el de precautelar en todo momento la salud de los colaboradores, considerando que la enfermedad profesional es el resultado de la exposición a factores de riesgos inherentes a la actividad laboral. Este Instrumento Andino obliga

a los países miembros a elaborar políticas de mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo así como el de insertar en el ordenamiento jurídico interno de cada país miembro las disposiciones que regulen la seguridad y la salud en el trabajo y reducir los riesgos laborales. De igual manera obliga a los empleadores a disminuir los riesgos laborales, los cuales deberán elaborar directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y en su entorno como una responsabilidad social y empresarial. En el Artículo 18.- establece que todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar (IESS IASST, 2004).

REGLAMENTO DEL INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Mediante Resolución 957 se aprobó el Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual reglamenta la Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y entre los aspectos más importantes de este reglamento constan: Gestión Administrativa, Gestión Técnica, Gestión de Talento Humano y Procesos Operativos básicos. Los países miembros se comprometen a adoptar medidas necesarias para determinar establecimientos de salud en el trabajo así como el de implementar un comité de seguridad y salud en el trabajo el cual estará representado por empleador y colaboradores, este reglamento normaliza aspectos en cuanto a salud y seguridad en el trabajo (IESS RIASST, 2004).

ORDENAMIENTO JURÍDICO INTERNO

CÓDIGO DE TRABAJO

El derecho al trabajo es una garantía constitucionalista y primordial en el estado ecuatoriano, el cual ofrece las salvedades necesarias para el bien común de sus ciudadanos y le impone responsabilidad a estos entes sociales para contribuir con un trabajo placentero que llene las expectativas del empleador y la responsabilidad de los empleadores con sus colaboradores, siendo el Código del Trabajo el ordenamiento jurídico interno que regula las relaciones entre los empleadores y colaboradores, del cual se desprenden los derechos del colaborador a la salud, seguridad y medidas de prevención laboral y en caso de sufrir o contraer alguna enfermedad profesional la obligación de indemnizarlo (Congreso Nacional, 2006).

LEY DE SEGURIDAD SOCIAL

En la ley de Seguridad Social, la cual fue publicada mediante el Registro Oficial Suplemento 465 de fecha 30 de noviembre de 2000, en el Art. 155, establece que como política del seguro de Riesgos de Trabajo, la protección tanto de colaboradores como de empleadores mediante programas de prevención de riesgos de trabajo y reparación de los daños derivados de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (Congreso Nacional I, 2011).

LEY ORGÁNICA DE SALUD

La ley Orgánica de Salud, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 423 de fecha 22 de diciembre de 2006, en el Capítulo V de la Salud y Seguridad en el

Trabajo en el Art. 118, determina que los empleadores protegerán la salud de las personas trabajadoras, para lo cual deberán dotarles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambiente seguro de trabajo a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales (Congreso Nacional II, 2012).

DECRETO EJECUTIVO 2393

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

Este Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo fue aprobado mediante Decreto Ejecutivo 2393, cuya finalidad es la prevención, disminución y eliminación de los riesgos de trabajo así como el mejoramiento del medio ambiente de trabajo, la cual será aplicada a toda actividad laboral sea pública o privada. Está conformada por un comité interinstitucional de seguridad e higiene del trabajo cuya función principal es coordinar las acciones ejecutivas de todos los organismos del sector público con atribuciones en materia de prevención de riesgos del trabajo; cumplir con las atribuciones que le señalen las leyes y reglamentos y en particular ejecutar y vigilar el cumplimiento del presente Reglamento. Para ello, todos los Organismos antes referidos se someterán a las directrices del Comité Interinstitucional, está conformada por varias representantes de las instituciones públicas así como del sector empleador y sector laboral (IESS Decreto 2393).

2.4.Categorías fundamentales

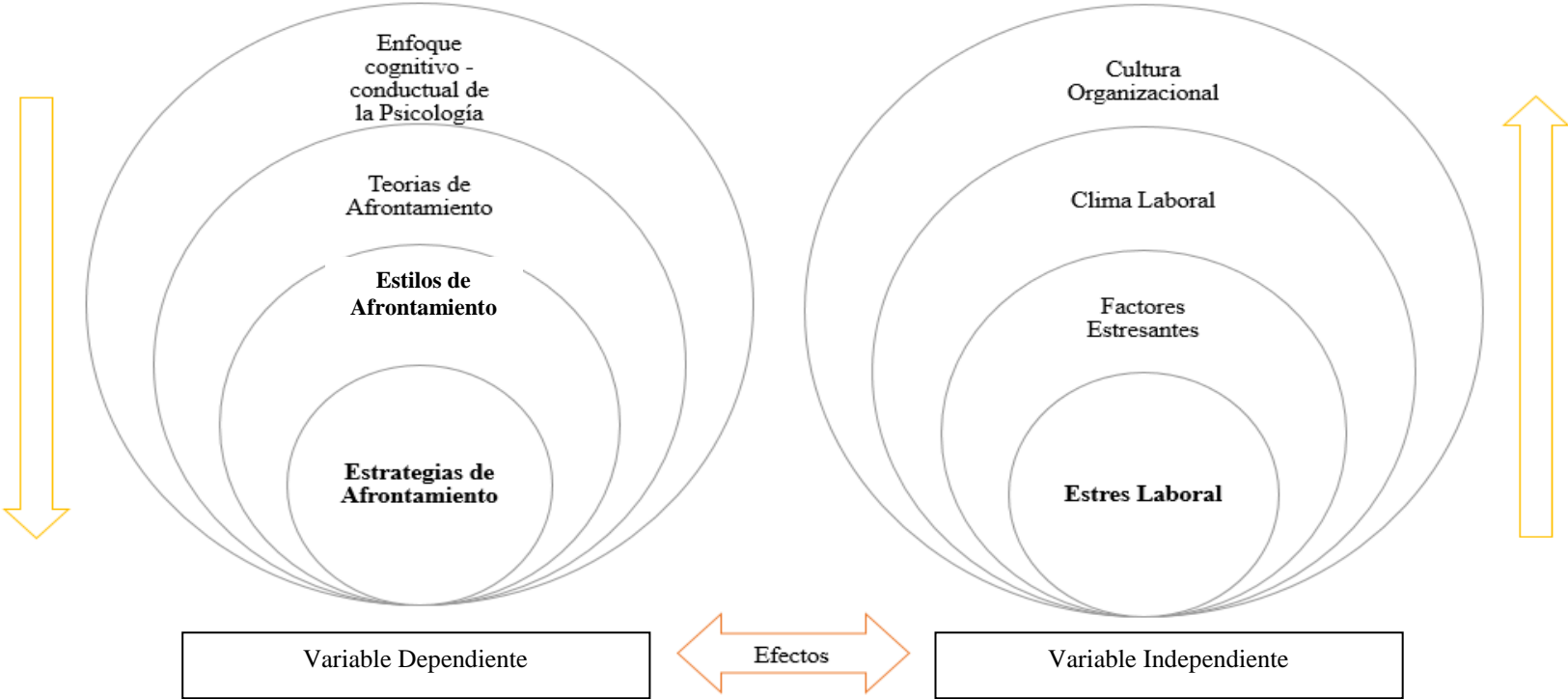


Gráfico 2 Categorías Fundamentales.

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017).

2.4.1. Marco teórico de la variable independiente

2.4.1.1.CULTURA ORGANIZACIONAL

De acuerdo con la concepción de (Palma, 2000) en su artículo “Motivación y Clima Laboral”, determina que la Cultura Organizacional es la forma característica de pensar y hacer las cosas en una organización , producto de las interacciones del pasado y presente para adaptarse a circunstancias del entorno y a las tensiones internas. Intervienen una acción colectiva, un lapso de tiempo en el que se han desarrollado acciones, políticas o decisiones; así como un gradual establecimiento de procedimientos formales e informales.

La Cultura organizacional bajo el contexto cultural, según Taylor (1980) indica que es el "conjunto de conocimientos, creencias, leyes, moral, costumbres, capacidades y hábitos adquiridos por el hombre, como miembro de la sociedad"

Los miembros de la organización determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras(Salazar , Guerrero , & Machado Rodríguez, 2009).

De acuerdo con Taylor (1980) entre sus elementos se encuentran:

- *Identidad de los miembros*: si los individuos se identifican más con la organización, su trabajo, su puesto o su disciplina.
- *Énfasis de grupo*: si las actividades se organizan en grupo o si las realizan individuos aislados.
- *Perfil de la decisión*: si la toma de decisiones prioriza las actividades o los recursos humanos.
- *Integración*: si las unidades funcionan en forma coordinada o independiente.
- *Control*: si existe una tendencia hacia una reglamentación excesiva o se orienta hacia el autocontrol.
- *Tolerancia al riesgo*: si se fomenta o no la creatividad, la innovación, la iniciativa y el ímpetu para acometer la realización de las tareas, etcétera.
- *Criterios de recompensa*: si se basan fundamentalmente en el rendimiento o en el favoritismo, la antigüedad u otros factores.
- *Tolerancia al conflicto*: si se fomenta o no el conflicto funcional como elemento del desarrollo organizacional.
- *Perfil de los fines o medios*: si la gerencia prioriza los fines o los medios para llegar a ellos.
- *Enfoque de la organización*: si la gerencia se orienta hacia el mundo exterior o hacia lo interno de la organización.

La Cultura Organizacional facilita y a la vez entorpece el proceso de solución de problemas que se relacionan directamente con la adaptación al entorno y la integración interna.

Goncálves (2000) manifiesta que, para comprender mejor el concepto de Cultura organizacional es necesario entender que se refiere a las características del medio ambiente de trabajo y que las características son percibidas directas o indirectamente por los colaboradores que se desempeñan en ese medio ambiente. La Cultura, tiene repercusiones en el comportamiento laboral frente al sistema organizacional.

2.4.1.2. CLIMA LABORAL

Hidalgo (2016) considera que el Clima Laboral es la cualidad o pertenencia del ambiente organizacional que distinguen o experimentan los miembros de una organización y que interviene en su conducta. Es favorable cuando la satisfacción soluciona diferentes necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer dichas necesidades.

De acuerdo con la concepción de Rodríguez (2015) el Clima Laboral se considera como una atmósfera laboral creada entre los propios trabajadores y su relación con los superiores. Dentro de esta concepción se incluyen situaciones como:

- Sensación con respecto al ambiente laboral
- Relaciones informales
- Existencia/inexistencia de reconocimiento por trabajo realizado y
- sensación de pertenencia a la organización
- Clima laboral con respecto a normativa organizacional

Todos estos elementos determinan el rendimiento del personal en función de: alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad del trabajo, su comportamiento dentro del grupo, la moral, cohesión, desde el punto de vista de la organización en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo y supervivencia(Salom, 1994).

Según Chiavenato (2000), el clima laboral, se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los colaboradores, e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. Además, plantea que los seres humanos están obligados a adaptarse a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional, esto lo define como adaptación, lo cual no solo se refiere a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social.

Tipos de clima laboral.

El tipo de clima laboral es el resultado de las presiones internas y externas, en ocasiones experimentan cada clima en forma pura, pero lo que generalmente prevalece es una mezcla de dos o más de los cinco tipos de clima (Brunet, 1999)

1. **Clima rutinario:** se caracteriza actividades imprevistas, sin rumbo, apáticas e impersonales. Las relaciones están marcadas por la hostilidad, la desconfianza y la

- amenaza. Los colaboradores se dedican a sus tareas porque creen que el trabajo no tiene significado y no vale la pena.
2. **Clima orientado para la tarea:** Se basa en “el trabajo bien hecho desde la primera vez”. Se caracteriza por actividades de trabajo altamente sistémicas y controladas, sus miembros se evalúan constantemente buscando la eficacia, y los líderes ejercen control sobre el momento y modo de hacer cada tarea enfatizando la consistencia. Las personas que viven bajo este clima piensan que tienen posiciones importantes y tienen una mayor satisfacción al hacer un trabajo bien hecho.
 3. **Clima de apoyo mutuo:** Se caracteriza el intercambio de amistad, simpatía y preocupación entre los miembros del grupo, mostrando una enorme preocupación por los sentimientos ajenos. Las actividades y los requisitos tienen una importancia mínima y, en general, las personas responden las unas a las otras como iguales.
 4. **Clima práctico:** Se caracteriza la cooperación y la sociabilidad. Se mantiene las relaciones a un nivel que permite a las personas negociar las unas con las otras, y a hacer concesiones que dejan a la mayor parte sentirse bien y haciendo un trabajo adecuado. Los conflictos los resuelve el mismo individuo, a menos que afecte a gran parte de la organización, entonces trabajan en equipo para solucionarlo.
 5. **Clima propósito:** Se caracteriza la actividad altamente dirigida de los miembros, abierta a la evaluación y la influencia. Los miembros tienen un sentido de propósito común y desarrollarán un compromiso fuerte con ese objetivo y con relación a los individuos. Los conflictos se consideran como oportunidades para la complementación, de tal forma que puedan crecer, en vez de evitarlos u ocultarlos.

Las personas pueden sentir mayor satisfacción con la calidad de sus relaciones como con la calidad de lo que producen conjuntamente.

De aquí surge la importancia de comprender y determinar el tipo de clima laboral que se observa en la Organización para poder manejarlo o invertirlo para el progreso de la Empresa.

2.4.1.3.FACTORES ESTRESANTES

En el ámbito laboral los Factores Estresantes o también conocidos como estresores, son muy variados. La naturaleza de cada trabajo exige una mayor o menor cantidad de recursos a los colaboradores independientemente de sus diferencias individuales. Así, atendiendo a la naturaleza de las exigencias propias de las tareas laborables, se podría enumerar, entre otras: la prisa o inmediatez, la precisión o exactitud, un gran esfuerzo físico, un importante esfuerzo mental, una gran responsabilidad, etc.(Alvarez, 2013).

Estresores labores Internos

Susbielles (2009) Establece que entre los estresores que se encuentran presentes en el ámbito profesional o laboral se encuentran:

- Ambiente laboral inadecuado y/o incómodo (falta de luz o luz muy brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura).
- Inadecuado y/o incómodo diseño, ubicación y características de los puestos de trabajo.
- Responsabilidades personales grandes, numerosas y múltiples.

- Sobrecarga de trabajo.
- Horario de trabajo excesivo y/u horarios rotativos.
- Psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables).
- Condiciones de sub estimulación (engendradas por un trabajo demasiado lento y monótono).
- Mobbing-acoso moral. Acoso psicológico. Violencia psicológica.
- Discriminación por género, raza, credo, discapacidad o convicción.
- Violencia laboral.
- Acoso sexual laboral y/o abuso sexual. Promiscuidad.
- Fracaso profesional o competitividad profesional
- Discrepancias con superiores por las metas de la carrera laboral personal.
- Desplazamientos por viajes frecuentes y numerosos que perturban los ritmos biológicos.
- Inseguridad en el empleo.
- Paro o huelga.
- Clima interno de la empresa. Conflictos o ambigüedad de roles.
- Estilo gerencial
- Tecnología inadecuada o demasiado avanzada.
- Fechas tope para entregas ilógicas y/o no razonables.
- Controles por medios y sistemas informáticos.
- Falta de cohesión grupal con o sin conflictos intragrupal.
- Conflictos intergrupales.
- Reagrupamiento de los equipos de personal constituidos.

Estresores Laborales Externos

Son aquellos que el individuo los encuentra fuera de la empresa, en los que se enmarcan los factores ambientales (Vida sedentaria o actividad excesiva, cambios climáticos, etc.), biológicos (enfermedades, descanso inadecuado o insuficiente, etc.), alimentario ((mala alimentación, sobre alimentación, alcohol, etc.), psico emocionales (falta de autoestima, falta de confianza, obsesiones, sentimiento de culpabilidad, etc.), familiares (Fallecimientos, conflictos, desengaños, acosos, etc.), económicos (Problemas financieros), sociales (irritabilidad, rechazo social, etc.) y traumáticos (desastres, asaltos, maltratos, etc.), es decir los que influyen sobre la vida del individuo, por la constante confrontación en un mundo cambiante (García & García, 2008)

De acuerdo con (Alvarez, 2013) las condiciones de laborales de áreas productivas se las puede identificar en tres áreas: el ambiente, la tarea y la organización.

- **Termohigrométricas:** Están consideradas la temperatura, humedad y ventilación con las que cuenta un colaborador en su área de trabajo, que pueden constituir condiciones desfavorables ya que pueden ocasionar resfríos, deshidratación, golpes de calor, fatiga.
- **Iluminación:** Debe ser primordial para que se realicen las tareas utilizando la visión de los individuos, el exceso o la falta de la misma puede producir accidentes laborales o personales, por lo que es importante mantener un nivel de iluminación suficiente.

- **Ruido:** (Piza, Pompeia, Cúneo, Borrás, & Zepeda, 1996.) definen al ruido como un sonido incómodo, ya que es uno de los factores que afecta la salud física y mental de las personas, puede ser responsable de las perturbaciones en el trabajo, el sueño y el descanso de las personas, mientras que en la parte laboral, afecta la atención lo que puede llevar a una disminución de la productividad y al aumento de la probabilidad de ocasionar.
- **Tareas:** se consideran a aquellas actividades que son propias para la realización de las labores.

2.4.1.4. ESTRES LABORAL

Selye (1973) en su publicación “La Tensión de la vida”, define al estrés como “el estado que se manifiesta por un síndrome específico consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico pero sin una causa particular”, “una respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda realizada sobre él”.

Desde que Selye (1973) introdujera el concepto de estrés en el ámbito de la salud, para este autor era la causa común de muchas enfermedades, este término ha sido muy utilizado tanto por los profesionales de la rama de la salud como de otros ámbitos, así como también en el lenguaje coloquial. Sin embargo aún existe una gran controversia sobre su definición.

Es un proceso psicofisiológico desencadenado por una situación de demanda. Aunque los factores estresantes varían, liberan la misma respuesta biológica. Estrés no es sinónimo de sufrimiento, ni de ansiedad, ni de tensión, ni de algo que debe evitarse a toda costa (Meichenbaum, 1987).

La mayoría de las personas asocian el estrés con experiencias desagradables e incómodas, sin embargo, el estrés no es destructivo. El estrés se genera cuando se responde a un nivel inapropiado de presión. Una presión excesiva puede causar tanto estrés como una presión demasiado baja, por lo que cierto grado de presión es realmente bueno para las personas (Oñate, 2015).

La situación ideal se produce cuando se puede responder de manera apropiada a la presión y a sus exigencias. Cuando la exigencia se mueve por encima o por debajo del nivel de presión adecuado para cada persona, el equilibrio comienza a alterarse y es entonces cuando se experimenta el estrés, la tensión entre la presión que se percibe y la capacidad para hacerle frente. El estrés surge ante una situación en la que hay un desequilibrio o una discrepancia significativa entre las demandas externas o internas sobre una persona y los recursos adaptivos de la misma (Aguayo & Lama, 1996).

La definición de estrés de (Lazarus & Folkman, 1984-1986) menciona que “el estrés psicológico es el resultado de una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”, se centran en la relación entre la persona y su

entorno, y en la apreciación por parte de la persona de que su entorno le exige demasiado o sobrepasa sus recursos y es perjudicial para su bienestar

Según manifiesta, (Cooper, Sloan, & Williams, 1988) “el estrés es una respuesta a una situación en la que el individuo es incapaz de cumplir las demandas, dando lugar a resultados negativos”. Donde explican que las fuentes de estrés o estresores y sus efectos son múltiples y no están limitados a una situación particular, como por ejemplo el trabajo.

El estrés no viene dado simplemente por una situación demandante en el trabajo, sino por la presión sentida en todos los ámbitos de la vida. Por eso, en su instrumento de evaluación del estrés ocupacional, (Cooper, Sloan, & Williams, 1988) contienen una variedad de fuentes de presión que muestran los condicionantes de la vida de las personas en el ámbito laboral como en el privado: factores intrínsecos al puesto y de desempeño de rol, de relaciones con otras personas, de carrera y logro, de estructura y clima organizacional, y de interferencia entre el hogar y el trabajo

Se tienen en cuenta los factores estructurales del sistema social categorizado por géneros cruciales a la hora de entender el bienestar de hombres y mujeres, como son el trabajo y la familia. La existencia del estrés viene del surgimiento mismo de la humanidad, desde el hombre primitivo cuando se presentaba en dos alternativas, luchar o huir para liberar la energía para responder al peligro. (Arnetz, 1997)

En el vocablo coloquial el estrés se ha convertido en un término habitual de nuestra sociedad actual, una mala adecuación entre las capacidades personales y las

demandas genera insatisfacción y sentimientos de estrés, siendo cada vez más importante en la sociedad moderna y prácticamente en todos los grupos poblacionales. (Grandey, 2000)

Desde el punto de vista de la psicología de acuerdo con Cano (2002) el estrés se entiende desde los tres enfoques siguientes:

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

La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) indica que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción"(OMS, 2014).

Fases de Estrés

Las fases por la que pasa el estrés de acuerdo con Bailón (2014) son:

- **Fase de Reacción de Alarma:** Esta fase se presenta frente a las diversas situaciones de la vida diaria, esta fase es primordial para el aviso porque se detecta la presencia de un agente estresor.

- **Fase de resistencia:** En esta fase se da cuando las situaciones de estrés aumentan notablemente y existen alteraciones a nivel fisiológico y emocional, el individuo se enfrenta y trata de resolver la situación que produce el estrés.
- **Fase de Agotamiento:** Esta es la última fase y se produce cuando el individuo logra presentar una enfermedad posterior al estrés, ya que no logra resolver la problemática presentada y produce una disminución en la respuesta, principalmente se presenta fatiga, ansiedad y depresión.

Síntomas de Estrés

El estrés puede producir una reacción de tipo biológico, psicológico y social que afectan al ámbito laboral ya que se divide en dos grandes grupos, como son los síntomas asociados a reacciones emocionales, y aquellos asociados a reacciones físicas. De acuerdo con Oñate (2015) se establece la siguiente clasificación:

Síntomas emocionales:

- Ansiedad
- Mal Humor
- Irritabilidad
- Miedo o temor
- Inseguridad
- Dificultades para concentrarse y tomar decisiones
- Bajo estado de ánimo
- Depresión

Síntomas físicos

- Problemas intestinales y/o estomacales
- Sudoración excesiva
- Hiperventilación
- Dolor de cabeza
- Mareos y náuseas
- Temblores
- Taquicardia
- Tensión muscular y contracturas
- Hipo salivación (Sequedad de la boca)

Tipos de Estrés

Cada individuo presenta de acuerdo a las situaciones y a las propias características una ocasión de vida diferente, por lo que se lo clasifica de acuerdo con Armora (2014) en el siguiente detalle:

Según la Intensidad: Se lo considera cuando es reducido y manejable, puede incluso beneficiar mejor ya que proporciona energía. Cuando la intensidad es alta, es desfavorable para el organismo, pero cuando el estrés se intensifica con el tiempo estimula enfermedades físicas y mentales. Con relación al tiempo se la divide en:

- **Estrés agudo:** Es aquel que se presenta de corta duración, provocado por las diversas presiones y demandas de la vida diaria, las preocupaciones relacionadas con las actividades laborales, dura unos cuantos meses, por lo

que el cuerpo no tolera un deterioro importante ya que tiene el tiempo suficiente para recuperarse.

- **Estrés agudo episódico:** Se presenta cuando los individuos mantienen prisa, se exceden de responsabilidades, continuamente presentan cosas pendientes, es decir son aquellas personas que viven resolviendo pequeños problemas y reorganizándose constantemente
- **Estrés crónico:** Es el estrés más grave ya que la persona se atrapa por las situaciones que está viviendo y no puede manejarlas, ya que abandona la búsqueda de una solución, los síntomas del estrés se tornan casi invisibles, ya que pasan a formar parte de la vida diaria y la persona ya no los detecta.

Se puede distinguir otros dos tipos de estrés laboral de acuerdo con Peiró (2002) con relación a lo positivo o negativo:

- **Eustress (positivo o beneficioso):** Es aquel que se presenta como una respuesta eficaz al estrés por parte del organismo, ya que se dispone frente a nuevas situaciones que requieren un mayor nivel de atención, es decir que se trata de la situación ideal, ya que mantiene alerta al organismo, pero sin forzarlo en exceso. Resulta favorable para el individuo ya que acrecienta las capacidades, lo que permite que sea más productivo.
- **Distress (negativo o perjudicial):** Es aquel que se presenta cuando el cuerpo reacciona de modo inadecuado o excesivo al estrés, se da en situaciones estresantes que aumentan las capacidades estresantes, se repiten de modo prolongado y repetitivo en el tiempo. Es completamente perjudicial para el cuerpo ya que disminuye el rendimiento físico, psíquico y social del individuo.

2.4.2. Marco Teórico de la Variable Dependiente

2.4.2.1. ENFOQUE COGNITIVO – CONDUCTUAL DE LA PSICOLOGÍA

La Psicología desde el punto de vista laboral, se la considera como una ciencia, aplicada, de carácter social que centra su mirada en el hombre en el área de trabajo e intenta explicar los complicados métodos psicológicos que se liberan en la interdependencia y determinación recíproca entre sujeto y contexto. Toma al hombre como objeto fundamental, como sujeto de toda organización. Es rama de la psicología aplicada que se domina esencialmente del producto de resultados determinados. Su rendimiento reside en instaurar predicciones, hace referencia a las organizaciones que son donde éste se lleva a cabo (Redondo, 2002).

Para dar una definición la psicología laboral o conocida como psicología del trabajo, se enfoca al análisis, evaluación, selección, entrevistas y orientación del personal dentro de las organizaciones públicas y/o privadas, del sector productivo, ya sea de manera interna o externa ofreciendo servicios de asesoría y consultoría (Palma, 2000)

Las funciones principales son, análisis de los requerimientos del puesto de trabajo, determinación de factores críticos en el desarrollo del trabajo, aplicación de técnicas de evaluación, descripción de puestos, desarrollo de técnicas de entrevistas, aplicación de test psicológicos para valorar habilidades y aptitudes, capacitación de personal y elaboración de dinámicas para tomar decisiones en el personal, cursos de motivación, realización de pruebas para tener al personal en el puesto adecuado y su

potencial, tener buen trato con el cliente, búsqueda de técnicas para la selección de los diferentes puestos, entre otras, en las últimas décadas se han empleado más psicólogos en las unidades de Talento Humano (Andrade, 2015)

Psicología de las organizaciones

De acuerdo con Chiavenato (2000) en el transcurso de la historia se han desarrollado numerosas teorías cuyo fin es definir una concepción ideológica del hombre y la organización desde tres ejes.

- Teorías clásicas o racionalistas (Taylor): es aquella que estudia los procesos productivos con el fin de ampliar la eficacia y la producción, ampliando técnicas y métodos para sistematizar la producción a través de la descomposición de tareas complejas en un conjunto de tareas simples.
- Teorías de las relaciones humanas (Mayo y Lewin): se refiere a la armonía dentro de la empresa vinculando la producción con el periodo de ánimo de los colaboradores. Se interpreta los cambios del contenido y las empresas manifestando el sentido de algunos métodos sociales, cursando en profundidad la influencia de la situación de trabajo en la producción y los accidentes laborales.
- Teorías de la organización como sistema abierto y del agente complejo y autónomo: La estructura es un método que se relaciona con el ambiente y como sistema, se combina por diferentes compendios que conservan entre sí un mínimo de colaboración para lograr objetivos comunes y propios.

El ambiente laboral como construcción social

El ambiente laboral desde el enfoque psicológico, aborda:

- Contenidos culturales,
- Noción de límites sociales,

Supone un proceso de configuración fundamentado básicamente en el aprendizaje de significados compartidos, y hace referencia a dimensiones históricas de los entornos considerados (Peiró & Prieto, 1996)

La perspectiva psicosocial del trabajo

Estudia el comportamiento laboral tomando en cuenta las dimensiones de interacción que se derivan de la coincidencia física o simbólica entre personas, de acuerdo con la concepción de Arnetz (1997) el contexto donde se producen dichas interacciones y las propias personas que interactúan. Los elementos que fundamentan la realidad psicosocial del trabajo son:

- Una interacción social,
- La interpretación cultural del mismo
- La construcción de símbolos que dan origen a creencias y a valores compartidos.

Además, abarca la conducta colectiva de las personas con respecto a las estructuras socio-técnicas conocidas como organizaciones, y las personas que se encuentran inmersas en esta estructura se las conoce como Miembros Organizacionales (Peiró & Prieto, 1996):

- La comunicación
- La toma de decisiones
- El poder
- El liderazgo
- La participación
- La cooperación
- El conflicto
- La cultura organizacional
- La estructura organizacional
- La tecnología
- El cambio organizacional, etc.

La Psicología de los Recursos Humanos

Se enmarca en las relaciones entre las personas y la organización, principalmente en el establecimiento de las relaciones, su desarrollo y su finalización, aquí se considera a la personas como empleados. En este apartado es importante resaltar las siguientes áreas:

- Los procesos de elección entre individuos y organización
- Las habilidades y capacidades.
- Las necesidades
- El compromiso
- Los métodos de elección
- El desarrollo de carreras
- La evaluación

- Las necesidades
- El compromiso
- Los métodos de selección
- El desarrollo de carreras
- La evaluación
- Las pagas e incentivos
- La formación

La Psicología del Trabajo

Esta área se ocupa de la actividad laboral de las personas, donde se considera a las personas como trabajadores, siendo responsables de ejecutar tareas derivadas de los procesos de trabajo que tienen lugar en las organizaciones. Las áreas que tienen interés son:

- Las tareas
- El ambiente laboral
- Los esquemas temporales que regulan el trabajo
- El rendimiento
- El error Humano
- La carga
- La fatiga
- El diseño de tareas
- El diseño de herramientas

2.4.2.2.TEORÍAS DE AFRONTAMIENTO

En la psicología cognitiva, sobre todo centrándose en el ser humano, existen dos formas de entender las teorías de afrontamiento como:

Cuando el estilo cognitivo es consistente en la aproximación de los problemas, el estilo cognitivo se refiere al modo habitual de procesar la información y de utilizar los recursos cognitivos (como son la percepción, la memoria, el procesamiento), donde se ha buscado la incorporación de diversas variables de personalidad con géneros de afrontamiento (Piza, Pompeia, Cúneo, Borrás, & Zepeda, 1996.)

En un estado o proceso dependiente de la situación, se estudian las habilidades o acciones que son llevadas por una persona ante las distintas situaciones o problemas, esta segunda forma de entender las teorías de afrontamiento indican que hay poca estabilidad en las estrategias ante distintas situaciones e, incluso, puede cambiarse de estrategia ante un mismo problema en dos períodos transitorios distintos (Psicopedagógico, España, 2010).

El Afrontamiento es del todo acertada a la correspondencia que (Lazarus & Folkman, 1986) quienes establecen entre estrés y afrontamiento: éste constituye la conducta apropiada y relativa al estrés. Además manifiestan que la conducta respuesta se compone en primer lugar de percepción no sólo del peligro, de la pérdida o el daño, sino también al precedente análisis de la demanda y como segundo punto a la reacción y alteración emocional.

1. La teoría de los eventos de afrontamiento postula que los exteriores del ambiente laboral, incluyendo los contextos laborales, roles, diseño del trabajo entre otros, instruyen las emociones en el contexto organizacional.

Los aspectos del trabajo son los que componen los "eventos afectivos", detonantes o estresores diarios los cuales actúan metódicamente y sobrellevan a reacciones conductuales o actitudinales que logran tener un impacto negativo sobre el ejercicio laboral. De acuerdo con esta teoría, la frecuencia de estos eventos más que la intensidad son los que determinan los resultados (Fisher & Noble, 2000).

2. El trabajo emocional en cambio se manifiesta cuando el trabajadores/as necesitan extender etapas emocionales particulares como parte de su trabajo.

La disonancia emocional entre lo que sienten y como se tiene que comportar presenta un impacto negativo sobre la salud y efectividad como trabajador/a.

Este fenómeno se ha visualizado especialmente en las personas que trabajan en las áreas de servicios y ha despertado un gran conjunto de investigaciones en los últimos años (Grandey, 2000).

3. Por último la inteligencia emocional, establece la orientación más notoria en la actualidad. Es una visión que finaliza completando este campo a pesar de ser controversial, solicitando fortalecer desde el punto de vista de su solidez teórica y de investigación. Sin embargo, ha puesto sobre el tapete la importancia de que hoy en día las emociones sean un tema fundamental y el considerar el impacto de las emociones en el ambiente laboral.(Goleman, 2000).

La segunda Teoría que es acertada por (Meichenbaum, 1987) quien indica sobre el Modelo de inoculación contra el estrés, siendo un procedimiento cognitivo conductual desarrollado por el psicólogo canadiense Donal Meichenbaum para reducir el estrés, lo que implica la adquisición de destrezas de afrontamiento y ensayo de las mismas.

Objetivos:

1. Enseñar a los pacientes la naturaleza transaccional del estrés y el afrontamiento.
2. Adiestrar a los pacientes para que autocontrol en pensamientos, imágenes, sentimientos y conductas a fin de facilitar interpretaciones adaptativas.
3. Adiestrar a los pacientes en la resolución de problemas, es decir, definición del problema, consecuencias, previsiones, toma de decisiones y evaluación de los resultados.
4. Modelar y reproducir las actuaciones reales, la regulación de las emociones y las habilidades de afrontamiento propias del autocontrol.
5. Enseñar a los pacientes la manera de utilizar respuestas des adaptativas como señales para poner en práctica sus repertorios de afrontamiento.
6. Ofrecer prácticas de ensayo *in vitro* imaginado y conductual y asignaciones graduadas *in vivo*, cada vez más exigentes, para fomentar la confianza del paciente y la utilización de sus repertorios de afrontamiento.
7. Ayudar a los pacientes a adquirir conocimientos suficientes, comprensión de sí mismos, y habilidades de afrontamiento que les faciliten mejores maneras de abordar situaciones estresantes (in)esperadas

El Modelo de Inoculación del estrés según Meichenbaum (1987) consta de tres fases:

- **Fase Educativa:** Es una información general de la teoría, como específica de su aplicación al problema actual y el cada paso del procedimiento.
- **Fase de ensayo:** El individuo practica la actividad temida pero en un ambiente seguro.
- **Fase de implementación:** El individuo lleva a cabo las actividades en el ambiente natural.

2.4.2.3. ESTILOS DE AFRONTAMIENTO

Se utiliza el término afrontamiento como transcripción de su sinónimo en inglés “coping” y se corresponde con “la acción de afrontar, es decir, de hacer frente a un peligro, una responsabilidad, un agente o acontecimiento. Con respecto a (Lazarus & Folkman, 1986) certifican la presencia de tres tipos de estilos de afrontamiento:

- **Afrontamiento Cognitivo:** Aquella que permite personificar el suceso y hacerlo menos desagradable.
- **Afrontamiento Conductual:** Aquel que está basado en mandos confrontativos del contexto para manejar las consecuencias.
- **Afrontamiento Afectivo:** Es la norma de las emociones (Guerrero, 2002) quien da cuenta de la distinción para el afrontamiento, distinguiendo un estilo céntrico en el problema, estilo de afrontamiento centrado en la emoción y estilo de evitación al afrontamiento.

Inicialmente se refiere a la resolución del problema o “hacer algo” para cambiar el curso del contexto estresante; el segundo consiste en reducir o manejar el estrés emocional causado por la situación; y la evitación, referida a las conductas de evasión del afrontamiento.

(Weinberg & Colbs, 1996) Sugieren 4 tipos de afrontamiento del estrés:

- Represor: alta puntuación en DS (deseabilidad social) y baja en AA (autoinformes de ansiedad).
- No defensivo/no ansioso: baja en DS y en AA.
- No defensivo/ansioso: baja en DS y alta en AA.
- Defensividad ansiosa: alta en DS y en AA.

(Frydenberg & Lewis, 1997) Piensan que las habilidades pueden ser agrupadas de tal manera que conforman tres estilos de afrontamiento, los que representan aspectos funcionales y disfuncionales:

1. **Dirigido a solucionar el problema:** Se basa en la importancia de trabajar para resolver la problemática, manteniéndose optimista y tranquilo durante el proceso. Abarca las estrategias:
 - Buscar diversiones relajantes (Dr): En la que refiere actividades relajantes como: escuchar música, leer un libro, tocar algún instrumento musical, entre otras
 - Esforzarse y tener éxito (Es): Se relaciona al compromiso, ambición y dedicación para poder estar mejor.

- Distracción física (Fi): Son los elementos que se utilizan al hacer deporte y mantenerse en forma, etc.
- Fijarse en lo positivo (Po): Se busca el lado positivo de la situación y se considera afortunado por lo que se tiene.
- Concentrarse en resolver el problema (Rp): Son acciones dirigidas al análisis de los diferentes puntos de vista de la situación.

2. **En relación con los demás:** Se refiere al estar en constante relación con otros para obtener apoyo. Consta con las siguientes estrategias:

- Buscar apoyo espiritual (Ae): Aquella que recurre a la asistencia de un ser superior para solucionar los problemas, por lo general se emplea la oración y la creencia en la ayuda de un líder espiritual como una guía.
- Buscar ayuda profesional (Ap): Se refiere a la búsqueda de la opinión de expertos, como maestros, terapeutas o a una persona competente que contribuya con teorías para la solución de problemas.
- Invertir en amigos íntimos (Ai): Son aquellas búsquedas de relaciones personales íntimas en un círculo considerablemente disminuido en la búsqueda de apoyo.
- Buscar apoyo social (As): Se refiere a la estrategia de compartir los problemas con otros que ocasionalmente se logra demostrar conflictos semejantes y buscar apoyo en su resolución.
- Buscar pertenencia (Pe): Aquella que involucra la preocupación e interés por sus relaciones con los demás y por lo que los otros piensan para tratar de encajar.

- Acción social (So): Se refiere a que se dejen que otros conozcan el problema y busquen conseguir ayuda a través de grupos de apoyo en los cuales exista personas que con más experiencia contribuyan.

3. **Improductivo:** Se refiere a una mezcla de habilidades improductivas de sustracción que presenta una imposibilita la práctica para enfrentar las dificultades.

- Autoinculparse (Cu): Cuando algunas personas se ven como responsables de las dificultades o preocupaciones que tienen.
- Hacerse ilusiones (Hi): Es la habilidad enunciada por elementos basados en la esperanza y en la anticipación de una justificación positiva que no está probada pero que sea positiva.
- Ignorar el problema (Ip): Se refiere al rechazo conscientemente la presencia del problema y continuar la vida sin alterarse.
- Falta de afrontamiento (Na): Es la imposibilidad personal para tratar el problema y desarrollo de síntomas psicósomáticos dejando de lado las consecuencias de la problemática.
- Preocuparse (Pr): Aquella que indica preocupación por el futuro y la felicidad futura.
- Reservarlo para sí (Re): Aquella en la que el individuo huye de los demás y no desea que conozcan sus problemas.
- Reducción de la Tensión (Rt): Es la utilización de elementos que reflejan un intento de sentirse mejor y relajar la tensión (Fumar, beber, drogarse).

2.4.2.4. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Se las conoce también con el nombre de Ajustes Básicos y Mecanismos homeostáticos, ya que con los mecanismos de defensa, mecanismos psicológicos disminuyen las consecuencias de un suceso estresante, de modo que el individuo puede seguir actuando normalmente (Palma, 2000).

El psiquis en el ser humano puede componer diferentes comportamientos compuestos de fuerzas, siendo, características genéticas, instintivas que permanecen en el inconsciente y los factores de desarrollo, que contienen: instrucción, contextos ambientales del individuo, práctica y formación (Sandin, *El Estrés: Un análisis basado en el papel de los factores sociales*, 2003).

Según, Sandin (2003) en su publicación *El Estrés: Un análisis basado en el papel de los factores sociales*, manifiesta que las "Estrategias de afrontamiento, se refiere a actividades y comportamientos de las que el individuo es consciente" y "Mecanismos de defensa, se refiere a procesos mentales inconscientes". Los "mecanismos de defensa, son diversas formas de defensa psicológica con las cuales el sujeto consigue vencer, evitar, circundar, escapar, ignorar o sentir angustias, frustraciones y amenazas por medio del retiro de los estímulos cognitivos que las producirían".

Entre los principales componentes de defensa tenemos:

- Condensación
- Desplazamiento

- Disociación
- Formación reactiva
- Negación
- Proyección
- Racionalización
- Represión

Los métodos utilizados por las personas en el ámbito laboral, de acuerdo con Miravalles (2016) incluyen:

- Disociación: Es aquella que se refiere al componente mediante el cual el inconsciente permite que se olvide enérgicamente sucesos o pensamientos que serían dolorosos si se les permitiese acceder al pensamiento.
- Proyección: Corresponde al componente mediante el cual los sentimientos o ideas dolorosas son proyectados hacia otras personas o cosas cercanas pero que la persona se siente extraño y que no tienen nada que ver con él.
- Negación: Se refiere al fenómeno mediante el cual el individuo trata factores obvios de la realidad como si no existieran.
- Introyección: Es la asociación intrínseca por parte del individuo de rasgos que son característicos de otra
- Regresión: Es el regreso a una actividad intelectual de nivel anterior ("más infantil").

- **Formación reactiva o reacción formada:** Se refiere a la prevención que una tendencia dolorosa o controvertida surja. La corriente es sustituido seguidamente por uno agradable.
- **Aislamiento:** Es la separación del recuerdo y los sentimientos como afecto, odio
- **Desplazamiento:** Es la condición en la cual no solo el sentimiento conectado a una persona o hecho en particular es separado, sino que además ese sentimiento se une a otra persona o hecho.
- **Racionalización:** Es la sustitución de una razón inaceptable pero real, por otra aceptable.

TIPOS DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Estrategias de afrontamiento centradas en el problema, Por Aproximación: El individuo se centraliza en hacer frente a la situación, indagando soluciones al problema que ha estimulado la discordancia cognitiva. Existe una búsqueda deliberada de solución, de recomposición del equilibrio, roto por la presencia de la situación estresante. Este tipo de estrategias son:

- **Análisis Lógico:** Corresponde a intentos cognitivos de comprender y prepararse mentalmente para afrontar un estresor y sus consecuencias.
- **Revalorización Positiva:** Son intentos cognitivos de edificar y reestructurar un problema en un sentido positivo hasta que se acepta la realidad de una situación.

- Búsqueda de Apoyo /Orientación: Son intentos conductuales de investigar información, apoyo y orientación.
- Resolución de Problemas: Son intentos cognitivos para efectuar acciones conducentes directamente al problema

Estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, Por evitación: El individuo indaga la regulación de los resultados emocionales impulsados por la presencia de la situación estresante. Si no funcionan o son insuficientes el primer tipo de estrategias, se pretende aminorar el impacto sobre el individuo.

Las estrategias son:

- Evitación cognitiva: Son pruebas cognitivas para evitar especular en el problema de forma realista.
- Aceptación o Resignación: Son intentos cognoscitivos de reaccionar al problema aceptándolo.
- Búsqueda de Gratificaciones: Son alternativas, pruebas de conducta para involucrarse en tareas substitutivas y establecer sucesos fuentes de satisfacción.
- Descarga Emocional: Son intentos conductuales de disminuir la tensión expresando sentimientos negativos.

2.5.Hipótesis

- **Ho:** Las estrategias de afrontamiento influyen en los niveles de estrés laboral que presenta el personal de Laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda.
- **Hi:** Las estrategias de afrontamiento no influyen en los niveles de estrés laboral que presenta el personal Laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda.

2.6.Señalamiento de variables

- **Variable Independiente**
Estrés laboral
- **Variable Dependiente**
Estrategias de afrontamiento

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque investigativo.

La presente investigación se basó en un paradigma crítico propositivo, dirigido a recolectar información de una fuente real que la constituyeron los colaboradores del área de producción la Laboratorio Neo fármaco, bajo un enfoque cualitativo y cuantitativo; mediante la determinación de las causas del estrés laboral y proponiendo estrategias de afrontamiento que mejoren la situación actual; además los datos fueron sometidos a análisis estadístico.

3.2. Modalidad básica de la investigación.

3.2.1. Bibliográfica – Documental.

De acuerdo con Rodríguez (2013) se define como investigación bibliográfica como un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis del contenido de material empírico impreso gráfico o virtual que servirá de fuente teórica para una investigación científica.

Para alcanzar los objetivos propuestos de la investigación se realizó una de búsqueda en fuentes de información bibliográfica, académica y científica en libros, artículos científicos y páginas web que fundamentaron las teorías e hipótesis planteadas.

3.2.2. De campo

Tomando en cuenta la Definición del Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua considera a la Investigación de campo como el proceso humano, cuyo principal objetivo es el de descubrir o ampliar la información que se tiene sobre una determinada materia, con el fin de que procurar el crecimiento del conocimiento a su respecto, así como la adquisición de nuevo conocimiento. (Nuñez, 2015)

El trabajo de investigación de campo se realizó en la planta de producción del Laboratorio Neo fármaco Ambato, en donde se aplicaron los cuestionarios a los colaboradores que laboran en esta organización, centrada en los niveles de estrés presentes y las estrategias de afrontamiento que ellos desarrollan.

3.3. Nivel o tipo de investigación

3.3.1. Exploratoria

La investigación exploratoria consiste en proveer una referencia general de la temática, a menudo desconocida, presente en la investigación a realizar. Entre sus propósitos podemos citar la posibilidad de formular el problema de investigación, para extraer datos y términos que nos permitan generar las preguntas necesarias. Asimismo, proporciona la formulación de hipótesis sobre el tema a explorar, sirviendo de apoyo a la investigación descriptiva. (Morales, 2012)

La investigación pretende demostrar una visión general de la realidad sobre el estrés que padece el personal de Laboratorio Neo fármaco, ya que el problema no ha sido explorado y reconocido.

3.3.2. Descriptiva

La investigación se describe mediante datos estadísticos, develando los efectos de las estrategias de afrontamiento frente a los niveles de estrés que presenta el personal de la organización, diagnosticando la situación mediante la predicción de las relaciones existentes entre las variables.

3.4. Población y muestra

La investigación se realizó a la totalidad de la población que la conformaron 57 colaboradores de la planta de producción de Laboratorio Neo fármaco Ambato que laboran en las áreas de Bodega, Producción, Empaque, Control de Calidad, Servicios externos, Administrativos y Personal de Ventas. Por el pequeño tamaño de la población no hubo necesidad de realizar un cálculo muestral.

3.5.Operacionalización de variables

3.5.1. Operacionalización de la variable independiente: Estrategias de Afrontamiento

Tabla 1 Operacionalización de Variable Independiente.

Variable Independiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Items Básicos	Técnica	Instrumento
Estrés Laboral	Es la respuesta física y emocional a un desequilibrio a las demandas que percibe el individuo y la capacidad de dar respuesta a ellas o los recursos para afrontarlo.	Características Socio demográficas	Sexo Autodefinición étnica Estado civil Nivel de escolaridad Edad	¿Cuáles son las características sociodemográficas que presenta la población?	Encuesta	Cuestionario Socio demográfico
		Grado de Estrés Laboral	a) Clima Organizacional (14 puntos); b) Estructura Organizacional (14 puntos); c) Territorio Organizacional (14 puntos); d) Tecnología (14 puntos); e) Influencia (14 puntos); f) Cohesión (14 puntos) g) Respaldo (14 puntos).	¿Cuál es el grado de estrés que presentan los colaboradores de Laboratorio Neo Cía. Ltda.?	Test	Cuestionario de estrés laboral
		Nivel de Estrés Laboral	a) Bajo nivel de estrés (< a 90,2 puntos); b) Nivel Intermedio de estrés (90,3 – 117,2 puntos); c) Estrés laboral (117,3 – 153,2 puntos) d) Alto nivel de estrés (> a 153,3 puntos)	¿Cuál es el nivel de estrés que presentan los colaboradores de Laboratorio Neo Cía. Ltda.?	Test	Cuestionario de estrés laboral
		Grado de Agotamiento Laboral	a) Agotamiento emocional (corte= 27 puntos); b) Despersonalización (corte= 15 puntos); c) Problemas de realización profesional (corte= 24 puntos).	¿Cuál es el grado de agotamiento laboral que presentan los colaboradores de Laboratorio Neo Cía. Ltda.?	Test	Cuestionario Burnout de Maslach (MBI)
		Nivel de Agotamiento Laboral	a) Bajo nivel (< a 33 puntos); b) Nivel medio (34 – 65 puntos); c) Alto nivel (> 66 puntos)	¿Cuál es el nivel de agotamiento laboral que presentan los colaboradores de Laboratorio Neo Cía. Ltda.?	Test	Cuestionario Burnout de Maslach (MBI)

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017).

3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente: Estrategias de Afrontamiento

Tabla 2 Operacionalización de Variable Dependiente.

Variable Dependiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Items Básicos	Técnica	Instrumento
Estrategias de Afrontamiento	Son un conjunto procesos cognitivos y conductuales dirigidos a reducir, minimizar, tolerar y controlar las demandas internas y ambientales que suponen una situación que no puede enfrentar una persona .	Afrontamiento:				
		a) Búsqueda de apoyo social.		¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento frente al estrés en los colaboradores de Laboratorio Neofármaco?	Test	Inventario de estrategias de afrontamiento
		b) Expresión emocional abierta			Test	o
		c) Religión	Frecuencia			
		d) Focalización en la solución del problema	0 a 12			Cuestionario de
		e) Evitación	Porcentaje 0 al 100%			afrontamiento
		f) Autofocalización negativa				o al estrés (CAE53)
		g) Reevaluación positiva				

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017).

3.6.Recolección de información

Tabla 3 *Recolección de Información.*

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Para Qué?	Para cumplir con los objetivos de la investigación: Objetivo General <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el efecto de las estrategias de afrontamiento en los niveles de estrés laboral en las áreas productivas de Laboratorio Neo Fármaco Cía. Ltda. Objetivos Específicos <ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar al grupo de estudio en base a particularidades socio demográficas de los colaboradores. • Determinar el nivel de estrés al que se encuentran expuestos los colaboradores de la planta de producción Ambato. • Establecer la correlación que existe entre las estrategias de afrontamiento utilizadas y el grado de estrés laboral que presentan los colaboradores de la planta de producción Ambato. • Desarrollar un plan de capacitación sobre el tema de investigación
¿A qué personas?	Colaboradores de Laboratorio Neo fármaco Ambato Cía. Ltda.
¿Sobre qué aspectos?	Niveles de Estrés Laboral presente en Neo fármaco Cía. Ltda. Estrategias de Afrontamiento que utiliza el personal para combatir el Estrés laboral.
¿Quién?	La investigadora Martha Paulina Aynaguano
¿Cuándo?	2016-2017
¿Lugar de recolección de información?	Empresa Laboratorio Neo fármaco Ambato
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta/ Test
¿Con qué?	Cuestionario Socio demográfico, Cuestionario de Estrés Laboral Inventario de estrategias de afrontamiento, Cuestionario de afrontamiento al estrés (CAE53), Cuestionario Burnout de Maslach (MBI),

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario estructurado o Ficha Socio demográfica y cuatro test que se describen a continuación.

3.7.1 Ficha Sociodemográfica

Una ficha socio demográfica pretende recolectar datos importantes del colaborador como información general, escolaridad, economía y trabajo y actividades practicadas en el tiempo libre.

3.7.2 Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS

De acuerdo con (Suarez, 2013) el Cuestionario o la escala tiene como autores a la OIT-OMS; fue sustentada por Ivancevich & Matteson. Se considera de fácil aplicación por orientarse de forma individual o grupal. Tiene un lapso de 15 minutos y se encuentra validado para medir el nivel de Estrés Laboral.

(Iribarren, 2015) Establece que dicho Cuestionario se compone de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

1. Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
2. Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
3. Estilos de dirección y liderazgo.
4. Gestión de recursos humanos.
5. Nuevas tecnologías.
6. Estructura organizacional.
7. Clima organizacional.

La validez y confiabilidad ha sido tomada de los resultados realizados en México, por Medina, Preciado y Pando (2007) debido a que no se encontró evidencia de la prueba original. En ella encontramos que la prueba KMO (0,915) nos muestra un nivel adecuado de los ítems para continuar con el análisis. Su esfericidad es de 2581,93 para 276 grados de libertad y reporta 0,000 de significancia; lo que hace pertinente el análisis factorial confirmatorio. La confiabilidad del instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio (Suarez, 2013).

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

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

Determinándose el rango de estrés de acuerdo con la siguiente tabla

Tabla 4 Interpretación del Cuestionario de Estrés laboral

ASPECTOS	Núm. ITEMS	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

INTERPRETACIÓN

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

3.7.3 Test de Burnout

De acuerdo con la concepción de Miravalles (2016) el Test de Burnout MBI fue creado en 1986, es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%. Está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

Este Cuestionario está predicho ser realizado en un tiempo de 10 a 15 minutos, cabe señalar que mediante este Cuestionario se miden 3 aspectos del síndrome de Burnout:

Cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) Puntuación máxima 54.

Despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30

Realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.). Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

0 = Nunca

.

1 = Pocas veces al año o menos

.

2 = Una vez al mes o menos

.

3 = Unas pocas veces al mes

.

4 = Una vez a la semana

.

5 = Unas pocas veces a la semana

.

6 = Todos los días

.

CALCULO DE PUNTUACIONES

Una vez sumadas las puntuaciones antes señaladas se podrá interpretar el nivel de estrés a través de la siguiente tabla:

Tabla 5 Interpretación de Puntuación del Test de Burnout

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 2	Más de 26
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22	Más de 9
Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	Menos de 34

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout.

Se debe analizar detalladamente los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome.

VALORES DE REFERENCIA

Tabla 6 Valores de Referencia del Test de Burnout

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0 - 18	19 -25	27 - 54
DESPPERSONALIZACION	0 - 5	6 - 9	10 -30
REALIZACION PERSONAL	0 - 33	34 - 39	40 - 56

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

3.7.4 Inventario de Estrategias de Afrontamiento CRI

El Inventario de Respuestas de Afrontamiento, siendo sus autores: Rudolf H. Moos y B. Moos, (2006) es una prueba que permite examinar la interacción entre el individuo y su medio, a través de las concepciones centrales como es el afrontamiento determinado como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo(Viñez, 1989).

El Inventario de Respuestas de Afrontamiento (CRI) valora ocho tipos diferentes de respuestas de afrontamiento a circunstancias vitales estresantes. Estas respuestas se clasifican en ocho escalas:

- Análisis Lógico (LA)
- Revalorización Positiva (PR)
- Búsqueda de Apoyo y Orientación (SG)
- Resolución de Problemas (PS)
- Evitación Cognitiva (CA)
- Aceptación o Resignación (AR)
- Búsqueda de Gratificaciones Alternativas (SR)
- Descarga Emocional (DE).

Las cuatro primeras escalas forman un primer conjunto que evalúa el afrontamiento en su faceta de aproximación y las otras cuatro escalas forman un segundo conjunto que evalúa la faceta de evitación. En cada uno de estos dos grupos, las primeras dos escalas evalúan las respuestas cognitivas, y la tercer y cuarta escala las respuestas conductuales del afrontamiento.

Además se evalúa el conocimiento del individuo sobre la causa del estresor y si ha sido o no resuelto el problema. Estos ítems han sido incluidos en razón de la probada relación existente entre las respuestas de evaluación y afrontamiento, por ejemplo, en el caso de que las personas perciban un estresor como un desafío son más propensas a afrontarlo activamente.

El Inventario de Estrategias de Afrontamiento fue parcialmente desarrollado, cuyo instrumento final se compuso de los mejores 72 ítems, 9 para cada una de las 8 escalas primarias, y se validó a partir de una muestra de 398 sujetos universitarios. La estructura de primer orden alcanzó una explicación del 47 % de la varianza total y los coeficientes de fiabilidad alfa de Cronbach oscilaron entre 0,72 y 0,94 (Cano, Rodríguez, & Garcia, 2007).

3.7.5 Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE53)

El Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) es una medida de auto informe diseñada para evaluar siete estilos básicos de afrontamiento:

1. Focalizado en la solución del problema
2. Auto focalización negativa
3. Reevaluación positiva
4. Expresión emocional abierta
5. Evitación
6. Búsqueda de apoyo social
7. Religión.

De acuerdo con Sindin en su artículo describe el desarrollo y la validación preliminar del CAE, a partir de una muestra de estudiantes que arroja un coeficiente de fiabilidad de Cronbach para las 7 subescalas variaron entre 0,64 y 0,92 (media = 0,79) (Sandín, 2003)

Este cuestionario está formado por **42 ítems** (6 por cada subescala), de rango 5 (0-nunca, 4-casi siempre)

Interpretación:

Se suman los valores marcados en cada ítem, según las siguientes escalas de estilos de afrontamiento al estrés.

Tabla 7 Interpretación de Cuestionario de Afrontamiento al Estrés CAE 53

Focalizado en la solución del problema (FSP)	1	8	1	2	2	3
			5	2	9	6
Autofocalización negativa (AFN)	2	9	1	2	3	3
			6	3	0	7
Reevaluación positiva (REP)	3	1	1	2	3	3
		0	7	4	1	8
Expresión emocional abierta (EEA)	4	1	1	2	3	3
		1	8	5	2	9
Evitación (EVT)	5	1	1	2	3	4
		2	9	6	3	0
Búsqueda de apoyo social (BAS)	6	1	2	2	3	4
		3	0	7	4	1
Religión (RLG)	7	1	2	2	3	4
		4	1	8	5	2

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

Puntuación máxima para cada escala de afrontamiento 24 puntos

Puntuación media para cada escala de afrontamiento 12

De 18 a 24 puntos = Lo utiliza siempre

De 12 a 18 puntos= Lo utiliza mucho

De 6 a 12 puntos= Lo utiliza en algunas ocasiones

De 0 a 6 puntos= No aplica o no lo utiliza

3.8. Técnicas de procesamiento y Análisis de Datos

Posterior al levantamiento de la información, se procede a elaborar una base de datos la cual se tabuló, analizó e interpretó los datos, se utilizaron herramientas de cálculo en Excel para la parte descriptiva, las variables cuali- cuantitativas fueron representadas en porcentajes y las variables cuantitativas representadas en medidas de tendencia central y dispersión.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis socio demográfico de los participantes

El análisis socio demográfico de la población constituye el primer segmento del análisis, que desea conocer la caracterización de los participantes en aspectos como la distribución por sexo, la autodefinición étnica, el estado civil que poseen durante el estudio, el nivel de escolaridad que presentan, la edad media de la muestra. Señalando además que la población con la que se trabajó cuenta con un número de 57 participantes.

Tabla 8 Análisis Socio demográfico.

<i>Análisis socio demográfico de los participantes</i>		
<i>Variables</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sexo</i>		
Masculino	38	66,7%
Femenino	18	31,6%
<i>Identificación étnica</i>		
Mestizo	52	91,2%
Blanco	4	7,0%
No contesta	1	2,8%
<i>Estado civil</i>		
Soltero(a)	13	22,8%
Unión	5	8,8%
Casado(a)	29	50,9%
Separado(a)	3	5,3%
Divorciado(a)	5	8,8%
Viudo(a)	1	1,8%
<i>Escolaridad</i>		
Primaria	9	15,8%
Secundaria	20	35,1%
Superior	25	43,9%
Posgrado	1	1,8%
	<i>Media</i>	<i>Desviación</i>
Edad	38.9	15.38

Nota: 57 observaciones

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

Los datos que se presentan en la Tabla 8 se presentan con la frecuencia (f) y la representación porcentual (%) en las variables nominales y ordinales; mientras que para las variables discretas como la edad, se presentan a través de la media (M) y la desviación estándar (Ds).

En lo que respecta a la distribución de la población con respecto al sexo, el 66,7% de los participantes son hombres, mientras que el 31,6% restante son mujeres. En lo que se evidencia una presencia significativa de 2 a 1 de hombres con respecto de las mujeres.

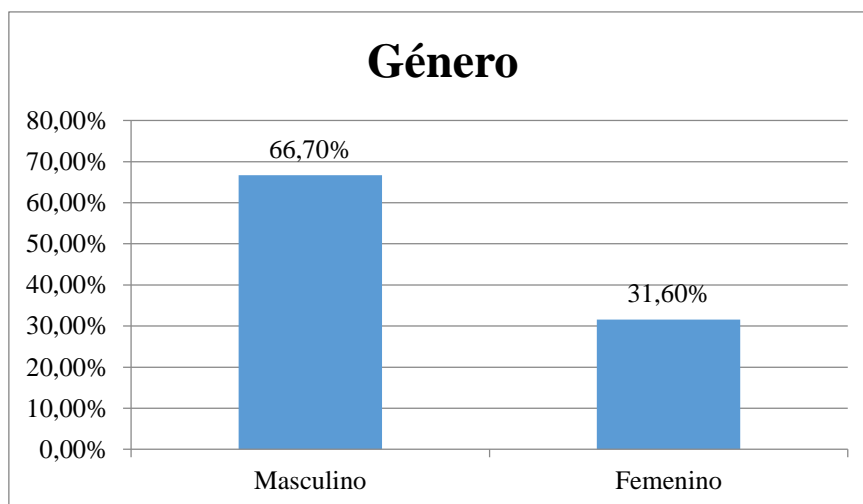


Gráfico 3 Representación gráfica de la distribución de la muestra según el género.
Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

Sobre la identificación étnica, el 91,2% se autodefine como mestizo(a) mientras que el 7% como blanco(a). Existe un 2,8% de los participantes de la muestra que no contestó a la pregunta.

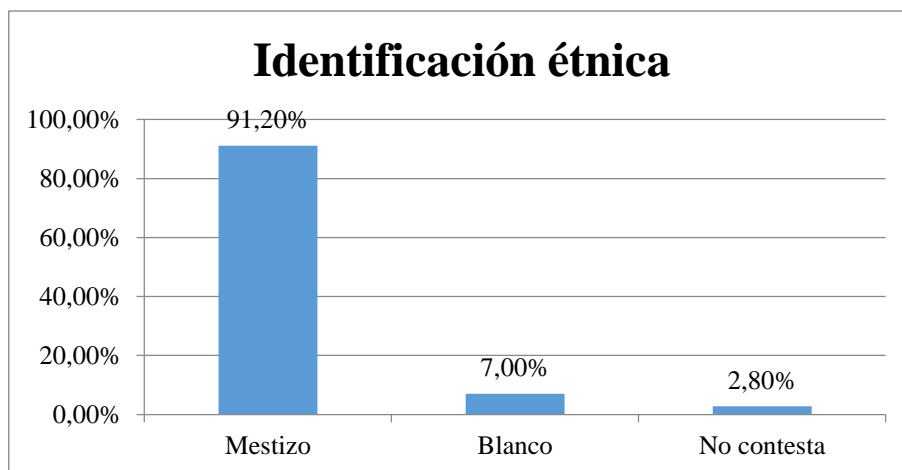


Gráfico 4 Representación gráfica según autodefinición étnica.

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

El grupo de autodefinición étnica que contó con mayor representación comprendió al grupo de mestizos(as) con una representación por encima del 90% de la distribución total.

En lo que respecta al estado civil un 22,8% de los participantes son solteros(as), el 8,8% se encuentran en unión libre, el 50,9% son casados(as); mientras que el 5,3% actualmente se encuentran separados. El 8,8% son divorciados(as) y el 1,8% corresponden a viudos(as). Prevalcen las condiciones de casados(as) seguidos por solteros(as) en el estado civil de los y las participantes.

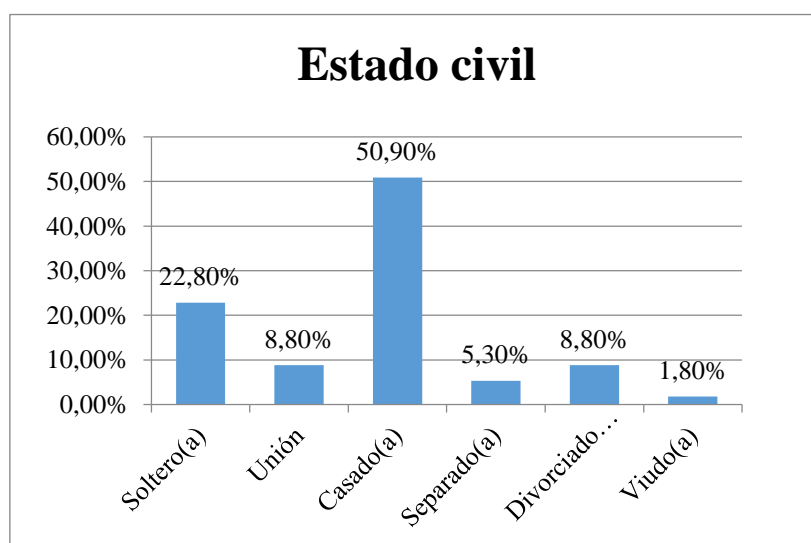


Gráfico 5 Representación gráfica según el estado civil.

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

Se puede apreciar que el grupo que se encuentra mayoritariamente representado con más del 50% con respecto al estado civil son los casados(as), seguido por aquellas personas solteras alrededor del 23% y el restante porcentaje de la muestra se reparte entre otros estados civiles.

Acercas del grado de escolaridad que presenta la población se identificó que el 15.8% tienen estudios de primaria, el 35.1% estudios de bachillerato, el 43.9% estudios superiores y el 1.8% estudios de posgrado. Predominan los participantes con niveles de escolaridad superior es decir con títulos de tercer nivel

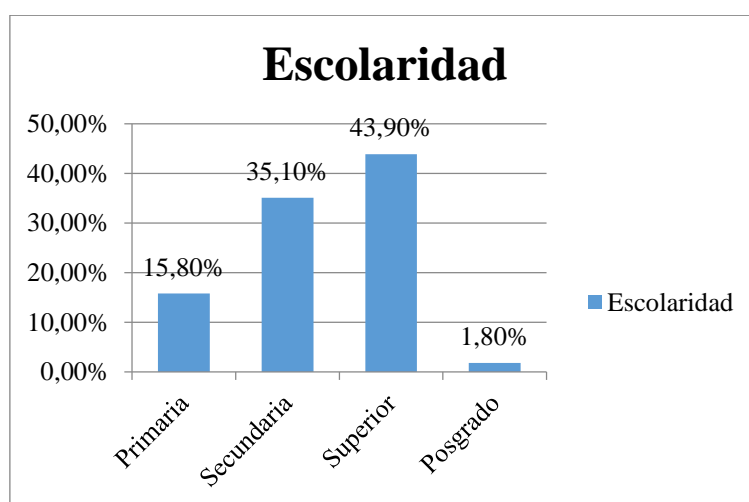


Gráfico 6. Representación gráfica de la distribución de la muestra según la escolaridad, Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

La formación académica del personal muestra que existe una presencia marcada de formación superior técnica, tecnológica o universitaria, seguida por personal con formación de bachillerato. Estos elementos arrojan información sobre un personal medianamente preparado. Destacan una limitada formación de posgrado y un sector con formación primaria del 16%.

Con respecto a la edad, se encontró que la edad media de los participantes ronda $M=38.9$ años; $Ds= 15,38$. De lo que se desprende una muestra con características de adultez media.

4.2. Análisis Descriptivo y categórico de la medición del estrés laboral

4.2.1. Análisis descriptivo del estrés laboral Según El Cuestionario de Estrés Laboral OIT - OMS

En esta sección del análisis se busca conocer la dinámica que presentan los participantes con respecto al estrés laboral. El mismo que se muestra con los componentes internos de la prueba: a) Clima Organizacional (*corte= 14 puntos*); b) Estructura Organizacional (*corte= 14 puntos*); c) Territorio Organizacional (*corte= 14 puntos*); d) Tecnología (*corte= 14 puntos*); e) Influencia (*corte= 14 puntos*); f) Cohesión (*corte= 14 puntos*) y g) Respaldo (*corte= 14 puntos*). Además de una valoración global de la prueba que indica que mientras los puntajes se acercan a sus máximos la presencia de estrés laboral tiene una presencia más significativa (*corte= 87 puntos*).

Tabla 9 Análisis descriptivos de los componentes internos del Cuestionario de Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento

Análisis descriptivos de los componentes internos del Cuestionario de estrés laboral

<i>Componentes</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>	<i>Media</i>	<i>Desv.</i>	<i>Corte</i>
Clima	0	23	9,6	4,37	14
Estructura	4	25	10,77	5	14
Territorio	1	12	5,35	2,9	10
Tecnología	1	21	8,3	4,45	10
Influencia	1	28	8,61	6,18	14
Cohesión	2	24	8,89	4,83	14
Respaldo	1	19	6,3	3,66	10
Estrés Laboral	15	127	57,82	25	87

Nota: 57 observaciones

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

Los datos descriptivos se presentan a continuación con el puntaje menor obtenido (*mín*), el mayor alcanzado (*máx*), la media aritmética (*M*), la desviación estándar (*Ds*) y el punto de corte que permitirá para identificar la presencia de estrés de forma significativa (por encima del punto de corte) o de forma deficiente (por debajo).

En el componente de Clima Organizacional se encontraron puntuaciones de *Mín-Máx= 0 – 23 puntos*, con una media y desviación de *M= 9,6 puntos; Ds= 4,37*. Mientras que en el componente de Estructura Organizacional se hallaron valores de *Mín-Máx= 4 – 25 puntos*, con una media y desviación de *M= 10,77 puntos; Ds= 5*. Además en el componente de territorio organizacional los puntajes obtenidos fueron *Mín-Máx= 1 – 12 puntos*, con una media y desviación de *M= 5,35 puntos; Ds= 2,9*. También en el componente de Tecnología se encontraron puntajes de *Mín-Máx= 1 – 21 puntos*, con una media y desviación de *M= 8,3 puntos; Ds= 4,45*.

Por otra parte, en el componente de Tecnología los resultados hallados fueron de *Mín-Máx= 1 – 21 puntos*, con una media y desviación de *M= 8,3 puntos; Ds= 4,45*. En el caso del componente Influencia los puntajes alcanzados fueron de *Mín-Máx= 1 – 28 puntos*, con una media y desviación de *M= 8,61 puntos; Ds= 6,18*. Mientras que en el componente de Cohesión se obtuvo valores de *Mín-Máx= 2 – 24 puntos*, con una media y desviación de *M= 8,89 puntos; Ds= 4,83*. Y en el componente de Respaldo se encuentran resultados de *Mín-Máx= 1 – 19 puntos*, con una media y desviación de *M= 6,3 puntos; Ds= 3,66*.

Además en la valoración global del Estrés laboral muestra puntajes globales de *Mín-Máx= 15 – 127 puntos*, con una media y desviación de *M= 57,82 puntos; Ds= 25*.

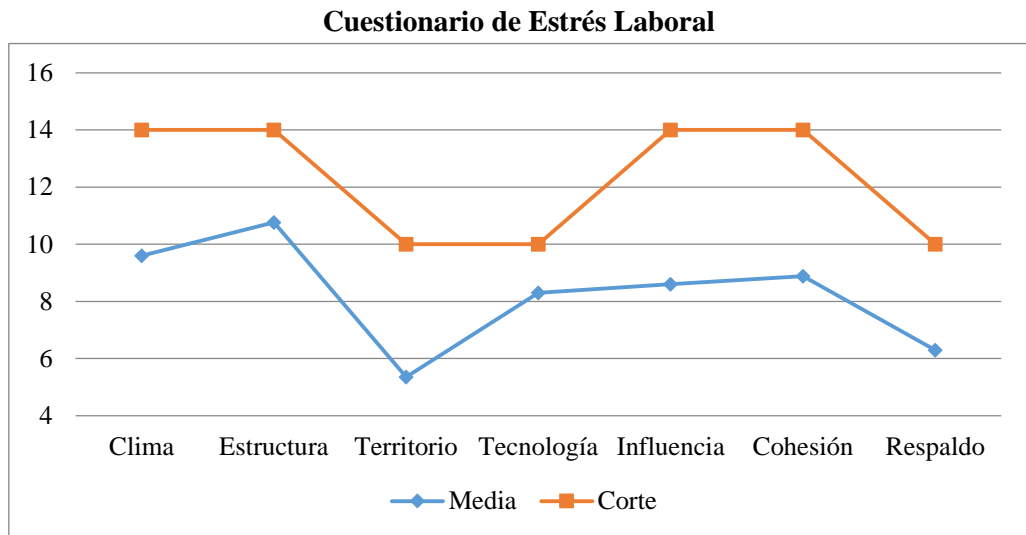


Gráfico 7 Representación gráfica de los puntajes obtenidos en los componentes internos del Cuestionario de Estrés Laboral.

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

La representación gráfica de los resultados muestra que en todos los casos, los puntajes de los componentes internos se encuentran por debajo del punto de corte. Esto quiere decir que en cada uno de los indicadores la presencia generalizada de estrés laboral entre la muestra analizada. Los aspectos en los que se encuentra mayor presencia de estrés con respecto al punto de corte corresponden a la Estructura Organizacional y a la Tecnología.

4.2.2 Análisis categórico

El análisis categórico muestra cuatro niveles de interpretación del estrés laboral que son: a) Bajo nivel de estrés ($< a 90,2$ puntos); b) Nivel Intermedio de estrés ($90,3 - 117,2$ puntos); c) Estrés laboral ($117,3 - 153,2$ puntos) y d) Alto nivel de estrés ($> a 153,3$ puntos). Para ser mostrador tanto por la frecuencia (f) alcanzada como por la representación porcentual (%).

Tabla 10 Análisis descriptivo de los niveles de estrés, Estrés Laboral

Análisis descriptivos de los niveles de estrés laboral

<i>Componentes</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Representación</i>
Bajo nivel	51	89.5%
Nivel intermedio	3	5.3%
Estrés	3	5.3%
Alto estrés	0	0%

Nota: 57 observaciones

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

El análisis categórico muestra que el 89,5% de los participantes presenta niveles bajos de estrés laboral, mientras que un 5,3% muestra niveles intermedios de presencia de estrés y estrés laboral respectivamente. No se presentaron puntuaciones elevadas que se interpreten como presencia de alto estrés laboral.

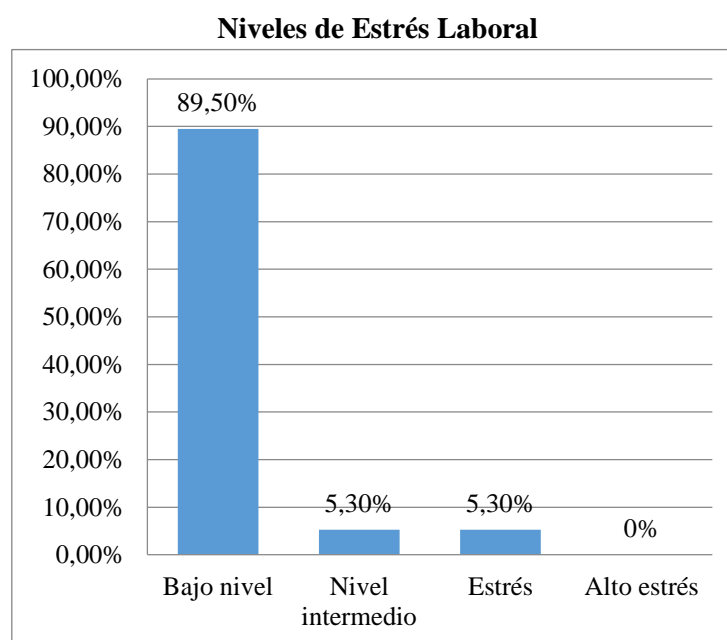


Gráfico 8 Representación gráfica de los distintos niveles estrés laboral entre los y las participantes.

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

Un 10,6% aproximadamente de los participantes muestran una presencia de estrés laboral que se encuentra afectando a la muestra analizada. Aunque los niveles presentes no se muestran como significativamente altos. La percepción general es que la muestra analizada presenta niveles de estrés laboral muy bajos.

4.3. Análisis descriptivo de la evaluación del Agotamiento Laboral Según Test de Burnout

En esta parte de la investigación se desea identificar la dinámica de los y las participantes en función de la presencia de agotamiento laboral o *Burnout*. Para ello la prueba de *Burnout* de Maslach (MBI) analiza el fenómeno en función de tres componentes: a) Agotamiento emocional (*corte*= 27 puntos); b) Despersonalización (*corte*= 15 puntos); y c) Problemas de realización profesional (*corte*= 24 puntos). Un cuarto análisis comprende la evaluación global de la prueba para calcular la presencia de agotamiento en medida del incremento de las puntuaciones a través de la sumatoria de los totales obtenidos en cada uno de los componentes internos (*corte*= 66 puntos).

Los datos descriptivos que se señalan en la Tabla 1 se presentan con el puntaje menor (*mín*), el mayor (*máx*), la media aritmética (*M*), la desviación estándar (*Ds*) y el punto de corte que permitirá conocer si la magnitud de la presencia de las puntuaciones es significativo (por encima del punto de corte) o deficiente (por debajo).

Tabla 11 Análisis descriptivo de los componentes internos del MBI, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento

Análisis descriptivos de los componentes internos del MBI

<i>Componentes</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>	<i>Media</i>	<i>Desv.</i>	<i>Corte</i>
Agotamiento	9	48	18,88	10,56	27
Despersonalización	5	27	9,19	4,51	15
Realización	6	56	16,75	10,33	24
MBI Global	22	110	44,82	19,76	66

Nota: 57 observaciones

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

En el componente de Agotamiento se encontraron entre las primeras puntuaciones descriptivas de *Mín-Máx*= 9 – 48 puntos, con una media y desviación de *M*= 18,88 puntos; *Ds*= 10,56. Mientras que en el componente de Despersonalización los resultados fueron de *Mín-Máx*= 5 – 27 puntos, con una media

y desviación de $M= 9,19$ puntos; $Ds= 4,51$. Y para el componente de Problemas en la realización personal se encontraron valores de $Mín-Máx= 6 - 56$ puntos, con una media y desviación de $M= 16,75$ puntos; $Ds= 10,33$.

En el cálculo global de la presencia de *Burnout* se encontraron resultados totales de $Mín-Máx= 22 - 110$ puntos, con una media y desviación de $M= 44,82$ puntos; $Ds= 19,76$.

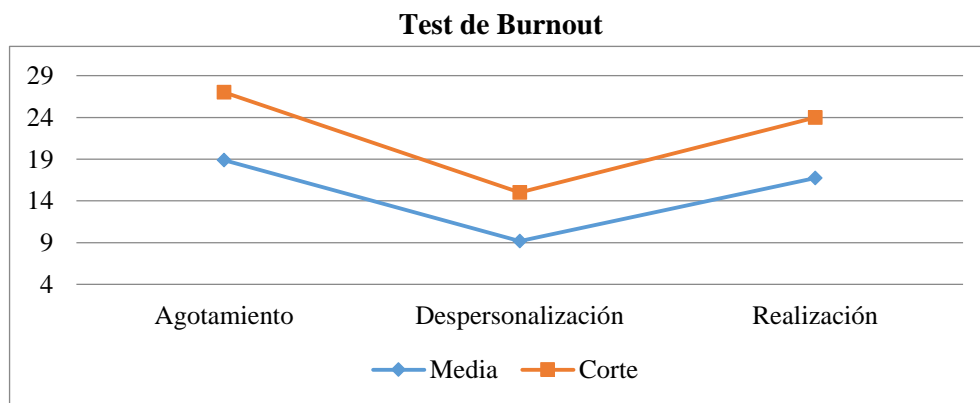


Gráfico 9 Representación gráfica de los puntajes obtenidos en los componentes internos del Test de Burnout.

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017).

Los resultados alcanzados en la representación gráfica muestran que en los tres componentes internos del MBI (agotamiento, despersonalización y problemas de realización) se encuentran por debajo del punto de corte respectivo, al igual que el puntaje total. Estos resultados muestran una tendencia generalizada de baja presencia de agotamiento laboral entre los y las participantes analizadas. Es decir que no se presentan condiciones críticas de agotamiento.

4.3.1 Análisis categórico del agotamiento laboral (Burnout)

El análisis categórico de los niveles de agotamiento emocional muestra tres niveles de interpretación, los cuales corresponden a: a) Bajo nivel ($< a 33$ puntos); b) Nivel medio ($34 - 65$ puntos); c) Alto nivel (> 66 puntos). Se presentan los datos tanto por la frecuencia (f) alcanzada como por la representación porcentual (%).

Tabla 12 Análisis categórico de los niveles de agotamiento laboral.

Análisis categórico de los niveles de agotamiento laboral

<i>Componentes</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Representación</i>
Bajo nivel	20	35.1%
Nivel intermedio	29	50.9%
Alto nivel	8	14%

Nota: 57 observaciones

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

En el análisis categórico se encuentra que un 35,1% de los y los participantes presentan valores que se interpretan como presencia baja de agotamiento laboral, mientras que un 50,9% muestran nivel de *burnout* intermedios y que un 14% de los participantes evaluados lo presentan en un nivel alto.

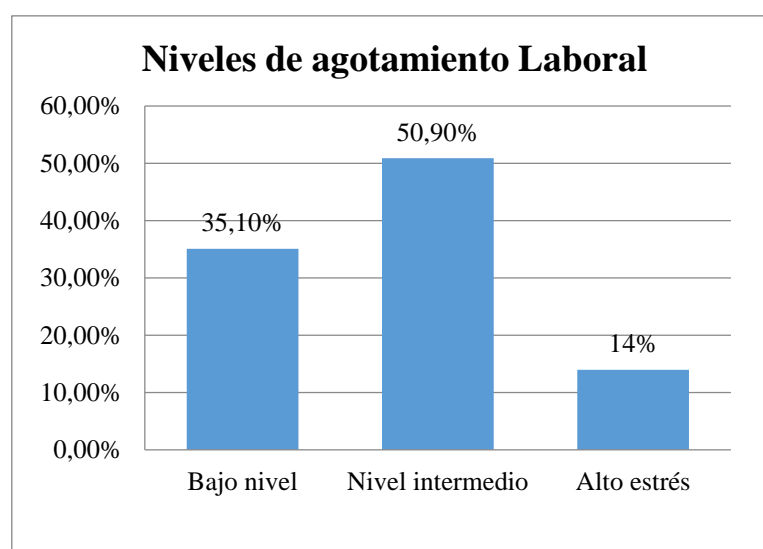


Gráfico 10 Representación gráfica de los niveles de agotamiento laboral entre los y las participantes del estudio.

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

Predomina la presencia de niveles intermedios de agotamiento laboral, lo que da señales de una tendencia que alcanza una generalización entre la muestra. Estos niveles pueden considerarse como presentes en un nivel que pueden llamar la atención del comportamiento del trabajo aunque no necesariamente afecte plenamente elementos como las relaciones en el trabajo o el desempeño. También se destaca una

presencia del 14% que dan muestran de agotamiento laboral elevado y que por el contrario pueden significar un elemento que requiera supervisión, seguimiento e intervención.

4.3.2 Análisis comparativo por sexo del agotamiento laboral

A continuación se quiere conocer si los puntajes de evaluación del agotamiento laboral son distintos entre hombres y mujeres en cada uno de los componentes internos del MBI así como su puntuación global. Para lo cual se realizó un análisis estadístico comparativo. Se analizan las medias y desviaciones de los componentes y el puntaje global del MBI, la prueba de contraste es la prueba t (t) que ayudará a determinar la presencia o no de diferencias significativas ($p < .05$).

Tabla 13 Análisis comparativo por sexo de los componentes internos del MBI.

Análisis comparativo por sexo de los componentes internos del MBI

<i>Componentes</i>	<i>Hombres= 38</i>		<i>Mujeres= 18</i>		<i>t</i>
	<i>Media</i>	<i>Desv.</i>	<i>Media</i>	<i>Desv.</i>	
Agotamiento	17,71	10,16	21,83	11,2	-1.372
Despersonalización	9,39	4,96	9	3,5	.303
Realización	17,26	11,8	15,17	6,36	.705
MBI Global	44,37	21,59	46	16,4	-.284

Nota: 56 participantes

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

En el factor de agotamiento se encontraron valores de $M_{(hombres)} = 17.71$ puntos; $Ds = 10.16$ y $M_{(mujeres)} = 21.83$ puntos; $Ds = 11,2$; sin hallarse diferencias significativas $t = -1.372$; $p > .05$. En el factor de personalización los resultados fueron de $M_{(hombres)} = 9.39$ puntos; $Ds = 4.96$ y $M_{(mujeres)} = 9$ puntos; $Ds = 3,5$; no se encontraron diferencias por sexo $t = .303$; $p > .05$. Y en el factor de realización los hallados encontrados resultaron $M_{(hombres)} = 17.26$ puntos; $Ds = 11.8$ y $M_{(mujeres)} = 15.17$ puntos; $Ds = 6.36$; sin diferencias significativas $t = .705$; $p > .05$.

En la valoración global del MBI se encontraron resultados de $M_{(hombres)} = 44.37$ puntos; $Ds = 21.59$ y $M_{(mujeres)} = 46$ puntos; $Ds = 16.4$. No se encontraron diferencias entre los grupos analizados $t = -.284$; $p > .05$.

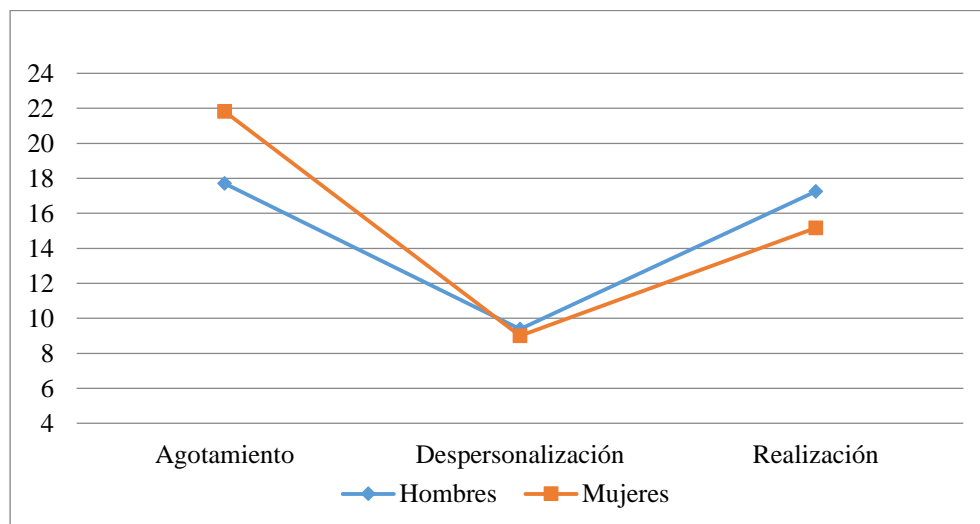


Gráfico 11. Representación gráfica de los puntajes obtenidos en los componentes internos del Cuestionario de estrés laboral comparados por sexo.

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

Los resultados reflejan en todos los casos la no presencia de diferencias estadísticamente significativas por sexo, es decir a la luz de la evidencia los dos grupos pueden considerarse iguales en términos estadísticos. Sin embargo, destaca que las mujeres puntúan ligeramente más el factor de agotamiento, mientras que los hombres lo hacen en los componentes de despersonalización y de problemas con la realización personal.

4.4 Análisis descriptivo de las estrategias de afrontamiento al estrés Según Inventario de Estrategias de Afrontamiento

El análisis a continuación busca identificar el uso, la presencia y preferencia de los y las participantes en la elección de estrategias de afrontamiento al estrés. A través del CAE se evalúan siete estrategias de afrontamiento que son:

- a. Búsqueda de apoyo social (BAS)
- b. Expresión emocional abierta (EEA)
- c. Religión (RLG)
- d. Focalización en la solución del problema (FSP)
- e. Evitación (EVT)
- f. Autofocalización negativa (AFN)
- g. Reevaluación positiva (REP).

Los puntos de cortes respectivos en cada uno de las estrategias corresponden a 12 puntos. Los datos encontrados se representan por medio de los puntajes mínimos y máximos alcanzados (*mín-máx*), la media aritmética (*M*) y la desviación estándar (*Ds*).

Tabla 14 Análisis descriptivo de los componentes internos del CAE, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento

Análisis descriptivos de los componentes internos del CAE

<i>Componentes</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>	<i>Media</i>	<i>Desv.</i>	<i>Corte</i>
BAS	0	24	12,65	6,83	12
EEA	0	15	6	4,35	12
RLG	0	24	12,79	6,14	12
FSP	0	24	16,79	4,69	12
EVT	0	24	12,39	5,62	12
AFN	0	20	7,46	4,46	12
REP	1	24	15,86	4,6	12

Nota: 57 observaciones

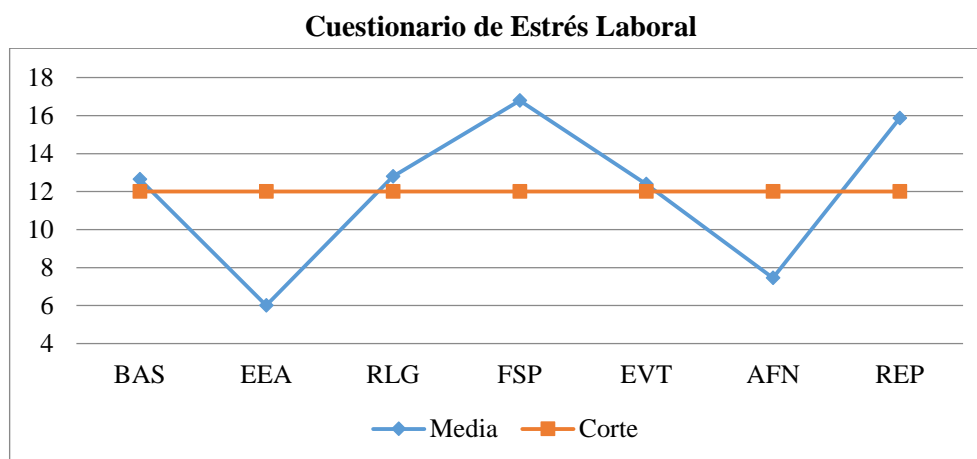
Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

En la estrategia de Búsqueda de apoyo social encontraron puntuaciones de $Mín-Máx= 0 - 24$ puntos, con una media y desviación de $M= 12.65$ puntos; $Ds= 6.83$. Además en la estrategia de Expresión emocional abierta se obtuvo valores de $Mín-Máx= 0 - 15$ puntos, con una media y desviación de $M= 6$ puntos; $Ds= 4.35$.

Mientras que en la estrategia de Religión se encontró valores de $Mín-Máx= 0 - 24$ puntos, con una media y desviación de $M= 12.79$ puntos; $Ds= 6.14$. En el caso de la estrategia Focalización en la solución del problema los hallazgos fueron de $Mín-Máx= 0 - 24$ puntos, con una media y desviación de $M= 16,79$ puntos; $Ds= 4,69$.

Por otra parte en la estrategia Evitación se encuentran valores $Mín-Máx= 0 - 24$ puntos, con una media y desviación de $M= 12.39$ puntos; $Ds= 5.62$. Así como en la estrategia Autofocalización negativa con puntuaciones de $Mín-Máx= 0 - 20$ puntos, con una media y desviación de $M= 7.46$ puntos; $Ds= 4.46$. También en el componente de Reevaluación Positiva los datos fueron de $Mín-Máx= 0 - 24$ puntos, con una media y desviación de $M= 15.86$ puntos; $Ds= 4.6$.

Gráfico 12 Representación gráfica de los puntajes obtenidos en los componentes internos del Cuestionario de estrés laboral.



Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

Existen cinco criterios que se sobrepone al punto de corte estimado, entre ellos están: La búsqueda de apoyo social, la evitación, seguido por la religión y en mayor presencia se encuentran la focalización en la solución del problema y la reevaluación positiva. Es decir, que su práctica tiene mayor recurrencia que el resto

de estrategias. Por otra parte, la expresión emocional abierta y la autofocalización negativas son estrategias cuyas puntuaciones se encuentran por debajo del punto de corte del que se desprende que existe menor práctica de las mismas.

4.5 Análisis descriptivo de las estrategias de afrontamiento al estrés Según el Cuestionario de Afrontamiento al Estrés CAE 53

En este segmento del análisis de resultados se conoce los resultados de la evaluación de las estrategias de afrontamiento. Esto con la realización del Inventario de Estrategias de Afrontamiento (IEA). El cual analiza ocho estrategias que son: Resolución de problemas (REP) con un punto de corte de 16 puntos; Autocrítica (AUT) con un punto de corte de 3 puntos; Expresión emocional (EEM) con un punto de corte de 9 puntos; Pensamiento desiderativo (PSD) con un punto de corte de 11 puntos; Apoyo social (APS) con un punto de corte de 12 puntos; Reestructuración cognitiva (REC) con un punto de corte de 10 puntos; Evitación de problemas (EVP) con un punto de corte de 5 puntos; y Retirada Social (RES) con un punto de corte de 3 puntos. El número total de ítems en cada una de las estrategias a evaluar es de cinco. Los datos encontrados se representan por medio de los puntajes mínimos y máximos alcanzados (*mín-máx*), la media aritmética (*M*) y la desviación estándar (*Ds*).

Tabla 15 Análisis descriptivo de los componentes internos IES, Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento

Análisis descriptivos de los componentes internos del IEA

<i>Componentes</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>	<i>Media</i>	<i>Desv.</i>	<i>Corte</i>
REP	0	20	14,25	4,87	16
AUC	0	19	6,89	5,47	3
EEM	0	24	9,51	5,12	9
PSD	0	20	11,98	5,76	11
APS	0	20	10,84	5,72	12
REC	0	20	11,7	5,5	10
EVP	0	20	8,09	4,93	5
RES	0	19	6,49	4,46	3

Nota: 57 observaciones

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

En la Estrategia de Resolución de problemas se encontraron puntuaciones de *Mín= 0 puntos y Máx= 20 puntos* con puntajes medios de *M= 14.25 puntos; Ds= 4.87*. Mientras que en la estrategia Autocrítica los resultados encontrados fueron de *Mín= 0 puntos y Máx= 19 puntos* con una media de *M= 6.89 puntos; Ds= 5.47*. Mientras que en la estrategia Expresión emocional los hallados encontrados son de *Mín= 0 puntos y Máx= 24 puntos* con una media de *M= 9.51 puntos; Ds= 5.12*.

Además en el componente Pensamiento desiderativo se obtuvo valores de *Mín= 0 puntos y Máx= 20 puntos* con una puntuación media de *M= 11.98 puntos; Ds= 5.76*.

Por otra parte en la estrategia Apoyo social los resultados encontrados fueron de *Mín= 0 puntos y Máx= 20 puntos* con puntajes medios de *M= 10.84 puntos; Ds= 5.72*. En el caso de la Reestructuración cognitiva los hallazgos fueron de *Mín= 0 puntos y Máx= 20 puntos* con una media de *M= 11.7 puntos; Ds=5.5*. Además en la Estrategia Evitación de problemas los resultados fueron de *Mín= 0 puntos y Máx= 20 puntos* con una media de *M= 8.09 puntos; Ds= 4.93*.

Y en la estrategia Retirada Social los valores hallados fueron *Mín= 0 puntos y Máx= 19 puntos* con la media *M= 6.49 puntos; Ds= 4.46*.

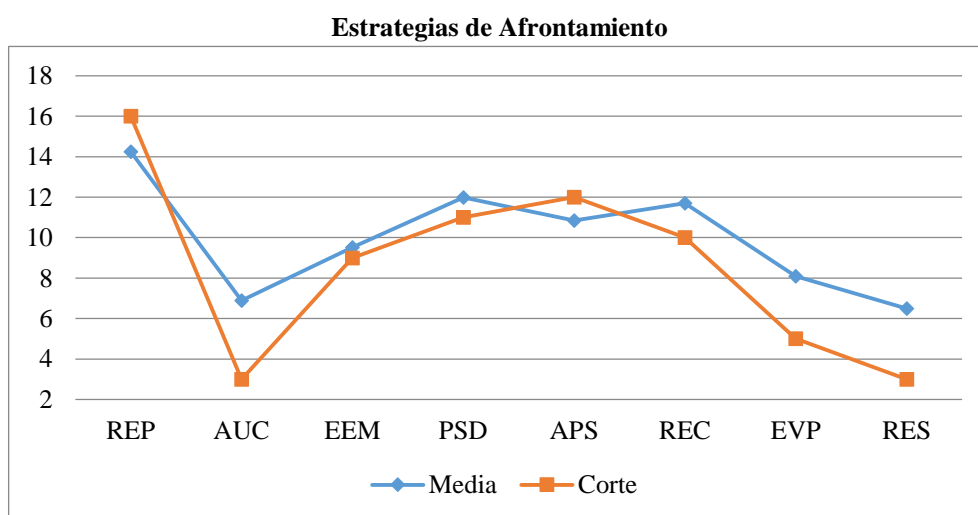


Gráfico 13 Representación gráfica de los puntajes obtenidos en las estrategias de afrontamiento.

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

La representación gráfica muestra que las estrategias Autocrítica, Expresión de las emociones, pensamiento desiderativo, Reestructuración Cognitiva, Evitación de problemas y Retirada social son en conjunto estrategias que sus puntuaciones se encuentran por encima del punto de corte, es decir que presentan mayor presencia o prevalencia en su uso que el resto de estrategias.

Mientras que las estrategias Resolución de problemas y Apoyo social son estrategias que se encuentran por debajo de su punto de corte respectivo, lo que se interpreta como de menor presencia o prevalencia en su manifestación por parte de los participantes del estudio.

4.6 Análisis de correlación

Este segmento del presente estudio determina la manera en el que las variables y componentes del estudio muestran diferentes tipos de conexión o correlaciones. Para lo cual se analizan el segmento con respecto al agotamiento laboral y el estrés laboral y como se relacionan con las estrategias de afrontamiento al estrés.

Previo a este análisis también se ha logrado identificar que el agotamiento laboral y estrés muestran una correlación baja positiva y significativa $r = .371$; $p < .01$; es decir que dichas variables encajan de manera positiva entre sí. Esto evidencia una asociación significativa entre las variables bajo estudio (ver tablas 9 y 10).

4.6.1 Análisis de correlación entre el agotamiento laboral, el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento al estrés

El siguiente análisis estadístico busca conocer la forma en que se relacionan las puntuaciones del agotamiento laboral, medidas por el test MBI y el estrés laboral OIT-OMS con respecto a las siete estrategias de afrontamiento al estrés. Para así interpretar la manera en como las primeras se relacionan con las estrategias.

Para poder despejar estas inquietudes se procedió a la realización de un análisis de correlaciones con el uso del Coeficiente de Correlación producto-momento de Pearson (r). Se considerará la presencia estadística de correlación cuando el resultado de r sea superior al 20% ($r > .02$). La significancia estadística ayudará a considerar que dicha correlación es consistente de acuerdo al número actual de participantes en el estudio.

Tabla 16 Análisis de correlación entre el Agotamiento Laboral, el Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento.

<i>Variables</i>	<i>MBI</i>	<i>OMS</i>	<i>BAS</i>	<i>EEA</i>	<i>RLG</i>	<i>FSP</i>	<i>EVT</i>	<i>AFN</i>	<i>REP</i>
Agotamiento	1	,371**	,040	,306*	-,122	-,160	,161	,316*	,196
Estrés		1	-,133	,070	,017	-,246	,234	,394**	,210
BAS			1	,264*	,585**	,311*	,216	,127	,233
EEA				1	,036	-,475**	,155	,205	,065
RLG					1	,157	,370**	,259	,396**
FSP						1	,061	-,112	,293*
EVT							1	,474**	,669**
AFN								1	,465**
REP									1

Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$

BAS: Búsqueda de apoyo social; **EEA:** Expresión emocional abierta; **RLG:** Religión; **FSP:** Focalización en la solución del problema; **EVT:** Evitación; **AFN:** Autofocalización negativa; **REP:** Reevaluación positiva

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

En referencia al agotamiento laboral se identifica que este se relaciona con la Expresión Emocional abierta de manera baja positiva y significativa $r = .306$; $p < .05$; también lo hace con la Autofocalización negativa con las mismas características $r = .316$; $p < .05$. Estos valores ayudan a considerar que mientras hay incremento de las puntuaciones de agotamiento las puntuaciones de la EEA y la AFN también lo hacen igualmente, es decir ‘cambiarían positivamente’.

Así en el análisis del estrés laboral junto con las estrategias de afrontamiento al estrés se encontró una correlación baja negativa no significativa con la Focalización en la solución del problema $r = -.246$; $p > .05$; una de tipo positiva baja no

significativa con la Evitación $r = .234$; $p > .05$ y la Reevaluación positiva $r = .21$; $p > .05$; y una correlación baja, positiva y significativa con la Auto focalización negativa $r = .394$; $p < .01$. Estos datos apuntan a señalar que el incremento de las puntuaciones de estrés disminuyen la presencia de la FSP y ayuda a incrementarlas puntuaciones en relación a la EVT, la REP y la AFN.

También se aprecia una relación de tipo moderadamente positiva entre las estrategias de Reevaluación Positiva y Evitación $r = .669$; $p < .01$. Estos hallazgos evidencian la forma en cómo al parecer estas estrategias tienden a manifestarse de manera conjunta.

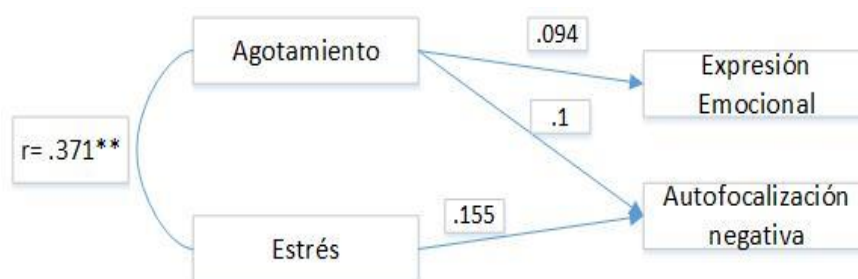


Gráfico 14 Representación gráfica de la relación entre el agotamiento laboral y el estrés laboral con las estrategias de afrontamiento al estrés

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

La representación gráfica muestra la manera en como el agotamiento laboral predice en un 9.4% la variabilidad de los cambios en la estrategia de Expresión emocional ($R^2 = .094$) mientras que en un 10% lo hace con la estrategia de Autofocalización negativa ($R^2 = .1$). Con respecto al caso del estrés laboral el análisis muestra que este puede predecir en un 15.5% la variabilidad de la estrategia Autofocalización negativa ($R^2 = .155$).

4.7 Análisis de correlación entre el agotamiento laboral, el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento

A su vez se presenta el análisis estadístico para conocer la manera en que se relacionan las puntuaciones del estrés laboral medidas por el test MBI y el estrés laboral OIT-OMS con respecto a las ocho estrategias de afrontamiento.

Para poder despejar estas inquietudes se procedió a la realización de un análisis de correlaciones con el uso del Coeficiente de Correlación producto-momento de Pearson (r). Se considerará la presencia estadística de correlación cuando el resultado de r sea superior al 20% ($r > .02$). La significancia estadística ayudará a considerar que dicha correlación es consistente de acuerdo al número actual de participantes en el estudio.

Tabla 17 Análisis de correlación entre el agotamiento laboral, el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento

<i>Variables</i>	<i>MBI</i>	<i>OMS</i>	<i>REP</i>	<i>AUC</i>	<i>EEM</i>	<i>PSD</i>	<i>APS</i>	<i>REC</i>	<i>EVP</i>	<i>RES</i>
Agotamiento	1	,371**	,018	,111	-,004	,134	,059	,246	,297*	,451**
Estrés		1	-,120	,194	-,103	,019	-,261*	,038	,307*	,486**
REP			1	,235	,537**	,407**	,669**	,573**	,119	,138
AUC				1	,538**	,477**	,102	,430**	,247	,481**
EEM					1	,406**	,406**	,408**	-,031	,235
PSD						1	,252	,356**	,223	,360**
APS							1	,577**	,217	,028
REC								1	,536**	,309*
EVP									1	,433**
RES										1

Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$

REP: Resolución de problemas; **AUT:** Autocrítica; **EEM:** Expresión emocional; **PSD:** Pensamiento desiderativo; **APS:** Apoyo social; **REC:** Reestructuración cognitiva; **EVP:** Evitación de problemas; **RES:** Retirada Social.

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

Sobre el agotamiento laboral y las estrategias de afrontamiento al estrés se encontraron una correlación pequeña positiva y no significativa con la Reestructuración Cognitiva $r = .246$; $p > .05$. Una correlación pequeña positiva y significativa con la Evitación de problemas $r = .297$; $p < .05$. Y una correlación

moderada positiva y significativa con la Retirada Social $r = .451$; $p < .05$. En todos los casos enunciados se interpreta que el incremento de agotamiento laboral o *burnout* ‘cavaría positivamente’ con las tres estrategias enunciadas.

Se encontró que en la relación del agotamiento con la REC existió relación baja pero no significativa, esto quizás significa que se requerirá una mayor muestra para confirmar la presencia de este fenómeno en los casos que guardan similitud por lo que este análisis debe tomarse con discreción.

Por otra parte, en el análisis del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento se encontró una correlación baja negativa y significativa con el Apoyo Social $r = -.261$; $p < .5$. Una correlación baja positiva y significativa con la Evitación de Problemas $r = .307$; $p < .05$. Y una correlación moderada positiva y significativa con la Retirada Social $r = .486$; $p < .01$.

De esta manera se evidencia en el caso del apoyo social que al incrementar las puntuaciones de estrés la intensidad del uso de la estrategia disminuye; caso contrario lo es el caso los puntajes en el caso de la Evitación de Problemas y la Retirada Social como mecanismos de afrontamiento ya que al incrementar las puntuaciones de estrés, estas estrategias se hacen más presentes.

Otro elemento que destaca la atención es la relación que se da entre la estrategia Resolución de problemas y Apoyo Social $r = .669$; $p < .01$ del que se interpreta una relación moderadamente alta, positiva y significativa. La presencia de una de las dos estrategias al parecer incide en la aparición de la otra al mismo tiempo.



Gráfico 15 Representación gráfica de la relación entre el agotamiento laboral y el estrés laboral con las estrategias de afrontamiento más significativas.

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

La representación gráfica muestra que el Agotamiento Laboral predice en un 9% la variabilidad de los cambios en la estrategia de Evitación de problemas ($R^2 = .09$) mientras que en un 20.3% lo hace con la estrategia de Retirada Social ($R^2 = .203$). Por otra parte, con respecto al caso del Estrés Laboral el análisis muestra que este puede predecir en un 9.4% la variabilidad de la estrategia Evitación de Problemas ($R^2 = .094$); un 26,3% en la estrategia de Retirada Social ($R^2 = .236$) y un 7% en la Estrategia de Apoyo Social ($R^2 = .07$).

Tanto el estrés laboral como el agotamiento inciden con una carga predictiva superior al 20% en la estrategia de Retirada Social ante el incremento del estrés en el entorno laboral.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Finalmente se concluye que en la relación del agotamiento como el estrés tienen una dependencia directa con las estrategias de afrontamiento de Reestructuración positiva, Evitación y Retirada Social. En las otras estrategias la relación fue menos significativa, esto quizás significa que se requerirá una mayor muestra para confirmar la presencia de este fenómeno en los casos que guardan similitud por lo que este análisis debe tomarse con discreción.
- Dentro de las características socio demográficas que representan al grupo de estudio se encuentra que la fuerza laboral masculina tiene un predominio superior al femenino, a su vez la mayoría de la población considera pertenecer al grupo étnico mestizo que tiene una media de 38 años, además prevalece el estado civil de casado seguidos por los solteros, lo que refleja que la población puede tener una predisposición de padecer estrés laboral por la condición de ser jefes de hogar y tener las responsabilidades de mantener a la familia; dentro del grado de escolaridad menos del 50% de los sujetos de estudio indican tener tercer nivel seguido de los trabajadores que laboran solo con bachillerato, dato que refleja que esta población podría no tener las habilidades y competencias para las tareas dentro de la planta de producción de Laboratorio Neo fármaco.
- Los niveles de estrés que se encontraron en los trabajadores de Neo fármaco son bajos, considerando que los valores más altos que representaron estrés en los trabajadores fueron en la estructura Organizacional, la Influencia y la Cohesión; donde los directivos de la institución deben evaluar más a profundidad, lo que está de acuerdo a los resultados encontrados por (Blandin, 2005).

- Finalmente, los niveles de estrés y agotamiento encontrados en el personal, aunque son niveles relativamente bajos hacen a esta población propensa de desarrollar accidentes laborales, a pesar de que la mayoría de población utiliza estrategias de afrontamiento ante situaciones que causan estrés, no sabemos si éstas son efectivas para cada caso, por lo que se debe proponer plan de capacitación sobre las estrategias de afrontamiento al estrés.
- Dentro de las estrategias de afrontamiento al estrés que se evaluaron: las que más utiliza el personal son la búsqueda de apoyo social, seguida de la religión, la focalización en la solución del problema, la evitación y la reevaluación positiva mientras que al realizar el Inventario de Estrategias de Afrontamiento los trabajadores indicaron que para afrontar el estrés laboral utilizan con mayor frecuencia la resolución de problemas, la expresión emocional, el pensamiento desiderativo, el apoyo social, la reestructuración cognitiva, y la evitación de problemas. Sin embargo se propone un plan de capacitación que fortalezca estas capacidades.

5.2.Recomendaciones

- Se recomienda la realización de estudios que permitan profundizar la identificación de las causas del estrés laboral, sobre fuentes de estrés o estresores.
- Se sugiere que se realicen estudios longitudinales para comprender el comportamiento del estrés laboral en el servicio a través del tiempo, sus factores predictores y las consecuencias tanto para el individuo como para el servicio.
- Se recomienda la contratación de personal de psicología que detecte tempranamente el estrés en este grupo de profesionales.
- Se sugiere trabajar permanentemente en los cuatro pilares fundamentales que garantizan el bienestar de los colaboradores: salud física y mental, actividad física y alimentación balanceada.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Tema

PLAN DE CAPACITACIÓN, EN ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PARA EL ESTRÉS LABORAL.

6.1.Datos Informativos

- Nombre de la institución: Laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda.
- Ubicación: Provincia de Tungurahua
- Cantón: Ambato
- Parroquia: Huachi Chico
- Sostenimiento: Laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda.
- Zona: Urbana
- Beneficiarios: Colaboradores de la Planta de producción
- Período: Año 2017
- Responsables: Director de Talento Humano y Departamento de Seguridad y salud Ocupacional.

6.2.Antecedentes de la Propuesta

El estrés laboral, es percibido como una amenaza que se hace presente en situaciones con alto nivel de exigencia, considerado como una epidemia mundial por la OMS, lo que implica una afectación tanto al colaborador como a la organización; en el colaborador rompe el equilibrio individuo – mente por lo que la alteración psicológica que padece se puede complicar provocando alteraciones físicas, manifestando signos de ansiedad, malestar, cansancio, dolores musculares, al mantener esta condición aumenta considerablemente el riesgo de conductas perjudiciales para la salud como el tabaquismo, el alcoholismo y el consumo de drogas.

La OMS y la OPS en un informe llamado, “Estrés Laboral: un reto colectivo para todos”, donde se revelan datos globales sobre la prevalencia y el impacto del

estrés laboral en el trabajo; en América y otras regiones se considera un problema significativo, detallando que en América Central en el año 2012 se encontró que más del 10% de los encuestados, reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo (OMS/OPS, 2016).

La Dra. Julieta Rodríguez, Asesora Regional en Salud de los Trabajadores de la OPS/OMS, mencionó que el estrés laboral puede “reducir la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral; produciendo un aumento del ausentismo, la rotación de personal y el retiro temprano; teniendo repercusiones sobre la productividad, la competitividad y la imagen pública de las organizaciones” (OMS/OPS, 2016).

En la investigación realizada sobre el Estrés laboral y Estrategias de afrontamiento en las áreas productivas de Laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda., revelo que el agotamiento y el estrés laboral tienen una dependencia directa con las estrategias de Afrontamiento de Reestructuración positiva, Evitación y Retirada Social; que eran aplicadas por los trabajadores, y aunque los niveles de estrés y agotamiento encontrados en el personal, fueron relativamente bajos hacen a esta población propensa de desarrollar accidentes laborales y a pesar de que la mayoría de población utiliza estrategias de afrontamiento individuales ante situaciones que causan estrés, no conoce si éstas son efectivas, por lo que se debe proponer un plan de capacitación sobre las estrategias de afrontamiento al estrés y brindar una herramienta que contribuya a la solución de estos problemas.

6.3. Justificación

A nivel mundial, los problemas de salud relacionados con el trabajo ocasionan pérdidas de entre 4 al 6% del PIB, mientras que los servicios sanitarios dedicados a la prevención de enfermedades ocupacionales cuentan a los países una media del poder adquisitivo por trabajador de entre 18 a 60 dólares (OMS I, 2016).

Según datos de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), cada año las enfermedades profesionales causan 2 millones de muertes, lo que representa el 86% de los fallecimientos relacionados con el trabajo; Julia Rodríguez, indicó que “Las enfermedades profesionales también pueden ocasionar muerte prematura y discapacidad”, además para prevenirlas es necesario, "generar conciencia sobre la severidad de esta epidemia y mejorar el control de los peligros que las causan, además de fortalecer su prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y registro" (OMS/OPS, 2016).

La OIT, predice también amento en el número de jóvenes de entre los 14 y 24 años y de personas mayores de 60 años, que se incorporarán a la fuerza laboral, en los próximos 15 años, lo que debe generar el interés de elaborar programas de prevención de accidentes y enfermedades laborales especiales; ya que estos dos grupos son más propensos a sufrir tasas altas de accidentes de trabajo (OMS/OIT, 2016).

Los riesgos ocupacionales como traumatismos, ruidos, agentes cancerígenos y riesgos ergonómicos; derivan en enfermedades crónicas como dorsalgias 37%, pérdida de la audición 16%, enfermedad obstructiva crónica 13%, asma 11%, cáncer de pulmón 9% y depresión 8% (OMS I, 2016).

La OMS y la OPS, en su publicación de “Protegiendo la Salud de los Trabajadores”, han emitido recomendaciones y directrices para la prevención de los problemas de salud mental generados por riesgos psicosociales, donde se promueven la elaboración de políticas y medidas para minimizar la exposición a estos peligros, estos deben:

- “Atender todas las exposiciones peligrosas en el ambiente de trabajo,
- Aplicar normas de buen comportamiento, cuidado y responsabilidad,
- Incluir enfoques para prevenir comportamientos no éticos y cómo actuar en caso de que ellos ocurran y,
- Promover la responsabilidad y rendición de cuentas de todos en el lugar de trabajo”(OMS/OPS, 2016).

A esto la Dra. Kira Fortune, Jefe Interino del Programa Especial en desarrollo Sostenible y Equidad en Salud de la OPS/OMS, señaló que “la carga del estrés laboral y los problemas de salud mental en el trabajo invocan a la urgente necesidad de crear y promover lugares de trabajo saludables en los que el bienestar, la seguridad y la salud física sean protegidos, y no resulten dañados” (OMS/OPS, 2016).

Los estudios en salud ocupacional, demuestran que las iniciativas sobre el mejoramiento de las condiciones laborales de sus empleados, contribuyen a reducir el nivel de ausentismo por enfermedad en el 27% y los costos de atención sanitaria en un 26% (OMS I, 2016).

Cada empresa o empleador debe coordinar la ejecución de una Política Institucional en Seguridad y Salud y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud de la organización que representa. También debe Asesorar, capacitar, controlar y hacer seguimiento de programas de prevención de riesgos laborales en los centros de trabajo con la finalidad de reducir la siniestralidad laboral, mejorar la productividad y la calidad de vida de los colaboradores.

6.4.Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Efectuar un Plan de capacitación, para la reducir los niveles de estrés mediante estrategias de afrontamiento, en los trabajadores de Laboratorio Neofármaco Cía. Ltda.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar un Plan de Capacitación de estrategias de afrontamiento frente al estrés.
- Aplicar el Plan de capacitación de estrategias de afrontamiento frente al estrés para los trabajadores.
- Evaluar la aplicación del plan de capacitación de estrategias de afrontamiento frente al estrés.

6.5. Análisis de Factibilidad

A la vez que se aplique un plan de capacitación sobre estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral, se recomienda una evaluación del estado psicológico de los trabajadores de Neo fármaco, que diagnostique el problema con niveles reales de estudios médicos y psicológicos y así el plan tenga el impacto deseado, a la vez que resolverá el problema y reducirán los índices de estrés laboral en la institución.

6.5.1. Técnica: Al considerar que la institución tiene la proyección de contratar un profesional en psicología, que será responsable de la evaluación, diagnóstico y tratamiento de los problemas mentales que presente los trabajadores.

6.5.2. Económica: La propuesta es factible ya que no representa altos gastos para la capacitación del personal, ya que se puede incluir dentro del presupuesto anual, por lo que más que generar un gasto representa una inversión.

6.5.3. Social: Al considerarse un plan para prevenir del agravamiento de los niveles de estrés en la organización, este tiene una repercusión en la disminución de efectos que este lleva tanto en la producción de la institución como en las familias de los afectados.

6.5.4. Legal: De acuerdo a la Constitución del Ecuador, indica en el Art. 326, numeral 5, que “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”(Asamblea Nacional, 2008).

6.6. Fundamentación

La propuesta de solución al problema detectado en la investigación, se basa en el análisis de las técnicas propuestas por Lazarus y Folkman (1984), en las que proponen la existencia de Estrategias de Afrontamiento dirigidas al problema y aquellas dirigidas a las emociones, procesando las situaciones estresante; proponiendo una intervención cognitivo-conductual y la técnica de Donal Meichenbaum (1985),

donde a través de su manual de inoculación propone que el enfrentamiento de situaciones estresantes se puede realizar de manera exitosa a partir del entrenamiento de habilidades cognitivas y conductuales concordando con Lazarus; siendo estas dos técnicas las más eficaces en el manejo de situaciones estresantes, se orientará la propuesta en estas dos técnicas (Lazarus & Folkman, 1986).

Modelo de Afrontamiento de Lazarus

Esta técnica se centra en la interacción del sujeto con su medio, que va desde la valoración que hace el sujeto de la demanda, y que hará frente de forma más o menos satisfactoria con la movilización de conductas. Siendo un modelo de índole cognitiva, en el que es importante la función perceptiva de atribución, el valor que otorga los sujetos, mediante cogniciones a través de la evaluación de los sucesos.

Elementos del modelo:

- Evaluación de la demanda del medio: al determinar si esta es *Irrelevante*.- cuando no afecta al individuo, y no compromete riesgos físicos, ni personal, ni social, sin generar una respuesta de orden emocional; o puede ser *Relevante*.- donde la situación en el medio, implica una alteración del equilibrio del individuo, ya sea físico, personal o social, lo que constituye una situación de estrés que provoca una fijación de la atención en la misma, dando lugar a un proceso de evaluación y preparación para una respuesta de adaptación,
- Evaluación de la demanda del medio: *Primaria*.- valoración de la situación como tal, determinando si hay riesgo o compromiso de bienestar y supervivencia; *Secundaria*.- Valoración de los recursos y capacidad para hacer frente. Estas dos evaluaciones determina una situación como:
 - a) Desafío o reto, donde el sujeto considera que los recursos que posee son suficiente para enfrentar la situación, generando sentimientos de eficacia y de logro,
 - b) Amenaza, el individuo considera que no tiene los recursos para hacer frente a la situación, generando respuestas ansiosas, actividad de

afrontamiento deteriorada, poco eficaz y desorganizada(Lazarus & Folkman, 1986).

Formas de Afrontamiento

- Afrontamiento dirigido al problema, que se orienta a la modificación de la situación, donde se desarrolla un sentimiento de superación dando lugar a la capacidad de ajuste del sujeto y positivismo,
- Afrontamiento dirigido a la emoción, el sujeto emplea esfuerzos en busca de alivio emocional o incluso soluciones en otros individuos,
- Afrontamiento improductivo, no modifica la situación no busca ayuda emocional, se mantiene inmóvil y genera malestar y sintomatología de estrés(Lazarus R. , 1991).

Modelo de Inoculación de Meichenbaum

Comprende una técnica transicional de corte cognitivo, que se basa en el entrenamiento de habilidades para afrontar situaciones estresantes, teniendo en cuenta la relación entre individuo y el medio, al percibir una situación como estresante o no; evalúa considerando a los elementos vitales que generan y mantienen las conductas y pensamientos.

Los objetivos del modelo de inoculación:

- “Enseñar a los pacientes la naturaleza transaccional del estrés y el afrontamiento,
- Adiestrar a los pacientes para que autocontrol en pensamientos, imágenes, sentimientos y conductas a fin de facilitar interpretaciones adaptativas,
- Adiestrar a los pacientes en la resolución de problemas, es decir, definición del problema, consecuencias, previsiones, toma de decisiones y evaluación de los resultados,

- Modelar y reproducir las actuaciones reales, la regulación de las emociones y las habilidades de afrontamiento propias del autocontrol,
- Enseñar a los pacientes la manera de utilizar respuestas desadaptativas como señales para poner en práctica sus repertorios de afrontamiento,
- Ofrecer prácticas de ensayo in vitro imaginado y conductual y asignaciones graduadas in vivo, cada vez más exigentes, para fomentar la confianza del paciente y la utilización de sus repertorios de afrontamiento,
- Ayudar a los pacientes a adquirir conocimientos suficientes, comprensión de sí mismos, y habilidades de afrontamiento que les faciliten mejores maneras de abordar situaciones estresantes (in)esperadas”(Meichenbaum, 1987).

Fases secuenciales de entrenamiento:

1. Fase de Conceptualización: fase en la que se establece una relación de colaboración con el paciente, recogiendo información a través de una entrevista, cuestionario, test psicológicos, procedimientos de auto control; se evalúa las expectativas del paciente con respecto a la eficacia, y se instruye sobre la naturaleza del estrés y la manera de hacer frente con una reconceptualización de las reacciones al estrés y si es necesario se asume una posible resistencia del paciente y los motivos por lo que no se adhiere al tratamiento,
2. Fase de Adquisición de Habilidades: en la segunda fase el objetivo es asegurar que el paciente desarrolle la capacidad de ejecutar efectivamente las respuestas de afrontamiento; estas estrategias deben adaptarse a las necesidades específicas del individuo y debe fomentar el sentimiento de autocontrol y la creencia en su capacidad para ejercer control. Las habilidades más usadas son:
 - “Adiestramiento en relajación,
 - Estrategias cognitivas,
 - Adiestramiento en resolución de problemas,
 - Adiestramiento en auto instrucciones”(Meichenbaum, 1987).

3. Fase de Aplicación y consolidación: consiste en la aplicación en diversas circunstancias de las habilidades adquiridas, esta etapa se puede realizar progresivamente teniendo siempre en cuenta que la finalidad del entrenamiento es llevar al afrontamiento más adecuado y productivo de situaciones estresantes reales. La metodología recomendada es:

- “Ensayo imaginativo,
- Ensayo conductual, representación de papeles y modelado,
- Exposición en vivo graduadas,
- Consolidación y seguimiento”(Meichenbaum, 1987).

6.7. Metodología, Modelo Operativo

Para el desarrollo metodológico de la propuesta se ha planteado un proceso sistemático de conferencias con participación de los trabajadores, donde las experiencias de los trabajadores serán un aporte para la evaluación del plan, donde se realizarán:

- Charla sobre conceptualización, evaluación inicial
- Charla sobre adquisición de habilidades, adiestramiento
- Charla de aplicación y consolidación, exposición en vivo

Además, para una correcta determinación del impacto del plan se realizará una evaluación inicial psicológica a los trabajadores, y una evaluación final que determinará el nivel de estrés que presentan los trabajadores luego de la aplicación del plan de capacitación.

Tabla 18 Modelo Operativo, Propuesta

FASES	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TEMAS	DURACION	RESPONSABLES	RECURSOS	PRESUPUESTO
FASE EXPLICATIVA DEL ESTRÉS LABORAL	Conocer cuáles son las ideas y percepciones que tienen los colaboradores sobre lo que es el estrés laboral.	• Taller	1. Conociendo el estrés laboral	30 min	Dra. Janet Suarez Dr. Santiago Martínez (contrato externo-PSICOLOGO)	Video, Cartulinas Cuadernos, marcadores, sombreros de colores	100 dólares
	Dar a conocer en qué consiste el estrés laboral, para generar en los participantes un cambio	• Juegos lúdicos	2. Emociones corporales	30 min	Dra. Janet Suarez Dr. Santiago Martínez (contrato externo-PSICOLOGO)		
		• Taller	Causas Peligros	30 min	Dra. Janet Suarez Dr. Santiago Martínez (contrato externo-PSICOLOGO)		
FASE DE INTERVENCIÓN	Dar a conocer que son las emociones y para qué sirven	• Taller	Modificación de pensamientos para disminuir la aparición de emociones negativas.	1 hora 30 min	Dra. Janet Suarez Dr. Santiago Martínez (contrato externo-PSICOLOGO)	Video, Cartulinas Cuadernos, marcadores, impresiones con rostros expresivos	140 dólares
	Identificar que emociones esta desencadenando el estrés laboral en los participantes	• Juegos	Modificación de pensamientos		Dra. Janet Suarez, Lcda. María Naranjo (contrato externo- Terapista Física)		
	Entrenar en la técnica de reestructuración cognitiva para el manejo de emociones	• Taller	Que son las estrategias de afrontamiento y como usarlas a mi favor		Dra. Janet Suarez Dr. Santiago Martínez (contrato externo-PSICOLOGO)		
	Instaurar estrategias y estilos de afrontamiento que favorezcan la prevención de estrés						

FASE DE APLICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN	Aplicar la técnica de relajación progresiva	<ul style="list-style-type: none"> • Rutina de ejercicios • Evaluación final 	Entrenamiento en técnicas de relajación Ejercicios de respiración	2 horas	Dra. Janet Suarez Lcda. María Naranjo (contrato externo-TERAPISTA FISICA)	Colchonetas, video, cuadernos, inventario de estilos y estrategias de afrontamiento.	200 dolares
	Educación a los participantes en manejo de los síntomas físicos emocionales por medio de técnicas de relajación		Clase de Yoga		Dra. Janet Suarez Lcda. María Naranjo (contrato externo-TERAPISTA FISICA)		
	Dar a conocer cómo se desarrollan Hábitos de vida saludables		Hábitos de vida saludable: dieta equilibrada Actividad física, descanso necesario y desarrollo personal		Dra. Janet Suarez Dra. Jenny Malca (contrato externo-NUTRICIONISTA) Dr. Santiago Martínez (contrato externo-PSICOLOGO)		

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

6.8.Administración

La propuesta se aplicará en al Laboratorio Neo fármaco Ambato, donde participarán el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional (Médico y Psicólogo), los colaboradores de la organización y las autoridades de la institución.

6.9.Previsión de la evaluación

Tabla 19 Previsión de la Evaluación de la Propuesta.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué evaluar?	Para determinar el impacto del plan de capacitación
¿A qué personas?	Colaboradores del Neo fármaco
¿Sobre qué aspectos?	Adquisición de estrategias de afrontamiento frente al estrés
¿Cuándo?	Al finalizar la aplicación del plan
¿Dónde?	Instalaciones de Laboratorio Neo fármaco Cía. Ltda.
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con qué herramientas?	Cuestionario

Fuente: Base de datos de la investigación; Elaborado por: Aynaguano, P., (2017)

BIBLIOGRAFIA

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2002). Trabajemos contra el estrés. *Magazine 5, Revista de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*(5), 1-31.
- Aguayo, F., & Lama, J. R. (1996). Estrés ocupacional: una perspectiva. *Articulos - Ingenieria del Diseño*, 21-31.
- Alvarez, R. D. (2013). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato*. Recuperado el 16 de abril de 2015, de <http://repositorio.pucesa.edu.ec>: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/838/1/75558.pdf>
- Andrade, C. (18 de 02 de 2015). *myslide*. Recuperado el 17 de 06 de 2015, de <http://myslide.es/documents/plaguicidas-monografia.html>
- Angel, J. M. (10 de 10 de 2014). *slideshare*. Recuperado el 17 de 06 de 2015, de <http://es.slideshare.net/GenevieveLaetizia/saturnismo-40100496>
- Armora. (11 de 12 de 2014). *ABC*. Recuperado el 16 de 06 de 2015, de <http://www.abc.es/sociedad/20141211/abci-insecticidas-piretroides-peces-rios-201412111708.html>
- Arnetz, B. (1997). Physicians' view of their work environment and organization. *Psychother Psychosom*, 66: 155-62.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Bailon, N. (20 de 11 de 2014). *Aulavirtual*. Recuperado el 16 de 06 de 2015, de <http://www.aulavirtual-exactas.dyndns.org/claroline/backends/download.php?url=L0FwdW50ZXNfZGVfdGVvcu1hL1N1c3RhbmNpYXNfVG94aWNhc19JX19fMjAxNC5wZGY%3D&cidReset=true&cidReq=IA818>
- Belicacqua, R. (09 de 01 de 2015). *Upsod*. Recuperado el 17 de 06 de 2015, de <http://www.upsocl.com/verde/los-12-aditivos-mas-toxicos-de-los-alimentos-que-consumes-a-diario/>
- Blanco, G. (2004). Estrés laboral y salud en las enfermeras instrumentistas. *Revista de la Facultad de Medicina*, 27.
- Blandin, J. y. (2005). Estrés laboral y mecanismos de afrontamiento: su relación en la aparición del síndrome de Burnout en médicos residentes del Hospital Militar "Dr Carlos Arevalo". *Archivos Venezolanos de Psiquiatría y neurología*, 51,104.

- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones, diagnósticos y consecuencias*. México: Trillas.
- Cano, F., Rodríguez, L., & García, M. (2007). *Adaptación Española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Cano, V. A. (2002). *La Naturaleza del Estrés [Documento]*. Obtenido de Estrés Laboral : http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Carrasco, W. (08 de 01 de 2015). *Andina*. Recuperado el 17 de 06 de 2015, de <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-plantas-aromaticas-funcionan-como-insecticidas-naturales-para-eliminar-bichos-538535.aspx>
- Chiavenato, A. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill 5ta. Edición.
- Congreso Nacional I. (2011). *Ley de Seguridad Social*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf
- Congreso Nacional. (2006). *Código del Trabajo*. Obtenido de <http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Congreso Nacional II. (2012). *Ley Orgánica de Salud*. Obtenido de http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf
- Cooper, C. L., Sloan, S., & Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicato*. Windsor: NFER-Nelson.
- Ferrer, J. (18 de 03 de 2015). *Tecnoalimentalia*. Recuperado el 16 de 06 de 2015, de <http://tecnoalimentalia.ainia.es/web/tecnoalimentalia/legislacion-y-ayudas/-/articulos/rT64/content/9-proximos-cambios-en-aditivos-alimentarios>
- Fisher, C., & Noble, C. (2000). *Affect and Performance: A Within-Person Analysis*. En: *Havolic SJ, editor. Academy of Management Best Paper Proceedings Pleasantville, NY: Academy of Management.* .
- Frydenberg, E., & Lewis, R. (1997). *ACS. Escalas de Afrontamiento para adolescentes*.
- García, A. M., & García, M. G. (2008). La influencia de los rasgos psicológicos en las actitudes hacia el empleo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.

- García, M. (07 de 04 de 2015). *tukimica*. Recuperado el 17 de 06 de 2015, de <http://tukimica.blogspot.com/2015/01/conservantes-alimentarios.html>
- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires, Argentina:: Javier Vergara.
- Goncálves, A. (2000). *Dimensiones y Fundamentos del Clima Organizacional*, Sociedad Latinoamericana para la calidad .
- Grandey, A. (2000). *Emotion Regulation in the Workplace. A New Way to Conceptualize Emotional Labor*. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Guerrero, E. (2002). Modos de afrontamiento de estrés laboral en una muestra de docentes. *Revista Interuniversitaria de formación del profesorado*. N°43. España, 93-112.
- Gutiérrez Strauss, A. M., & Vilorio-Doria, J. C. (Abril de 2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30(1), 3.
- Harris, N. (02 de 07 de 2014). *Gastronomiaycia*. Recuperado el 16 de 06 de 2015, de <http://www.gastronomiaycia.com/2014/07/02/principales-parasitos-transmitidos-por-los-alimentos/>
- Hidalgo, A. G. (2016). *EL ESTRÉS EN LA DESERCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MILMARCAS EN LA CIUDAD DE QUITO*. Ambato: UTA.
- IESS Decreto 2393. (s.f.). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio ambiente de Trabajo*. Obtenido de Decreto Ejecutivo 2393: <http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/decreto2393.pdf>
- IESS IASST. (2004). *Intrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584*. Obtenido de <http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/decision584.pdf>
- IESS RIASST. (2004). *Reglamento del Instrumneto Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/resolucion957.pdf>
- Iribarren, M. (2015). Ergonomía y Psicología Aplicada. En *Manual para la Formacion del Especialista*. Obtenido de http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm
- Lazarus, R. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Stress, appraisal and coping. Estrés y procesos cognitivos*. Nueva York. Barcelona: Springer. Martínez Roca.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984-1986). *Stress, appraisal and coping. Traducción, Barcelona, Martínez Roca*. Nueva York: Springer.
- Lic. Blandin, J., & Dr. Martinez Araujo, D. (2005). Estrés Laboral y Mecanismos de Afrontamiento: estrés Laboral y Mecanismos de Afrontamiento: su relación en la aparición del Síndrome de Burnout. *Sociedad Venezolana de Psicología* .
- Litwion, G., & Stinger, H. (1978). *Organizational Climate*. New York: Simón y Schuster.
- Martín, I. (21 de 10 de 2013). *Universidad de Granada*. Recuperado el 16 de 06 de 2015, de http://www.diversidadmicrobiana.com/index.php?option=com_content&view=article&id=407&Itemid=490
- Martín, P., Salanova, M., & Peiró, J. M. (2003). *Dialnet*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2016, de Revista de Relaciones Laborales: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793102>
- Meichenbaum, D. (1987). *Manual De Inoculación De Estrés*. . Barcelona. : Martínez Roca.
- MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL. (2005). *GUÍA PRÁCTICA DE PREPARACIÓN PARA LA ACREDITACIÓN EN SALUD*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-de-preparacion-para-acreditacion.pdf>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2012). *Convenios de la OIT relacionados a la Seguridad y Salud en el Trabajo ratificados por la Republica del Ecuador*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2013/06/Convenios-OIT-Seguridad-y-Salud.pdf>
- Ministerio de Salud Publica . (2014). *REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE FARMACVIGILANCIA*.
- Miravalles, J. (2016). *Síndrome de Burnout*. Zaragoza. Obtenido de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Neofarmaco Cía. Ltda. (2016). *Manual de Calidad*.

- OMS. (1 de abril de 2014). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Protección de la Salud de los trabajadores: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>
- OMS. (2014). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Datos y Cifras: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>
- OMS. (06 de 08 de 2015). *Organización mundial de la Salud*. Recuperado el 17 de 06 de 2013, de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs270/es/>
- OMS I. (2016). *Datos y Cifras*. Obtenido de Protección de la Salud y los trabajadores: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>
- OMS/OIT. (2016). *Estrategias de Prevención de enfermedades relacionadas con el trabajo*. Obtenido de <http://www.who.int/features/es/>
- OMS/OPS. (2016). *Estrés Laboral es un carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de http://www2.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Oñate, C. (30 de 01 de 2015). *STEMEDIA*. Recuperado el 17 de 06 de 2015, de <http://stmedia.net/noticias/salud/informa-secretaria-de-salud-que-continua-vereda-sanitaria-temporal-para-moluscos>
- Organización Internacional del trabajo. (s.f.). *La Salud y la Seguridad en el Trabajo. Ergonomía y productividad. Principios basicos según la OIT*.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Protección de la Salud de los Trabajadores. Serie N° 6*, 10-31.
- Palma, S. (2000). *MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL DE ENTIDADES UNIVERSITARIAS*. *Revista de Investigación en Psicología*, v3. Obtenido de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2020/1/revista_de_investigacion_en_psicolog%C3%ADa01v3n1_2000.pdf
- Peiró. (2002). *Estres Laboral. Una perspectiva individual y colectiva. Prevención, trabajo y salud*. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 11-20.
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo. La actividad laboral en su contexto*. Madrid, España : Síntesis de Psicología .

- Piza, F., Pompeia, S., Cúneo, C., Borrás, C., & Zepeda, F. (1996.). *Manual Sobre vigilancia Ambiental. Organización Panamericana de la Salud.*
- Pozo, G. (19 de 01 de 2015). *slideshare*. Recuperado el 17 de 06 de 2015, de <http://es.slideshare.net/gabrielpozo95/tipos-de-toxinas>
- Psicopedagógico, G. (España, 2010). *Gabinete Psicopedagógico*. Obtenido de <http://www.ugr.es/~ve/pdf/estres.pdf>
- Redondo, A. (2002). *El mundo del trabajo, la Psicología Laboral y el rol del Psicólogo. Material de cátedra. Mar del Plata: Facultad de Psicología, UNMdP (Universidad Nacional de Mar del Plata).*
- Rodríguez, D. (2015). “Hacia la organización Flexible”. En *DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL*. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/39132053/Hacia_la_organizacion_flexible.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1502184553&Signature=RSZpJ0jgwcOMdomNXvdNRCL6%2Bxc%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DHacia_la_organizacion_flexible.pdf
- Rostagno, H. (2014). *123 técnicas prácticas para prevenir el estrés*. España.
- Salazar, J. G., Guerrero, J. C., & Machado Rodríguez, Y. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *SCIELO- ACIMED*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- Salom, C. y. (1994). Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, Volumen 13. 35-48.
- Sandin, B. (2003). El Estrés: Un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica*, Vol 3.
- Sandín, C. (2003). Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*. Obtenido de <http://www.aepcp.net/rppc.php?id=348>
- Schaufeli, W. (1999). Evaluación de Riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15(2), 147-171.
- Selye, H. (1960). *La tensión en la vida*. Buenos Aires: Cía. Gral. Fabril.

- Selye, H. (1973). *The evolution of the stress concept*. American Science.
- Silva Aguilar, N. (2012). *Estrategias de Intervención Psicológica para reducir el estrés laboral y fomentar la salud mental en el Comando de Policía -7 de la ciudad de Loja*.
- Silva Aguilar, N. (2012). *Universidad Nacional de Loja* . Recuperado el 16 de abril de 2015, de Estrategias de Intervención Psicológica para reducir el estrés laboral y fomentar la salud mental en el Comando de Policía -7 de la ciudad de Loja : <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/6769/1/Silva%20Aguilar%20Nerio.pdf>
- Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La Organización del trabajo y el estrés, Organización Mundial de la Salud (OMS)*. Francia. Recuperado el 5 de 10 de 2016, de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Suarez, A. (Junio de 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center. *Revista PsiqueMag*. Obtenido de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/8/8>
- Susbielles, J. (14 de Marzo de 2009). *Factores tensionales o agentes del estrés*. Obtenido de ESTRÉS LABORAL Y PROFESIONAL: <http://estreslaboral.fullblog.com.ar/factores-tensionales-o-agentes-del-estres-731236868768.html>
- Taylor, E. (1980). La Cultura primitiva . *Fondo de cultura económica* , 48.
- Tello Touma, A. F. (2011). *Efectos Asociados a la presencia de estrés laboral en trabajadores de atención pre-hospitalaria que desempeñan en la Cruz Roja Ecuatoriana*.
- Trucco, B., Marcelo, Valenzuela, A., & Trucco, P. &. (1999). Estrés Ocupacional en Personal de Salud. *Revista Médica de Chile*, 127.
- Trucco, M. (1998). *Promoción de la salud mental en el ámbito laboral*. Washington DC.: Organización de la Salud.
- UGT-Madrid., S. d. (29 de junio de 2011). Problemas de Origen Psicosocial. (S. d. UGT-Madrid., Ed.) *MANUAL INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES*, 38.
- Velez, T. (23 de 01 de 2015). *myslide*. Recuperado el 17 de 06 de 2015, de <http://myslide.es/documents/toxicologia-de-los-alimentos-toxiinfeccion->

alimentaria-tia-definiciones-son-aquellas-intoxicaciones-que-estandesencadenadas-o-mediadas-directa.html

Viñez, J. (1989). Exposición a riesgos. *Sociedad Española de Higiene y.*

Weinberg, R., & Colbs, D. (1996). *Fundamentos de psicología.*

Williams, D., & House, S. (1991). Stress, social support, control and coping: A social epidemiological view,. *Health Promotion Research*, 147-72.

Yanez, C. (27 de 05 de 2015). *La tercera*. Recuperado el 16 de 06 de 2015, de <http://diario.latercera.com/2015/05/27/01/contenido/tendencias/16-190468-9-chilenos-descubren-relacion-entre-toxina-presente-en-alimentos-y-cancer-de.shtml>

ANEXOS



EVALUACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA Y PSICOLÓGICA

- 1.** Carta de Consentimiento.
- 2.** Ficha sociodemográfica.
- 3.** Cuestionario de estrés laboral
- 4.** Test de Burnout
- 5.** Inventario de Estrategias de Afrontamiento
- 6.** Cuestionario de afrontamiento al estrés (CAE)

INSTRUCCIONES

- Estos cuestionario investigan algunos datos sociodemográficos, educativos y personales así como de bienestar y felicidad.
- Por favor lea cuidadosamente cada pregunta o enunciado y conteste con la verdad.
- No hay respuestas buenas o malas, por tanto, no te preocupes por calificaciones.
- **NO DEJES NINGUNA PREGUNTA SIN RESPONDER**, si tienes alguna duda, con toda confianza pregúntame y con mucho gusto te orientaré.
- La información que proporcionas será confidencial.

Agradecemos tu participación.

De vuelta a la hoja hasta que se le indique

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr/a.: _____

Por medio de la presente, se solicita su autorización para su inclusión como participante en la investigación acerca del Estrés Laboral y las estrategias de Afrontamiento en Laboratorios Neofarmaco Cia. Ltda. La presente investigación se llevará a cabo en la ciudad de Ambato durante el año 2016. La presente investigación es guiada y dirigida por la Mg. Dra. Janneth Suarez, Medico ocupacional de la Empresa. El objetivo de esta investigación es determinar la relación existente entre el estrés laboral productivo y las estrategias de afrontamiento en la población es decir todos los trabajadores de Laboratorios Neo farmaco. Cuyo objetivo es evaluar el bienestar laboral del personal.

En esta carta se pide a más de su consentimiento para participar en ésta investigación, usar la información obtenida de su participación con fines científicos. En el caso de su aceptación Ud.tendrá que rellenar fichas de evaluación sociodemográfica e instrumentos de medición entorno a las temáticas señaladas. La colaboración en este estudio no le quitara mucho de su tiempo. Su participación será anónima y su nombre no aparecerá de ningún modo, ni en los instrumentos, ni en los informes de la investigación que se redactarán. Las encuestas llevarán un código desde el inicio que reemplazará a sus nombres. Los datos producidos por los instrumentos serán trasladados a una base de datos y será usada para realizar diversos análisis que permitan responder a las preguntas formuladas en el proyecto de investigación. Con los análisis realizados se escribirán reportes de investigación y artículos científicos que serán publicados en revistas especializadas. Le garantizamos la absoluta confidencialidad de la información. Además, usted podrá dejar de responder en cualquier momento este cuestionario si así lo desea, sin que por ello reciba sanción de ningún tipo. Así mismo, en caso que lo estime pertinente usted puede recurrir a al director de la investigación para resguardar sus derechos si usted percibiese que éstos han sido vulnerados en algún sentido.

Por último, si usted acepta participar, llene esta carta de consentimiento, fírmela y devuelva a la persona que le ha solicitado esta autorización. Si tiene cualquier duda o pregunta no dude en realizarla al momento de firmar.

Autorizo ser encuestado para la investigación del departamento médico de Laboratorio Neofarmaco.

Firma del participante

BQF. Martha Paulina Aynaguano A.

Investigadora Responsable

Cédula de Ciudadanía										
----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Fecha de evaluación: _____ Número de
C.C.: _____

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las indicaciones y marque con un X dentro del paréntesis en la respuesta correcta o complete la información solicitada.

1. Información general/Datos Familiares

Edad: _____ **Sexo:** Masculino 1() Femenino 2()
Lugar de nacimiento: _____ **Provincia** _____
Ciudad _____
Domicilio actual: _____ **Nacionalidad:**

Ubicación del domicilio: Sector urbano 1() Sector rural 2()

Identificación étnica: Mestizo/a 1() Indígena 2() Afro 3() Blanco/a 4()

Estado Civil: Soltero/a 1() Unión Libre 2() Casado/a 3() Separado/a 4() Divorciado/a 5() Viudo/a 6()

Información del Cónyuge:

Sexo: Masculino 1() Femenino 2() **Vive:** SI__ NO__ **Edad:** _____
Ocupación: _____ **Lugar de Trabajo:** _____

Cargas familiares: Si 1() [Hijos/as () Esposo/a () Familiares cercanos ()] No 2()

Discapacidades: SI NO **% de Discapacidad:** _____

2. Escolaridad

NIVEL: Primaria : _____ Secundaria: _____ Superior : _____ Post-grado: _____

Estudios actuales :

Realiza estudios: si ____ no ____ **Institución:** _____ **Curso o**
Nivel: _____

Conocimientos adicionales o experiencia:

Word ____ Excel ____ Powerpoint ____ Base de datos ____ Otros ____

Caja ____ Comercio exterior ____ Compras ____ Contabilidad ____ Crédito y cobranza ____

Laboratorio ____ Manejo de bodega ____ Marketing ____ Recepción ____

R.R.H:H: ____ Ventas ____

3. Economía y trabajo

Situación económica familiar: Muy buena 1() Buena 2() Regular 3() Mala 4()

Nivel de satisfacción salarial: Muy alto 1() Alto 2() Mediano 3() Bajo 4() Muy Bajo 5()

Aspiración salarial: entre 300-500 _____ 501-700 _____ 701-900____ 901-1100 _____ 1101-1300 _____ 1300-o mas: _____

Trayectoria Laboral: (Resumen de las empresas donde ha trabajado)

Empresa:

_____ **Cargo:** _____

Tiempo de permanencia: _____

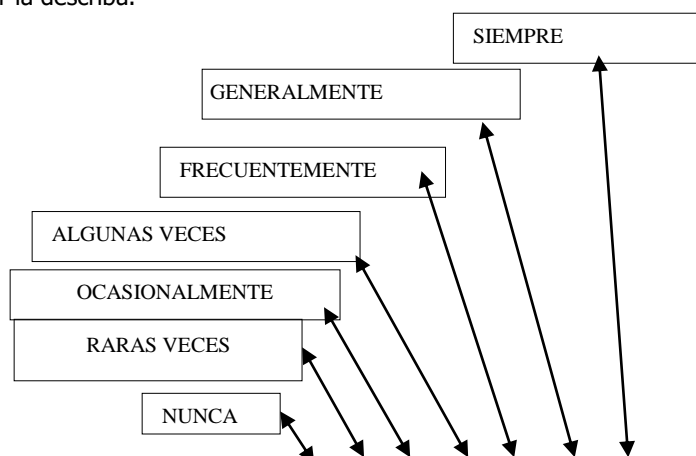
4. Seleccione las actividades que practica siempre o casi siempre en su tiempo libre

	SI	NO			
Pasear, caminar			Reuniones con amigos/as		
Ir de excursión			Escuchar música		
Hacer deporte			Reuniones con la familia		
Viajar			Ver televisión		
Talleres de habilidades			Leer libros, revistas		
Voluntariado			Ocio digital		
Ir de compras			Dormir		
Ir al cine, teatro o danza			No hacer nada especial		
Tocar instrumento musical			Fumar		
Desarrollo de espiritualidad			Beber alcohol		
Ir a comer			Otros		

1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Indicaciones:

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando con un círculo el número que mejor la describa.



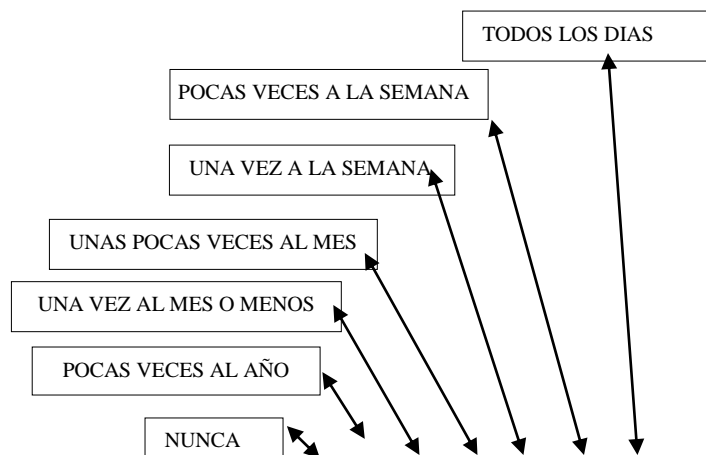
#	Cuestionario	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	1	2	3	4	5	6	7
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	1	2	3	4	5	6	7
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	1	2	3	4	5	6	7
6	Mi supervisor no me respeta.	1	2	3	4	5	6	7
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	1	2	3	4	5	6	7
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	1	2	3	4	5	6	7
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	1	2	3	4	5	6	7
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	1	2	3	4	5	6	7
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	1	2	3	4	5	6	7
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo	1	2	3	4	5	6	7

	competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	1	2	3	4	5	6	7
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	1	2	3	4	5	6	7
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	1	2	3	4	5	6	7
20	La organización carece de dirección y objetivo.	1	2	3	4	5	6	7
21	Mi equipo me presiona demasiado.	1	2	3	4	5	6	7
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	1	2	3	4	5	6	7
24	La cadena de mando no se respeta.	1	2	3	4	5	6	7
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	1	2	3	4	5	6	7

2. TEST DE BURNOUT

Instrucciones: Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:



#	Cuestionario	1	2	3	4	5	6	7
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	1	2	3	4	5	6	7
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	1	2	3	4	5	6	7
4	Siento que puedo entender fácilmente a los compañeros de trabajo o clientes	1	2	3	4	5	6	7
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	1	2	3	4	5	6	7
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	1	2	3	4	5	6	7
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros o clientes	1	2	3	4	5	6	7
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	1	2	3	4	5	6	7
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	1	2	3	4	5	6	7
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	2	3	4	5	6	7
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis	1	2	3	4	5	6	7

	compañeros o clientes							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1	2	3	4	5	6	7
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros o clientes	1	2	3	4	5	6	7
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros o clientes.	1	2	3	4	5	6	7
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	1	2	3	4	5	6	7
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	1	2	3	4	5	6	7
22	Me parece que los compañeros o clientes me culpan de alguno de sus problemas.	1	2	3	4	5	6	7

3. INVENTARIO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

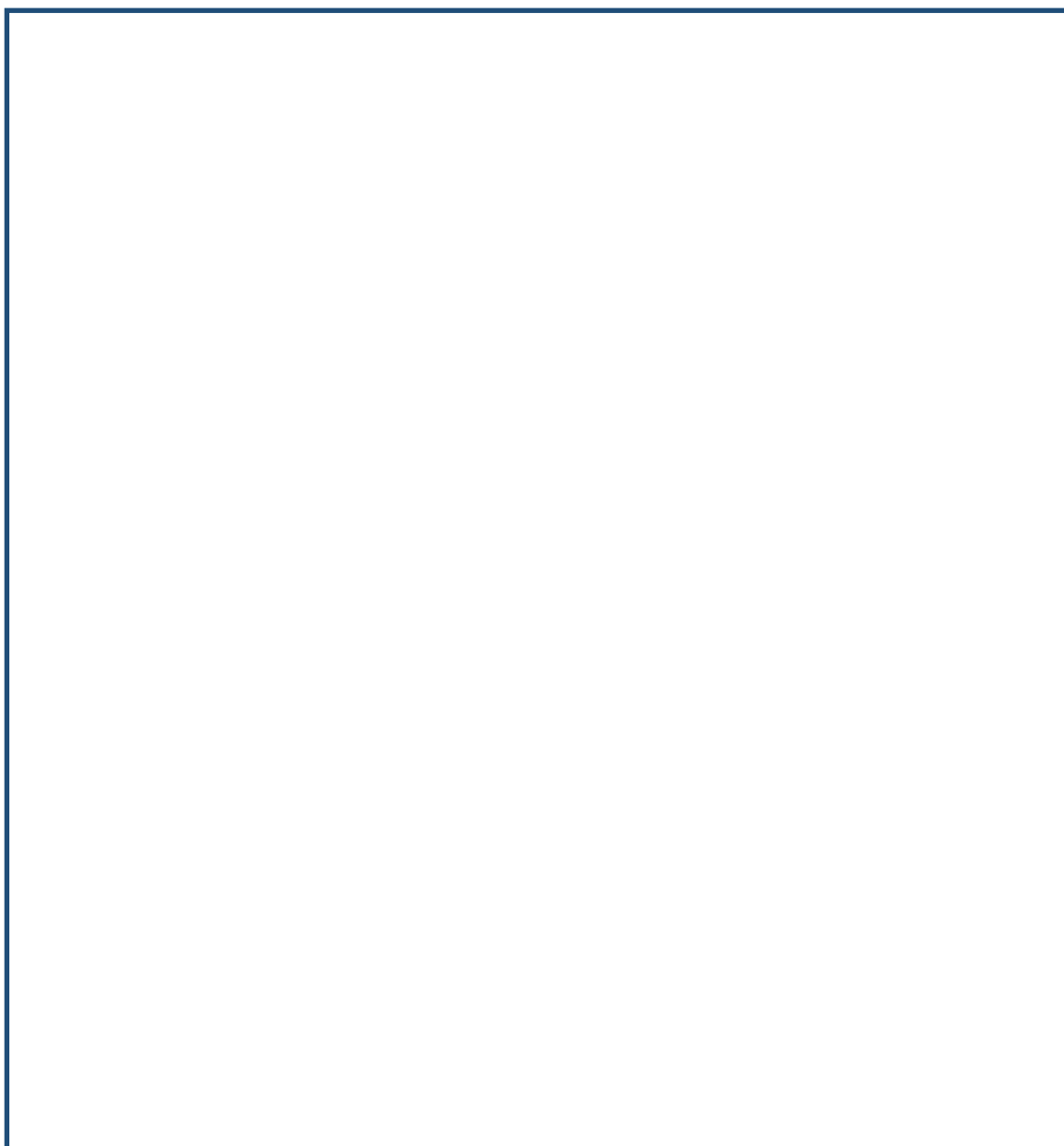
(Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal, 1989. Adaptación por Cano, Rodríguez y García, 2006)

El propósito de este cuestionario es encontrar el tipo de situaciones que causa problemas a las personas en su vida cotidiana y cómo éstas se enfrentan a estos problemas.

Piense durante unos minutos en un hecho o situación que ha sido muy estresante para usted en el último mes.

Por estresante entendemos una situación que causa problemas, le hace sentirse a uno mal o que cuesta mucho enfrentarse a ella. Puede ser con la familia, en la escuela, en el trabajo, con los amigos, etc. Describa esta situación en el espacio en blanco de esta página.

Escriba qué ocurrió e incluya detalles como el lugar, quién o quiénes estaban implicados, por qué le dio importancia y qué hizo usted. La situación puede estar sucediendo ahora o puede haber sucedido ya. No se preocupe por si está mejor o peor escrito o mejor o peor organizado, sólo escríbala tal y como se le ocurra. Continúe escribiendo por detrás si es necesario.

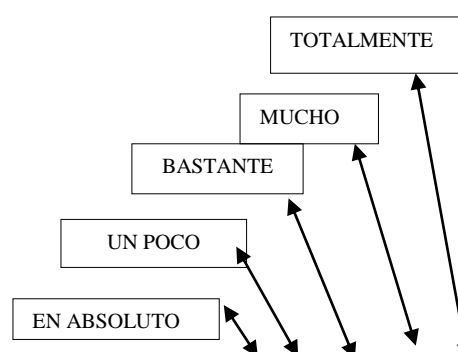


De nuevo piense unos minutos en la situación o hecho que haya elegido. Responda a la siguiente lista de afirmaciones basándose en cómo manejó usted esta situación. Lea cada frase y determine el grado en que usted hizo lo que cada frase indica en la situación que antes eligió marcando el número que corresponda:

0: en absoluto; 1: un poco; 2: bastante; 3: mucho; 4: totalmente

Esté seguro de que responde a todas las frases y de que marca sólo un número en cada una de ellas. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo se evalúa lo que usted hizo, pensó o sintió en ese momento.

Inventario de Estrategias de Afrontamiento



#	Cuestionario	0	1	2	3	4
1	Luché para resolver el problema	0	1	2	3	4
2	Me culpé a mí mismo	0	1	2	3	4
3	Deje salir mis sentimientos para reducir el estrés	0	1	2	3	4
4	Deseé que la situación nunca hubiera empezado	0	1	2	3	4
5	Encontré a alguien que escuchó mi problema	0	1	2	3	4
6	Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente	0	1	2	3	4
7	No dejé que me afectara; evité pensar en ello demasiado	0	1	2	3	4
8	Pasé algún tiempo solo	0	1	2	3	4
9	Me esforcé para resolver los problemas de la situación	0	1	2	3	4
10	Me di cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché	0	1	2	3	4
11	Expresé mis emociones, lo que sentía	0	1	2	3	4
12	Deseé que la situación no existiera o que de alguna manera terminase	0	1	2	3	4
13	Hablé con una persona de confianza	0	1	2	3	4
14	Cambí la forma en que veía la situación para que las cosas no parecieran tan malas	0	1	2	3	4

15	Traté de olvidar por completo el asunto	0	1	2	3	4
16	Evité estar con gente	0	1	2	3	4
17	Hice frente al problema	0	1	2	3	4
18	Me critiqué por lo ocurrido	0	1	2	3	4
19	Analiqué mis sentimientos y simplemente los dejé salir	0	1	2	3	4
20	Deseé no encontrarme nunca más en esa situación	0	1	2	3	4
21	Dejé que mis amigos me echaran una mano	0	1	2	3	4
22	Me convencí de que las cosas no eran tan malas como parecían	0	1	2	3	4
23	Quité importancia a la situación y no quise preocuparme más	0	1	2	3	4
24	Oculté lo que pensaba y sentía	0	1	2	3	4
25	Supe lo que había que hacer, así que doblé mis esfuerzos y traté con más ímpetu de hacer que las cosas funcionaran	0	1	2	3	4
26	Me recriminé por permitir que esto ocurriera	0	1	2	3	4
27	Dejé desahogar mis emociones	0	1	2	3	4
28	Deseé poder cambiar lo que había sucedido	0	1	2	3	4
29	Pasé algún tiempo con mis amigos	0	1	2	3	4
30	Me pregunté qué era realmente importante y descubrí que las cosas no estaban tan mal después de todo	0	1	2	3	4
31	Me comporté como si nada hubiera pasado	0	1	2	3	4
32	No dejé que nadie supiera como me sentía	0	1	2	3	4
33	Mantuve mi postura y luché por lo que quería	0	1	2	3	4
34	Fue un error mío, así que tenía que sufrir las consecuencias	0	1	2	3	4
35	Mis sentimientos eran abrumadores y estallaron	0	1	2	3	4
36	Me imaginé que las cosas podrían ser diferentes	0	1	2	3	4
37	Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto	0	1	2	3	4
38	Me fijé en el lado bueno de las cosas	0	1	2	3	4
39	Evité pensar o hacer nada	0	1	2	3	4
40	Traté de ocultar mis sentimientos	0	1	2	3	4
41	Me consideré capaz de afrontar la situación	0	1	2	3	4

4. Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE 53)

Nombre _____ Edad _____ Sexo M F

Instrucciones: En las páginas que siguen se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Las formas de afrontamiento descritas no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras.

Para contestar debe leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida Ud. la ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés. Rodee con un círculo el número que mejor represente el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento del estrés que se indican. Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que Ud. piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problemas más estresantes vividos recientemente [aproximadamente durante el pasado año].

#	¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?	0	1	2	3	4
1	Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente	0	1	2	3	4
2	Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal	0	1	2	3	4
3	Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema	0	1	2	3	4
4	Descargué mi mal humor con los demás	0	1	2	3	4
5	. Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas	0	1	2	3	4
6	Le conté a familiares o amigos cómo me sentía	0	1	2	3	4
7	Asistí a la Iglesia	0	1	2	3	4
8	Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados	0	1	2	3	4
9	No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas	0	1	2	3	4

10	. Intenté sacar algo positivo del problema	0	1	2	3	4
11	Insulté a ciertas personas	0	1	2	3	4
12	Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema	0	1	2	3	4
13	Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema	0	1	2	3	4
14	Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)	0	1	2	3	4
15	Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo	0	1	2	3	4
16	Comprendí que yo fiji el principal causante del problema	0	1	2	3	4
17	Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás	0	1	2	3	4
18	Me comporté de forma hostil con los demás	0	1	2	3	4
19	Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema	0	1	2	3	4
20	Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema	0	1	2	3	4
21	Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema	0	1	2	3	4
22	Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema	0	1	2	3	4
23	Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación	0	1	2	3	4
24	Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes	0	1	2	3	4
25	Agredí a algunas personas	0	1	2	3	4
26	Procuré no pensar en el problema	0	1	2	3	4
27	Hablé con amigos o familiares para que me franquizaran cuando me encontraba mal	0	1	2	3	4
28	Tuve fe en que Dios remediaría la situación	0	1	2	3	4
29	Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas	0	1	2	3	4
30	Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema	0	1	2	3	4
31	Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga»	0	1	2	3	4
32	Me irrité con alguna gente	0	1	2	3	4
33	Practiqué algún deporte para olvidarme del problema	0	1	2	3	4
34	Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir	0	1	2	3	4

35	Recé	0	1	2	3	4
36	Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema	0	1	2	3	4
37	Me resigné a aceptar las cosas como eran	0	1	2	3	4
38	Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor	0	1	2	3	4
39	Luché y me desahogué expresando mis sentimientos	0	1	2	3	4
40	. Intenté olvidarme de todo	0	1	2	3	4
41	Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos	0	1	2	3	4
42	Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar	0	1	2	3	4