



Universidad Politécnica Salesiana

Unidad de Posgrados

**Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la
Calidad, Ambiente y Seguridad**

**Tesis de grado previa a la obtención del título de:
Magíster en Sistemas Integrados de Gestión de la
Calidad, Ambiente y Seguridad**

**Tema: Análisis y evaluación de los factores de
riesgos psicosociales en el Sistema de Gestión de
Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa
ECONOFARM S.A. de Guayaquil**

Autor:

EMILIO MODESTO ZAMBRANO ITURRALDE

Director:

MPC. Alex Luque

Guayaquil – 2014

DEDICATORIA

A mi familia, mi madre, mi padre y a mis hermanos, pilar fundamental los cuales han sido ese apoyo incondicional para alcanzar las metas propuestas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por su inmensa bondad la cual me ha llenado de muchas bendiciones y me ha socorrido en momentos difíciles.

Un especial agradecimiento a mi familia y a grandes amigos que han sido ese apoyo para poder ir alcanzando los objetivos planteados.

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Guayaquil, 15 de Febrero del 2015

Emilio Modesto Zambrano Iturralde
C.I. # 0920834033

ÍNDICE GENERAL

| | Página |
|---------------------------------|---------------|
| CARÁTULA | I |
| DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD | II |
| DEDICATORIA | III |
| AGRADECIMIENTO | IV |
| ÍNDICE GENERAL | V |
| ÍNDICE DE CUADROS | VI |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | X |
| INDICE DE ANEXOS | XII |
| RESUMEN | XIV |
| ABSTRACT | XV |

| | |
|---------------------|----------|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
|---------------------|----------|

CAPÍTULO I GENERALIDADES

| | | |
|--------|-------------------------------|----|
| 1.1. | Antecedentes | 3 |
| 1.2. | Justificación | 4 |
| 1.3. | Delimitación | 5 |
| 1.4. | Problema de Investigación | 6 |
| 1.4.1. | Enunciado del problema | 7 |
| 1.4.2. | Formulación del problema | 8 |
| 1.4.3. | Preguntas de Investigación | 8 |
| 1.4.4. | Evaluación del problema | 8 |
| 1.5. | Objetivos de la investigación | 10 |
| 1.5.1. | Objetivo General | 10 |
| 1.5.2. | Objetivos Específicos | 10 |
| 1.6. | Beneficios | 11 |
| 1.7. | Hipótesis y variables | 11 |
| 1.7.1. | Hipótesis general | 11 |
| 1.7.2. | Hipótesis específicas | 12 |
| 1.8. | Identificación de variables | 12 |

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

| | | |
|----------|--|----|
| 2.1. | Antecedentes investigativos | 13 |
| 2.2. | Fundamentación teórica | 14 |
| 2.2.1. | Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional | 14 |
| 2.2.1.1. | Concepto de la Seguridad, Salud e Higiene del Trabajo | 15 |
| 2.2.1.2. | Importancia de la Seguridad, Salud e Higiene del Trabajo | 16 |
| 2.2.2. | Riesgo | 17 |
| 2.2.2.1. | Concepto de riesgo | 17 |

| | | |
|------------|--|----|
| 2.2.2.2. | Tipo de riesgo | 18 |
| 2.2.3. | Tipo de riesgo | 19 |
| 2.2.3.1. | Definición o concepto de los riesgos psicosociales | 19 |
| 2.2.3.1.1. | Estrés laboral | 21 |
| 2.2.3.2. | Características de los componentes para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales | 24 |
| 2.2.3.3. | Riesgos derivados del exceso de exigencias psicológicas en el trabajo | 26 |
| 2.2.3.4. | Cuestionario de riesgo psicosociales | 27 |
| 2.2.3.5. | Dimensiones psicosociales del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales COPSOQ – ISTAS | 27 |
| 2.3. | Marco Legal | 28 |
| 2.4. | Marcos Conceptuales | 33 |
| 2.5. | Marco Contextual | 34 |

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

| | | |
|----------|--|----|
| 3.1. | Tipo de investigación | 41 |
| 3.1.1. | Investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo | 41 |
| 3.1.2. | Investigación Descriptiva | 41 |
| 3.1.3. | Investigación documental | 41 |
| 3.1.4. | Investigación de Campo | 41 |
| 3.2. | Tipo de método | 42 |
| 3.2.1. | Método Deductivo | 42 |
| 3.2.2. | Método Inductivo | 42 |
| 3.3. | Fuentes | 42 |
| 3.4 | Población y muestra | 42 |
| 3.4.1. | Población | 42 |
| 3.4.2. | Muestra | 43 |
| 3.4.2.1. | Tamaño de la Muestra | 43 |
| 3.4.2.2. | Selección de la Muestra | 44 |
| 3.5. | Técnicas e Instrumentos de Investigación | 44 |
| 3.5.1. | Encuestas | 44 |
| 3.5.2. | Instrumento para la aplicación de técnicas | 45 |
| 3.6. | Procesamiento de la información. | 45 |

CAPÍTULO IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

| | | |
|------|--|----|
| 4.1. | Introducción | 46 |
| 4.2. | Análisis de los resultados de la encuesta aplicada al personal de ECONOFARM S. A. en Guayaquil | 46 |
| 4.3. | Discusión de los resultados | 85 |
| | CONCLUSIONES | 90 |
| | RECOMENDACIONES | 91 |
| | BIBLIOGRAFÍA | 92 |
| | ANEXOS | 95 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | | Página |
|-----------|--|---------------|
| Cuadro 1 | Población | 43 |
| Cuadro 2 | Trabajas muy rápido | 47 |
| Cuadro 3 | Distribución de tareas irregular provocando acumulación de trabajo | 48 |
| Cuadro 4 | Tiempo adecuado para llevar al día el trabajo | 49 |
| Cuadro 5 | Dificultad para olvidar los problemas laborales | 50 |
| Cuadro 6 | Es desgastador emocionalmente tu trabajo | 51 |
| Cuadro 7 | Esconde las emociones en su trabajo | 52 |
| Cuadro 8 | Influencia sobre la cantidad de trabajo asignado | 53 |
| Cuadro 9 | Opinión importante en la asignación de tareas | 54 |
| Cuadro 10 | Influencia en el orden de realizar las tareas | 55 |
| Cuadro 11 | Decisión sobre hacer un descanso | 56 |
| Cuadro 12 | Decisión sobre hacer un descanso | 57 |
| Cuadro 13 | Necesidad de tener iniciativa en el trabajo | 58 |
| Cuadro 14 | Aprende cosas nuevas en el trabajo | 59 |
| Cuadro 15 | Compromiso con su profesión | 60 |
| Cuadro 16 | Tienen sentido tus tareas | 61 |
| Cuadro 17 | Entusiasmo al hablar de la empresa a otras personas | 62 |
| Cuadro 18 | Preocupación por la dificultad de encontrar trabajo | 63 |
| Cuadro 19 | Preocupación al tener cambios de tareas contra su voluntad | 64 |
| Cuadro 20 | Preocupación de cambio de horario contra su voluntad | 65 |
| Cuadro 21 | Preocupación por el salario | 66 |
| Cuadro 22 | Conoce el margen de autonomía que tiene en su trabajo | 67 |
| Cuadro 23 | Conocimiento sobre las tareas de su responsabilidad | 68 |
| Cuadro 24 | Información acerca de los cambios que pueden afectar tu futuro | 69 |
| Cuadro 25 | Recibe información para realizar bien su trabajo | 70 |
| Cuadro 26 | Ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros | 71 |
| Cuadro 27 | Recibe ayuda y apoyo del inmediato o inmediata superior | 72 |
| Cuadro 28 | Aislamiento del puesto de trabajo de sus compañeros | 73 |
| Cuadro 29 | Formas parte de un grupo de trabajo | 74 |
| Cuadro 30 | Su jefe planifica bien los trabajos | 75 |
| Cuadro 31 | Su jefe se comunica bien con los trabajadores | 76 |
| Cuadro 32 | Realiza trabajo familiar doméstico | 77 |
| Cuadro 33 | Las tareas domésticas se quedan sin hacer en su ausencia | 78 |
| Cuadro 34 | Piensas en trabajo las tareas domésticas y familiares | 79 |

| | | |
|-----------|---|----|
| Cuadro 35 | Momentos de ansiedad | 80 |
| Cuadro 36 | Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco | 81 |
| Cuadro 37 | Recibes apoyo necesario en situaciones difíciles de trabajo | 82 |
| Cuadro 38 | En su trabajo le tratan injustamente | 83 |
| Cuadro 39 | El reconocimiento por su trabajo es adecuado | 84 |
| Cuadro 40 | Escala de Valoración | 85 |
| Cuadro 41 | Calificación General del Cuestionario COPSOQ – ISTAS | 86 |
| Cuadro 42 | Calificación General del Cuestionario COPSOQ | 87 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | Página |
|------------|--|--------|
| Gráfico 1 | Croquis. | 6 |
| Gráfico 2 | Servicios corporativos | 35 |
| Gráfico 3 | Servicios corporativos | 37 |
| Gráfico 4 | ¿Trabajas muy rápido? | 47 |
| Gráfico 5 | ¿Distribución de tareas irregular provocando acumulación de trabajo? | 48 |
| Gráfico 6 | ¿Tiempo adecuado para llevar al día el trabajo? | 49 |
| Gráfico 7 | ¿Dificultad para olvidar los problemas laborales? | 50 |
| Gráfico 8 | ¿Es desgastador emocionalmente tu trabajo? | 51 |
| Gráfico 9 | ¿Esconde las emociones en su trabajo? | 52 |
| Gráfico 10 | ¿Influencia sobre la cantidad de trabajo asignado? | 53 |
| Gráfico 11 | ¿Opinión importante en la asignación de tareas? | 54 |
| Gráfico 12 | ¿Influencia en el orden de realizar las tareas? | 55 |
| Gráfico 13 | ¿Decisión sobre hacer un descanso? | 56 |
| Gráfico 14 | ¿Decisión sobre hacer un descanso? | 57 |
| Gráfico 15 | ¿Necesidad de tener iniciativa en el trabajo? | 58 |
| Gráfico 16 | ¿Aprende cosas nuevas en el trabajo? | 59 |
| Gráfico 17 | ¿Compromiso con su profesión? | 60 |
| Gráfico 18 | ¿Tienen sentido tus tareas? | 61 |
| Gráfico 19 | ¿Entusiasmo al hablar de la empresa a otras personas? | 62 |
| Gráfico 20 | ¿Preocupación por la dificultad de encontrar trabajo? | 63 |
| Gráfico 21 | ¿Preocupación al tener cambios de tareas contra su voluntad? | 64 |
| Gráfico 22 | ¿Preocupación de cambio de horario contra su voluntad? | 65 |
| Gráfico 23 | ¿Preocupación por el salario? | 66 |
| Gráfico 24 | ¿Conoce el margen de autonomía que tiene en su trabajo? | 67 |
| Gráfico 25 | ¿Conocimiento sobre las tareas de su responsabilidad? | 68 |
| Gráfico 26 | ¿Información acerca de los cambios que pueden afectar tu futuro? | 69 |
| Gráfico 27 | ¿Recibe información para realizar bien su trabajo? | 70 |
| Gráfico 28 | ¿Ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros? | 71 |
| Gráfico 29 | ¿Recibe ayuda y apoyo del inmediato o inmediata superior? | 72 |
| Gráfico 30 | ¿Aislamiento del puesto de trabajo de sus compañeros? | 73 |
| Gráfico 31 | ¿Formas parte de un grupo de trabajo? | 74 |

| | | |
|------------|---|----|
| Gráfico 32 | ¿Su jefe planifica bien los trabajos? | 75 |
| Gráfico 33 | ¿Su jefe se comunica bien con los trabajadores? | 76 |
| Gráfico 34 | ¿Realiza trabajo familiar doméstico? | 77 |
| Gráfico 35 | ¿Las tareas domésticas se quedan sin hacer en su ausencia? | 78 |
| Gráfico 36 | ¿Piensas en trabajo las tareas domésticas y familiares? | 79 |
| Gráfico 37 | ¿Momentos de ansiedad? | 80 |
| Gráfico 38 | ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco? | 81 |
| Gráfico 39 | ¿Recibes apoyo necesario en situaciones difíciles de trabajo? | 82 |
| Gráfico 40 | ¿En su trabajo le tratan injustamente? | 83 |
| Gráfico 41 | ¿El reconocimiento por su trabajo es adecuado? | 84 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | | |
|---------|---|--------------|
| Anexo 1 | Formato del cuestionario ISTAS – COPSOQ | Página 96 |
|---------|---|--------------|

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSGRADOS SEDE GUAYAQUIL**

“Análisis y evaluación de los factores de riesgos psicosociales en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa ECONOFARM S.A. de Guayaquil”

Autor:

Emilio Modesto Zambrano Iturralde

Tutor:

Mg. Alex Luque

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad, 2014

Investigación en Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional
Palabras claves: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, Factores de Riesgos Psicosociales.

Resumen

La tesis pretende analizar y evaluar los factores de riesgos psicosociales bajo la aplicación de un cuestionario para determinar su impacto en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa ECONOFARM S.A. de Guayaquil, por lo cual se aplicó metodología descriptiva, deductiva, inductiva y cuantitativa, bajo uso del instrumento del cuestionario de la encuesta aplicada a una muestra de 257 trabajadores que laboran en los establecimientos farmacéuticos de esta organización, cuyos resultados evidenciaron que los colaboradores en estudio no se encuentran satisfechos con la distribución de las tareas en el área de trabajo, considerando que la carga de trabajo que tienen frecuentemente, les produce un desgaste emocional. Además que no se considera que su opinión sea importante para los directivos, por lo tanto no están aprendiendo cosas nuevas, ni perciben el reconocimiento por su desempeño. Esto evidenció una calificación de 2,18 puntos sobre 5 puntos, la cual significó que esta corporación no está protegiendo adecuadamente a sus trabajadores de la exposición a los factores psicosociales. Esto puede afectar su salud mental, por lo que se recomienda planes de incentivos que promuevan el desarrollo de su creatividad y los motiven para maximizar su nivel de satisfacción laboral.



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSGRADOS SEDE GUAYAQUIL**

**"Analysis and evaluation of psychosocial risk factors in the
Management System for Occupational Safety and Health Company
ECONOFARM SA Guayaquil"**

**Author:
Emilio Modesto Zambrano Iturralde**

**Teacher:
Mg. Alex Luque**

**Master of Integrated Systems Management fo Quality, Environment and
Safety, 2014**

Management Research Occupational Safety and Health

**Keywords: Safety Management System and Occupational Health,
Psychosocial Risk Factors.**

Summary

The thesis aims to analyze and evaluate the psychosocial risk factors under the application of a questionnaire to determine their impact on the Management System for Occupational Safety and Health Company ECONOFARM SA Guayaquil, for which descriptive, deductive, inductive and quantitative methodology was applied, with the use of the instrument of questionnaire survey with sample of 257 workers at pharmaceutical establishments of this organization. The results showed that employees in study are not satisfied with the distribution of tasks in the work area, whereas the workload they have often gives them an emotional drain, besides not think your opinion is important for managers, therefore they are not learning new things, or perceived recognition for their performance. This showed a score of 2.18 points out of 5 points, which meant that this corporation is not adequately protecting their workers from exposure to psychosocial factors, which can affect your mental health, recommending incentive plans that promote the development of their creativity and motivate them to maximize their level of job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

ECONOFARM S. A. es una cadena farmacéutica perteneciente a la Corporación GPF, que también es propietaria de los establecimientos de FYBECA y Sana Sana, representando el recurso humano un activo valioso dentro de la competitividad de esta organización. Por este motivo se generó la idea de desarrollar el análisis de los factores de riesgo psicosocial a los que se expusieron los colaboradores esta entidad comercial dentro de sus operaciones cotidianas.

Los factores de riesgos psicosociales hasta la década 1980 no habían sido considerados como un aspecto de importancia dentro del desempeño de los colaboradores pertenecientes a las organizaciones que formaron parte del aparato productivo de esas épocas, especialmente en toda Latinoamérica. Sin embargo, las investigaciones han demostrado que estos factores afectan de forma directa en el desempeño y la salud de los trabajadores, investigaciones de reconocidos expertos como Burnout, Jackson, Malasch, entre otros.

La problemática que dio origen a la presente investigación fue que no se han evaluado los factores de riesgos psicosociales como parte de las actividades planificadas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa ECONOFARM S. A.

Esto significa que el análisis de los factores de riesgos psicosociales tiene un impacto positivo en la salud del personal de ECONOFARM S. A., además que garantiza una mayor eficiencia en las actividades que se llevan a cabo en los establecimientos farmacéuticos perteneciente a esta organización.

Además, se asoció la variable de la evaluación de los factores de riesgos psicosociales bajo la aplicación del cuestionario COPSOQ – ISTAS con el impacto que generará este análisis en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de los establecimientos de ECONOFARM S. A. de la ciudad de Guayaquil.

La estructura de la investigación se dividió en cuatro capítulos los cuales se describen a continuación:

- El primer capítulo describió la problemática de los factores de riesgos psicosociales, así como los justificativos, los objetivos generales y específicos, la hipótesis y las variables de la investigación.
- El segundo capítulo describió el marco teórico correspondiente al Sistema Integrado de Gestión así como a los factores de riesgos psicosociales, que hacen referencia a las variables de la investigación, poniendo énfasis en el marco legal.
- El tercer capítulo hace referencia a los aspectos metodológicos, entre los que se exponen el tipo y modalidad de la investigación, la población, muestra, técnicas para la recopilación de la información, con los cuales se tomaron los datos para llevar a cabo el análisis cuantitativo.
- El cuarto capítulo correspondió al análisis e interpretación de la información recopilada con base en la aplicación de las funciones estadísticas del soporte informático de Microsoft Excel, después de la cual se realizó una discusión de los resultados obtenidos.
- Finalmente se expusieron las conclusiones de la investigación, recomendando algunas sugerencias para mejorar la situación actual de los trabajadores, con relación a su nivel de exposición de los factores de riesgos psicosociales, así como de la eficiencia de los Sistemas Integrados de Gestión.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1. Antecedentes

ECONOFARM S. A. es una empresa conformada por una cadena de farmacias, que genera soluciones integrales en materia de medicamentos, insumos medicinales y otros tipos de productos para la higiene o alimenticios, ofreciendo importantes fuentes de trabajo para la población de la localidad y a nivel nacional.

Los procesos más importantes para ECONOFARM S. A. lo realizan los trabajadores que atienden en los diferentes establecimientos farmacéuticos, debido a que tienen contacto directo con los clientes y son quienes reflejan lo que ofrece la compañía, es decir, motivación, carisma, personalidad, alegría, o todo lo contrario en caso que no se encuentren debidamente capacitados e incentivados.

A pesar de que los trabajadores de ECONOFARM S. A. reciben capacitación periódica por parte de la empresa, la carga laboral con constante presión por parte de los clientes que suelen acumularse en los diferentes puntos de venta pueden afectar sus condiciones de salud mental; más aún cuando además de la atención directa a los usuarios del servicio. También se encargan de la recepción, transporte y almacenamiento de las perchas así como de la limpieza de los locales comerciales y el arqueo de caja al final del trabajo, lo que pone en evidencia que se trata de que el perfil de estos trabajadores debe tener características multifacéticas.

Esta situación generó la idea de llevar a cabo una investigación relacionada con los factores psicosociales y su impacto en el desempeño y en la salud de los trabajadores de las cadenas de farmacia de la empresa ECONOFARM S. A., para mejorar este aspecto de gran importancia para el

mejoramiento permanente de la productividad y competitividad para beneficio de la ciudadanía y de la corporación.

1.2. Justificación.

La administración de las cadenas de establecimientos de ECONOFARM S. A. en la ciudad de Guayaquil está preocupada por mejorar las condiciones de trabajo. Por esta razón es necesario evaluar los Factores de Riesgos Psicosociales inmersos en los procesos que efectúan sus colaboradores tanto del área operativa y administrativa, con el propósito de optimizar los recursos empresariales y asegurar el buen estado de salud mental de sus trabajadores.

La carga de trabajo excesiva que tienen los trabajadores de la empresa ECONOFARM S. A., más aún cuando en los locales pequeños solo trabajan dos personas en la atención de centenares de clientes diarios que acuden a solicitar medicamentos en estos establecimientos farmacéuticos. Esta es la razón que impulsó el desarrollo de esta investigación.

Cabe destacar que la cadena de establecimientos de ECONOFARM S. A. dispone de un Sistema de Gestión en Calidad la cual es desarrollada y ejecutada por el área de Operaciones, también dispone de un Sistema Integrado de Gestión en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y la gestión Ambiental, cuya responsabilidad está a cargo del área con el nombre de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente.

El área de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente ha implementado políticas a favor de la protección de la salud de los colaboradores y del medio ambiente, por ende tiene la función de ocuparse del bienestar físico y laboral, ofreciendo condiciones de trabajo apropiadas.

Esto significa que la evaluación de los riesgos psicosociales está dentro de las funciones del área de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente, que a

su vez favorecerá la calidad del servicio y la maximización del nivel de satisfacción del cliente, por ello se justifica la presente investigación.

Teóricamente, Luceño, L., Martín, J., Jaén, M., y Díaz, E. (2009) indican que los Factores de Riesgos Psicosociales son las condiciones de trabajo que exponen a los trabajadores al deterioro progresivo de su salud mental, que es una parte importante de los derechos del hombre, más aún cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha manifestado que la “salud no es solo el bienestar físico, sino que también involucra el bienestar psíquico y mental del ser humano”.

Para la evaluación de los Riesgos Psicosociales se procedió a aplicar metodología adecuada que permitió emitir un diagnóstico de la situación actual de la salud mental de los colaboradores de los establecimientos de ECONOFARM S. A. ubicados en la ciudad de Guayaquil, seleccionándose un cuestionario como el instrumento que garantizó la obtención de resultados confiables para determinar el nivel de afectación de los riesgos psicosociales en la salud mental de los trabajadores expuestos.

En la práctica, es necesario que los colaboradores de ECONOFARM S. A. mantengan una óptima salud física y mental para desempeñarse eficientemente en sus puestos de trabajo, de manera que puedan ofrecer a los clientes un servicio de calidad y puedan servirlos con el propósito de maximizar el nivel de satisfacción de la demanda.

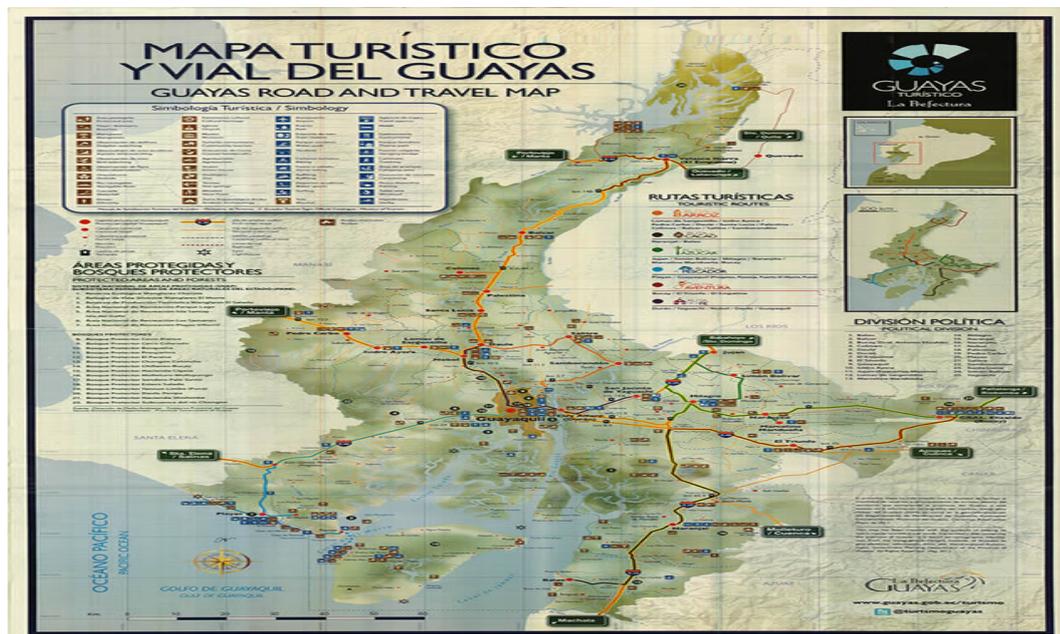
1.3. Delimitación.

La delimitación de la presente investigación se refiere a los siguientes aspectos:

- **Campo:** Industria Farmacéutica.
- **Área:** Operativa y administrativa.
- **Aspectos:** Evaluación, Factores, Riesgos, Psicosociales, Cuestionario.

- **Tema:** Análisis y evaluación de los factores de riesgos psicosociales en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa ECONOFARM S.A. de Guayaquil.
- **Delimitación geográfica:** Provincia del Guayas, Cantón Guayaquil.
- **Delimitación espacial:** Establecimientos de ECONOFARM S. A. ubicados en la ciudad de Guayaquil.
- **Delimitación temporal:** Agosto del 2014 a Noviembre del 2014.

GRÁFICO No. 1 CROQUIS



Fuente: Página web de la Corporación GPF.
Elaborado por: El autor.

1.4. Problema de Investigación.

ECONOFARM S. A. es un grupo farmacéutico que ha incursionado también en otras áreas del comercio a nivel nacional, que ofrece a la distinguida clientela diversos productos farmacéuticos, alimenticios y novedades varias, para satisfacer las necesidades de la población a nivel local y nacional.

Las frecuentes quejas del personal que trabaja en los establecimientos de la ciudad de Guayaquil se deben a que realizan varias funciones al mismo tiempo, como por ejemplo: atender a los clientes, receptar la mercadería que

llega a los locales, ejecutar las tareas de perchado y almacenamiento de los medicamentos, suministros e insumos, llevar a cabo las tareas de limpieza diaria de la infraestructura y realizar el arqueo de caja al final del día, laborando en horarios rotativos. El gran número de establecimientos, entre las más importantes, constituye la problemática principal de la investigación.

Las causas principales para que no se haya podido regular adecuadamente la carga laboral de cada trabajador, es porque no se ha llevado a cabo ninguna evaluación de la salud mental de los colaboradores, más aún cuando en la empresa no se ha llevado a cabo un estudio para la evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales.

Las consecuencias que puede acarrear la problemática de la exposición a los Factores de Riesgos Psicosociales se refieren al deterioro de la salud mental de los trabajadores, el cual puede traducirse en estrés laboral y llegar a empeorar hasta el síndrome de Burnout. Estos efectos pueden ser inmediatamente percibidos por los clientes, quienes pueden reducir su nivel de satisfacción por el servicio que ofrecen los establecimientos de ECONOFARM S. A., lo que reduciría no solo el desempeño de los trabajadores de la organización, sino que también afectaría a los clientes y por lo tanto a la competitividad de la compañía.

1.4.1. Enunciado del problema.

Por esta razón, se debe evaluar los Factores de Riesgos Psicosociales, bajo una metodología que garantice la medición apropiada para conocer el grado de exposición a este tipo de riesgos y asegurar que con las medidas preventivas se pueda garantizar una óptima salud mental de los colaboradores, en beneficio de su desempeño, de la productividad de la organización y del nivel de satisfacción de los clientes.

Se debe encontrar la manera de cómo evaluar los factores de riesgos psicosociales en el personal operativo y administrativo de los

establecimientos de ECONOFARM S. A., ubicados en la ciudad de Guayaquil.

1.4.2. Formulación del problema.

¿Cómo pueden analizarse y evaluarse los factores de riesgos psicosociales en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa ECONOFARM S.A. de Guayaquil?

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cómo identificar las causas y consecuencias de los Factores de Riesgos Psicosociales en el personal operativo y administrativo de los establecimientos de ECONOFARM S. A., ubicados en la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cuáles son las principales teorías que fundamentan la presente investigación?
- ¿Cómo se debe realizar el diagnóstico de los Factores de Riesgos Psicosociales del personal operativo de los establecimientos de ECONOFARM S. A., ubicados en la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cuáles son las metodologías y estrategias organizacionales que promueven la prevención y control de los Factores de Riesgos Psicosociales para beneficio de la salud mental del personal operativo y administrativo de los establecimientos de ECONOFARM S. A., ubicados en la ciudad de Guayaquil?

1.4.4. Evaluación del problema.

Delimitado: La problemática de los factores de riesgos psicosociales puede afectar a los trabajadores que atienden a los usuarios en los establecimientos de ECONOFARM S. A., ubicados en la ciudad de

Guayaquil, la cual se encuentra inmersa dentro del área de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

Claro: Porque los factores de riesgos psicosociales, de acuerdo a la teoría de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, se encuentran en esta área laboral y son causados por alteraciones de la salud mental de los trabajadores, debido a circunstancias que se encuentran en el entorno laboral.

Evidente: El problema correspondiente a los factores de riesgos psicosociales se puede agravar por la exposición a la sobrecarga laboral, la cual se ha podido evidenciar en los procesos de atención al cliente, limpieza del establecimiento, control del efectivo, recepción, transporte y almacenamiento de la mercadería, que llevan a cabo diariamente los trabajadores de ECONOFARM S. A.

Relevante: La relevancia de la investigación radica en que la minimización del impacto que ocasionan los factores de riesgos psicosociales, puede contribuir a mejorar el desempeño y la satisfacción laboral de los colaboradores, incrementar la productividad de la corporación y fortalecer la competitividad de la organización en el mercado local.

Original: La investigación es novedosa porque es la primera vez que un aspirante a un título profesional de cuarto nivel, analiza los factores de riesgos psicosociales en ECONOFARM S. A., la cual no ha sido investigada de manera apropiada hasta la fecha actual.

Contextual: El contexto de la investigación está dirigido al análisis de los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores de las farmacias pertenecientes a ECONOFARM S. A. situadas en la ciudad de Guayaquil, con el firme propósito de asociar su impacto en el el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la corporación.

Factible: La presente investigación ha sido autorizada por los directivos de ECONOFARM S. A., quienes anhelan que se mejore la calidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional a través de la minimización de los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores que atienden a los clientes en las diversas farmacias de Guayaquil. Además el autor cuenta con los recursos suficientes para hacer frente a los gastos que demanda la investigación.

Variables: Se identificaron las variables de los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores objeto de estudio y el impacto de los mismos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de ECONOFARM S. A.

1.5. Objetivos de la Investigación.

Los objetivos de la investigación se presentan en los siguientes sub-numerales.

1.5.1. Objetivo General.

Analizar y evaluar los factores de riesgos psicosociales bajo la aplicación de un cuestionario, para determinar su impacto en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa ECONOFARM S.A. de Guayaquil.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- Identificar las causas y consecuencias de la problemática referida a los Factores de Riesgos Psicosociales en el personal operativo y administrativo de los establecimientos de ECONOFARM S. A., ubicados en la ciudad de Guayaquil.
- Describir las principales teorías que fundamentan la presente investigación.

- Realizar el diagnóstico de los Factores de Riesgos Psicosociales del personal operativo y administrativo de los establecimientos de ECONOFARM S. A., ubicados en la ciudad de Guayaquil.
- Establecer recomendaciones que promueven la prevención y control de los Factores de Riesgos Psicosociales para beneficio de la salud mental del personal operativo y administrativo de los establecimientos de ECONOFARM S. A., ubicados en la ciudad de Guayaquil.

1.6. Beneficiarios.

Los principales beneficiarios de la investigación serán los colaboradores de los establecimientos de ECONOFARM S. A. ubicados en la ciudad de Guayaquil, quienes podrán tener una buena salud mental en el desarrollo de sus operaciones.

Además se beneficiará a los clientes que acuden a solicitar productos en los establecimientos de ECONOFARM S. A., quienes podrán ser atendidos de manera eficiente por personal que labora en un clima donde existe la prevención de los riesgos psicosociales.

Por último, se fortalecerá la imagen de ECONOFARM S. A., al contar con clientes satisfechos y con personal en buenas condiciones de salud física y mental, gracias a la óptima de gestión de prevención de los riesgos psicosociales.

1.7. HIPÓTESIS Y VARIABLES

1.7.1. Hipótesis general

El análisis y la evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales bajo la aplicación del cuestionario COPSQ – ISTAS, permitirá conocer el nivel de afectación de este tipo de riesgos en la salud del personal operativo y su impacto en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de los

establecimientos de ECONOFARM S. A. ubicados en la ciudad de Guayaquil, para promover la toma de decisiones que los minimice y genere bienestar para los colaboradores de la empresa.

1.7.2. Hipótesis específicas

- La aplicación del cuestionario COPSOQ – ISTAS facilita la identificación de las causas y consecuencias del limitado control de los factores de riesgos psicosociales en el personal operativo y administrativo de los establecimientos de ECONOFARM S. A.
- El diagnóstico de los Factores de Riesgos Psicosociales permitirá determinar la condición de salud psicológica y social del personal operativo y administrativo de los establecimientos de ECONOFARM S. A.
- La aplicación del cuestionario COPSOQ – ISTAS facilitará la toma de acciones correctivas y preventivas para mantener bajo control los Factores de Riesgos Psicosociales y beneficiar la salud mental del personal operativo y administrativo de los establecimientos de ECONOFARM S. A.

1.8. Identificación de variables

Variable independiente

Evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales bajo la aplicación del cuestionario COPSOQ – ISTAS.

Variable dependiente

Impacto en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de los establecimientos de ECONOFARM S. A. de Guayaquil.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Al realizar los antecedentes del problema referido a la exposición de los trabajadores a los riesgos psicosociales presentes en las actividades operativas y administrativas de los establecimientos de ECONOFARM S. A., ubicados en la ciudad de Guayaquil, se consideraron algunos temas que se centraron en la evaluación del estrés laboral.

Estudios relacionados con la evaluación del estrés establecen que los factores que contribuyen a ello, no solo son de tipo laboral, sino también personal y causados por los horario de trabajo.

Varias de las principales investigaciones que abordaron el tema de los riesgos psicosociales, estuvieron referidas al “estudio de factores de riesgos psicosociales en el personal operativo de la empresa PRONACA del sector de General Antonio Elizalde, provincia del Guayas, año 2013” de autoría de la Psi. Rojas Rendón Ruth Sulamita, cuyo objetivo fue evaluar el impacto de los factores de riesgos psicosociales en la productividad del talento humano, para lo cual se aplicó el cuestionario ISTAS. Los resultados evidenciaron la presencia de algunos síntomas del estrés laboral con alto grado de despersonalización en el personal operativo de PRONACA, debido a que además del esfuerzo físico y mental que efectuaron en el trabajo diario, algunos colaboradores vivían en Guayaquil y tenían que transportarse diariamente al cantón Bucay de ida y de regreso, lo que agravó aún más la salud física y mental de estos trabajadores.

La presente investigación indagará sobre el tema de la evaluación de los factores de riesgo psicosociales, considerando las técnicas de Salud y Seguridad Ocupacional y el cuestionario COPSOQ – ISTAS, lo que hace que el estudio sea original y novedoso.

2.2. Fundamentación teórica

Es de gran importancia el fundamento teórico de los riesgos psicosociales para conocer su esencia y poder plantear alternativas prácticas basadas en los conceptos que aportan los expertos en el área de los Sistemas de Seguridad, Salud e Higiene del Trabajo, acerca de este particular.

La teoría facilita la asociación teórica entre las variables, estableciendo científicamente la relación que existe entre los riesgos psicosociales y la disminución del rendimiento laboral, lo que a su vez puede generar una hipótesis que garantice la emisión de conclusiones con validez para la gerencia y para beneficio del personal de ECONOFARM S. A.

2.2.1. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

Los Sistemas Integrados de Gestión agruparon tres áreas en una, las cuales hacen referencia a los sistemas de la Calidad, de Medio Ambiente, de Seguridad y Salud Ocupacional.

Los Sistemas de Seguridad y Salud Ocupacional hacen referencia a su vez a las técnicas, estrategias, metodologías y normativas que tratan de proteger la salud de los trabajadores en el ámbito laboral, de manera que desde que el personal de una organización se dirige a su puesto de labores, pueda asegurarse su buena condición de salud.

Los Sistemas de Seguridad y Salud Ocupacional incluyen principios que guardan concordancia con las disposiciones establecidas en la Constitución de la República, en la legislación laboral ecuatoriana y a nivel mundial, así como en el Plan Nacional del Buen Vivir.

Cabe destacar que el área de la Seguridad y Salud Ocupacional incluye su propio cuerpo de leyes, que se encuentran establecidas en el Decreto Ejecutivo 2393, el cual también es denominado como Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

2.2.1.1. Concepto de la Seguridad, Salud e Higiene del Trabajo

Los Sistemas de Gestión de Seguridad, Salud e Higiene del Trabajo, tienen gran relevancia en el aparato productivo, de allí que la mayoría de ellas establecieron departamentos que se encargan exclusivamente de la planificación, ejecución y evaluación de las actividades relacionados con esta área laboral.

La salud del trabajador es uno de los factores más importantes para las empresas modernas, debido a que el personal que forma parte de la organización es el activo más valioso que tienen las instituciones del siglo XXI.

Acercas del concepto de salud, el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, (2012), la define como “el bienestar de una persona tanto en los aspectos físicos y psíquicos”. (p. 56).

El bienestar de los trabajadores asegura una buena salud del personal que forma parte de la organización, lo que a su vez tiene un impacto positivo en el rendimiento de los colaboradores.

Esto significa que la finalidad de los Sistemas de Gestión de Seguridad, Salud e Higiene del Trabajo, radica en beneficiar a los trabajadores para que a través de su satisfacción con su puesto de empleo, pueda obtener un mejor desempeño y que impacte en mayores niveles de productividad y competitividad de la empresa.

Rius, (2012) expresa que la “Higiene y Seguridad del Trabajo es la disciplina encargada del mejoramiento de las condiciones de trabajo y de prevenir los riesgos del trabajo.” (p. 43).

Toda actividad productiva genera riesgos, por ello la habilidad de los directivos y los especialistas en materia de Seguridad y Salud del Trabajo, de establecer los mecanismos adecuados para garantizar condiciones óptimas de trabajo.

Mangosio (2011) define a la Seguridad e Higiene Ocupacional como “el conjunto de técnicas cuya finalidad es la prevención de riesgos laborales.”(p. 18).

La Constitución de la República del Ecuador y el Plan Nacional del Buen Vivir, incluyen entre sus normativas el derecho al trabajo bajo condiciones de dignidad y decoro, entre otros aspectos de gran importancia para el bienestar de los trabajadores.

Las normativas constitucionales que hacen referencia al régimen de desarrollo y a la administración pública, coinciden con el Art. 33 de la Carta Magna. Además, la responsabilidad social que tienen las empresas modernas de garantizar condiciones adecuadas de trabajo, es una medida de productividad y competitividad.

2.2.1.2. Importancia de la Seguridad, Salud e Higiene del Trabajo.

Conceptualmente, los Sistemas de Gestión de Seguridad, Salud e Higiene del Trabajo, son importantes tanto para los trabajadores como para los empresarios. Los primeros en mención pueden motivarse para trabajar bajo condiciones favorables que impacten de manera positiva en su salud física y mental, mientras que los segundos pueden beneficiarse con el mejor desempeño del personal, para que su actividad sea más rentable y competitiva.

Betancourt Oscar (2010) considera que “gran cantidad de lesiones y afecciones que pueden contraer los trabajadores en el interior de las empresas, son de carácter irreversible.” (p. 2).

Si bien es cierto, el personal se motiva cuando trabaja bajo condiciones favorables, en cambio, los directivos de las empresas no sólo deben pensar en el mejoramiento de la productividad y de la competitividad, sino también hacer hincapié en el costo que tiene que pagar la empresa por una lesión, más aún cuando se trata de lesiones irreversibles. Los empleadores tienen la obligación de ofrecer condiciones ideales y seguras de trabajo para generar el bienestar del personal y favorecer su desarrollo, satisfacción y desempeño.

Por ello, los Sistemas de Gestión de Seguridad, Salud e Higiene del Trabajo tienen gran relevancia para las organizaciones, a lo que se añaden las evaluaciones que realizan los organismos internacionales y las entidades de control para que pueda tener lugar el mejoramiento de las condiciones de trabajo y la protección de la salud de los trabajadores, para propiciar el buen vivir en el ámbito laboral.

2.2.2. Riesgo

Un riesgo representa una amenaza, la probabilidad de que a una persona le pueda ocurrir una eventualidad en un plazo corto de tiempo. Dentro de la empresa los trabajadores se encuentran expuestos a riesgos que pueden perjudicar su salud, por lo tanto se debe tratar de evitar que dichos riesgos afecten la salud humana, para preservar la salud de los colaboradores.

2.2.2.1. Concepto de riesgo

De acuerdo a las conceptualizaciones del riesgo, este se refiere a un conjunto de circunstancias que pueden representar una posibilidad de pérdida o lesión.

Alonso (2009), considera que los riesgos del trabajo “son eventos no planeados, que pueden causar daños a los trabajadores, como producto de su actividad productiva.”

Los riesgos de trabajo se refieren a la incertidumbre de que ocurra una pérdida económica, física o material en el lugar de trabajo, por lo tanto el empleador es el encargado de reducir los riesgos para que el trabajador se desempeñe eficientemente, preservando la salud de los colaboradores.

Armangué (2008), refiere que la salud es un “derecho fundamental ligado al bienestar físico y mental de las personas, en este caso de los trabajadores, producto del ambiente laboral.”

El riesgo laboral impacta directamente en la salud laboral, es decir, en la integridad de los trabajadores, más aún si es grave la magnitud del daño causado.

2.2.2.2. Tipo de riesgo

Los riesgos ocasionan la posibilidad de que ocurra un hecho que produzca una necesidad patrimonial, por lo que cada riesgo es diferenciado uno del otro.

Se consideran los principales factores de riesgos laborales, para el análisis y evaluación de la Seguridad y Salud del Trabajo, de acuerdo al mandato de los Art. 3 y 51 del Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, los cuales son los siguientes:

- “Riesgos físicos (iluminación, ruido, temperatura y humedad, polvos gases y vapores, monotonía y repetitividad).
- Riesgo eléctrico.
- Riesgo mecánico.
- Riesgo químico.

- Riesgo biológico.
- Riesgos ergonómicos, por cansancio y fatiga.
- Riesgos psicosociales (estrés laboral)”.

Los riesgos pueden ser físicos, eléctricos, mecánicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales. Todos estos riesgos deben ser tratados de controlados, para evitar que existe la probabilidad de que se produzca un siniestro que afecte la salud física y emocional de los trabajador.

Una vez que se han determinado los diferentes tipos de riesgos se pone énfasis en los de tipo psicosocial, porque la investigación pretende profundizar en este aspecto.

2.2.3. Riesgos psicosociales

Una vez que se ha llegado al análisis teórico de los riesgos psicosociales, que es la problemática que le compete a la presente investigación, se procede a seleccionar los conceptos y criterios de diversos textos de autores reconocidos, que aportaron y continúan aportando al área de los sistemas de Seguridad y Salud del Trabajo.

Los riesgos psicosociales que pueden afectar la salud mental de los trabajadores de la empresa ECONOFARM S. A., se originan por diferentes aspectos relacionados con las condiciones y organización del trabajo.

2.2.3.1. Definición o concepto de los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales en el trabajo afectan la salud de los trabajadores, impactando directamente el desempeño del personal en el trabajo.

Según Luceño, L., Martín, J., Jaén, M., y Díaz, E. (2009), “los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo derivadas de su organización que perjudican la salud de los trabajadores.”

Las condiciones de trabajo que actualmente deben soportar los trabajadores constituyen un riesgo psicosocial que se ha hecho más frecuente e intenso, por lo que es necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo.

Según Boada, J., de Diego, R., Agulló, E. (2009), los riesgos psicosociales son características de condiciones de trabajo nocivas para la salud, para lo cual idearon un cuestionario con seis grupos de riesgos psicosociales, los cuales se describen a continuación:

- *Exigencias psicológicas por la carga de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo.*
- *Doble presencia para responder simultáneamente a las demandas del trabajo y a las actividades domésticas.*
- *El desarrollo de habilidades y creatividad en el trabajo.*
- *El apoyo del líder para los demás miembros de la organización.*
- *La autoestima y la relación con los compañeros de trabajo.*
- *Inseguridad por cambios del futuro (inestabilidad).*

Las características de un riesgo psicosocial son las exigencias psicológicas, la doble presencia, el control sobre el trabajo, el apoyo social y la calidad de liderazgo, la estima y la inseguridad. Todos estos factores crean en los colaboradores un nivel de insatisfacción que a la larga ocasiona preocupación y afecta el desarrollo de sus actividades.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2008), en el Folleto de Salud y Ambiente de Trabajo del IESS, expresa que “los riesgos que se derivan del origen psíquico son perjudiciales en cualquier ámbito de la vida, por ello su minimización facilita la consecución de un equilibrio en la salud del trabajador.”

Existen varias causas que ocasionan los riesgos psicosociales y están asociadas por sus percepciones, experiencias y las propias actitudes de los colaboradores, en este caso de ECONOFARM S. A.

2.2.3.1.1. Estrés laboral

Los factores de riesgos psicosociales son los principales causantes del estrés laboral, una de las epidemias más comunes del siglo XXI, porque afecta principalmente a los trabajadores.

El estrés ha captado el interés de reconocidos autores y de instituciones como la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, de allí que se ha recogido varias de las definiciones de esta epidemia moderna.

Beehr (2009) infiere que el estrés “es un proceso de alteraciones nerviosas y de orden orgánico, que generan consecuencias negativas en la salud del individuo”. (Pág. 4).

Prieto y Álava (2009), define al estrés como “un proceso donde las demandas superan la capacidad del organismo humanos, generando cambios biológicos y psíquicos que exponen al individuo a ser víctimas de las enfermedades.” (Pág. 1).

En primer lugar el estrés es un proceso, esto significa que no aparece repentinamente, sino que va adquiriendo mayor gravedad con el transcurrir del tiempo, dependiendo del nivel de exposición de los trabajadores. Los cambios físicos y psicológicos que sufre el organismo de los individuos afectados con estrés laboral, son palpables después de un prologado tiempo de exposición.

Sonnentag y Frese (2009) consideran “que el trabajador está expuesto a los factores de riesgos psicosociales debido a las condiciones laborales que pueden ser causa de estrés laboral”. (Pág. 10).

Todas las personas se encuentran expuestas a diversas preocupaciones en la vida cotidiana, sin embargo, en el ámbito laboral este tipo de tensiones

pueden ser mayores, porque los trabajadores corren el riesgo de inestabilidad laboral o insatisfacción con su puesto.

Cooper, Sloan y Williams (2009), “relacionan el estrés con la incapacidad del individuo de cumplir una demanda laboral y el sobreesfuerzo que realiza para satisfacerla”. (Pág. 42).

En la empresa moderna la productividad y la competitividad son dos términos que han adquirido gran importancia para sus directivos, lo que puede generar en una presión constante para los trabajadores, significando ello una sobrecarga laboral.

Lazarus, R. S y Folkman, S (2009), considera que el estrés“ es una defensa del organismo ante el alto nivel de esfuerzo que representa la sobrecarga de trabajo, el cual puede convertirse en un problema de salud sino se le da la debida atención.” (Pág. 67).

Al inicio el organismo puede sentirse fatigado, sin embargo, el trabajador no le da importancia y continúa con el mismo ritmo, adaptándose a este tipo de trabajo bajo presión, en horarios mayores a la jornada laboral, lo que representa un caldo de cultivo para la evolución de las enfermedades que se generan como consecuencia del estrés laboral.

De acuerdo al criterio de Arias, F. (2009),“el estrés es sinónimo de ansiedad y tensión”. (Pág. 72).

El estrés es más palpable y puede ser diagnosticado con diversas escalas o cuestionarios, que cuantifican la tensión y la ansiedad de los trabajadores, los cuales se utilizan para determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en un determinado puesto de trabajo, departamento y organización, empleando el método cuantitativo para la valoración de los diferentes parámetros.

Castaño, Rubio y Díaz (2009), consideran que el estrés “es un factor que afecta las emociones y la fisiología del ser humano, que puede manifestarse orgánicamente.” (Pág. 33).

A diferencia de las enfermedades laborales causadas por lesión en alguna parte del cuerpo humano, el alcance del estrés laboral es mayor, porque afecta las emociones de los trabajadores, así como también la parte orgánica del colaborador.

Aguayo, F. y Larna, J. (2009), considera que el estrés “es una reacción del cuerpo humano a condiciones adversas, el cual afecta el sistema nervioso central, el aparato circulatorio, entre otros.” (Pág. 38).

Los signos y síntomas percibidos por el estrés laboral son diversos dependiendo de la etapa en que se encuentre la enfermedad.

Cohen, Kessler y Gordon (2009), manifiestan que varios de los síntomas del estrés laboral, son los siguientes:

- “Fisiológicos: Tensión muscular, problemas gástricos y del aparato respiratorio, cefaleas, entre otros.
- Psicológicos: Extremada preocupación, tensión, inseguridad, despersonalización, entre otros.
- Conductuales: Intranquilidad, irritabilidad.” (Pág. 38).

El estrés laboral puede afectar el sistema nervioso central, el aparato digestivo, el aparato circulatorio, entre los principales sistemas que participan en la aparición de esta patología, debido a que la ansiedad, depresión, presión laboral, generan un desequilibrio en las diferentes funciones del cuerpo humano y dan lugar a esta afección de la salud.

Hernández, Jorge (2009) señala que la “ansiedad, tensión depresión, cefaleas, insomnio, elevada presión arterial, entre otros, forman parte de la sintomatología del estrés laboral.” (Pág. 69).

El estudio del estrés laboral ha permitido que se pueda establecer las verdaderas causas de algunos problemas epidemiológicos laborales, por ejemplo, los problemas gástricos, las cefaleas, las afecciones del sistema nervioso y circulatorio, pueden derivarse de la extremada sobrecarga de trabajo.

Los cuestionarios para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales, llevan implícito una serie de factores para determinar cómo afecta la sobrecarga de trabajo, ya sea de tipo físico o mental, al desempeño y a la salud de los trabajadores, ajustados a una escala de valoración establecida por el investigador.

2.2.3.2. Características de los componentes para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales

Las principales características de los componentes para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales que pueden afectar la salud de los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos en estudio, se citan en los siguientes literales:

a) Participación, implicación responsabilidad.

Lahera Matilde Martín, Yerro Juan José (2009), considera que la participación, implicación, responsabilidad, “especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, tomando decisiones autónomas, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos.”

Una de las características del riesgo psicosocial es la falta de participación, implicación y responsabilidad de los trabajadores en las actividades de ECONOFARM S. A., ya que los factores de riesgos psicosociales deben ser entendidos, como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que lo rodea.

b) Formación, Información, Comunicación.

Luceño, L., Martín, J., Jaén, M., y Díaz, E. (2009), agrega que en el área de Formación, Información, Comunicación se han incorporado los siguientes aspectos:

- “Flujos de comunicación.
- Acogida.
- Adecuación persona – trabajo.
- Reconocimiento.
- Adiestramiento.
- Descripción de puesto de trabajo.
- Aislamiento.”

En lo concerniente a la formación, información y comunicación, se puede observar que la falta de comunicación, es otro de los factores que constituye un riesgo psicosocial, lo cual puede crear insatisfacción en los colaboradores y el desequilibrio en las relaciones de trabajo o del entorno de la organización.

c) Gestión del tiempo.

Lahera Matilde Martín, Yerro Juan José (2008), expresa que la gestión del tiempo “establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo cotidiano, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales”.

En lo referente a la gestión del tiempo se refiere al poder de decisión del personal para indicar y elegir el ritmo de su trabajo, el descanso que cree necesario realizar y la fecha de sus vacaciones, lo que le permitirá descansar y renovar energías.

d) Cohesión de grupo.

Lucero, L., Martín, J., Jaén, M., y Díaz, E. (2009) afirma que la variable cohesión de grupo contiene los siguientes aspectos:

- “Clima social
- Manejo de conflictos
- Cooperación
- Ambiente de trabajo.”

La cohesión de grupo se refiere a la unión de los trabajadores para mejorar el clima laboral, permitiendo el manejo de conflictos, es muy importante que exista cooperación entre los colaboradores y las autoridades procurando un ambiente de trabajo estable e idóneo para la realización de actividades.

2.2.3.3. Riesgos derivados del exceso de exigencias psicológicas en el trabajo

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales, que pueden ser positivas o negativas. Boada, De Diego, Agulló (2009), las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente a saber: cuantitativa y cualitativa:

- “Cuantitativo: las exigencias psicológicas se refieren al volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible.
- Cualitativo: las exigencias psíquicas se refieren a las demandas emocionales, cognitivas o sensoriales.”

Desde el punto de vista cuantitativo existen exigencias referentes al volumen de trabajo y el tiempo que tienen para realizarlo y en cuanto al punto de vista cualitativo se refiere a la demanda emocional que el trabajo exige al personal para la realización de actividades.

2.2.3.4. Cuestionario de riesgo psicosociales

Según la Formación Continua de la Federación de Servicios y Administraciones Públicas de CC.OO, (2008), el cuestionario COPSOQ – ISTAS, es un instrumento que está diseñado para “identificar, medir y valorar la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud en el trabajo de naturaleza psicosocial.

El cuestionario de COPSOQ – ISTAS, será utilizado para la medición de los factores de riesgos psicosociales en los puestos de trabajo de ECONOFARM S. A., con el objetivo de medir el nivel de riesgo psicosocial que se encuentran atravesando los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos en estudio.

Armangué, Jorgensen y Schaltz, (2009), consideran que el cuestionario COPSOQ – ISTAS, el cual “fue diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo.”

El cuestionario de COPSOQ – ISTAS es un instrumento con el que serán evaluados los trabajadores, para determinar la exposición a los riesgos psicosociales y el grado de afectación que tienen los mismos en las actividades productivas del servicio y comercio de medicamentos e insumos que se llevan a cabo en los establecimientos farmacéuticos.

2.2.3.5. Dimensiones psicosociales del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales COPSOQ – ISTAS

Entre los principales factores que ocasionan riesgo psicosocial se encuentran el contenido del trabajo, sobrecarga y ritmo, horarios, control, ambiente y equipos, cultura organizacional y funciones, relaciones interpersonales, rol de la organización, desarrollo de carreras, relación trabajo – familia y seguridad contractual.

Según Águila (2008), las dimensiones psicosociales para la medición del riesgo psicosocial, son los siguientes:

- *Doble presencia: Doble presencia.*
- *Exigencias psicológicas: exigencias cuantitativas, exigencias cognitivas exigencias emocionales, exigencias de esconder emociones, exigencias sensoriales.*
- *Trabajo activo y desarrollo de habilidades: influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo integración en la empresa.*
- *Relaciones sociales en la empresa y liderazgo: previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, refuerzo apoyo social, posibilidades de relación social, sentimiento de grupo.*
- *Falta de compensaciones: inseguridad, estima. (Pág. 137).*

La falta de variedad, ciclos cortos de trabajo, actividades fragmentadas y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa, ocasionan que el personal sienta insatisfacción laboral y esto a su vez afecte tanto a la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psico-fisiológicos activados por el estrés.

2.3. Marco Legal

El marco legal de la investigación aborda las principales normativas legales que se refieren al tema de los factores de riesgos psicosociales, entre las que se citan el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

El Decreto Ejecutivo 2393, llamado también Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, se refiere a los riesgos laborales, indicando que el Estado a través del Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo, coordinará todas las actividades concernientes a la materia de prevención de riesgos en

los establecimientos de trabajo, que tendrá entre sus miembros a un miembro del Ministerio de Trabajo y a un miembro de la División de Riesgos de Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 11. OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES.- Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.
5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.
7. (Agregado inc. 2 por el Art. 3 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88)
Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de

- 8.** Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración.

La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos.

- 9.** Especificar en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, las facultades y deberes del personal directivo, técnicos y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo.
- 10.** Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.
- 11.** Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.
- 12.** Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad e Higiene, Servicios Médicos o Servicios de Seguridad.
- 13.** Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento y de cuantas normas relativas a prevención de riesgos sean de aplicación en el ámbito de la empresa. Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la empresa, dejando constancia de dicha entrega.

14. Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa.
15. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridas en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.
16. Comunicar al Comité de Seguridad e Higiene, todos los informes que reciban respecto a la prevención de riesgos.

Además de las que se señalen en los respectivos Reglamentos Internos de Seguridad e Higiene de cada empresa, son obligaciones generales del personal directivo de la empresa las siguientes:

1. Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.

Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.

De acuerdo al Código de Trabajo el presente trabajo investigativo, se fundamenta en las siguientes normativas:

Artículo 1.-Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados

por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Artículo 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Artículo 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Artículo 4.- Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Artículo 5.- Protección judicial y administrativa.- Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores, la oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Artículo 6.- Leyes supletorias.- En todo lo que no estuviere expresamente prescrito en este Código, se aplicarán las disposiciones de los Códigos Civil y de Procedimiento Civil.

El Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo tiene la función de vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Interinstitucional, promoviendo la formación y capacitación de los trabajadores para que adquieran y fomenten una cultura de seguridad y prevención de riesgos.

En el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo se mencionan las principales obligaciones de los empleadores y de los trabajadores, entre ellas se citan las que corresponden a la promoción de la salud de los empleados en los establecimientos de trabajo, estableciendo diversas estrategias y mecanismos para lograr la prevención de los riesgos del trabajo y el mantenimiento de la óptima salud del personal que forma parte de la organización.

El empleador debe formular las políticas organizacionales en materia de seguridad y salud del trabajo, velando por el control de los riesgos, incluyendo los de tipo psicosocial, así como la prevención de accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Los trabajadores en cambio deben tomar conciencia del cuidado de su salud en el establecimiento de trabajo para ello debe recibir una formación y capacitación en materia de seguridad y salud ocupacional, además de respetar las políticas organizacionales para minimizar el riesgo de accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

2.4. Marcos Conceptuales

Riesgo: Adams, JGU. (2011): es un peligro inminente con que puede entrar en contacto un trabajador, el accidente suele ser imposible y en ella plantea un peligro potencial que puede ocasionar lesión, puede poner peligro a otras cosas.

Riesgo del trabajo: Alonso (2009): “son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes”.

Riesgo psicosociales: Luceño, L., Martín, J., Jaén, M., y Díaz, E. (2009): “son condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, para

las que tenemos estudios científicos suficientes que demuestran que perjudican la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.”

Salud: Armangué (2008):“derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo”.

Cuestionario COPSOQ – ISTAS: Formación Continua de la Federación de Servicios y Administraciones Públicas de CC.OO, (2008): “es un instrumento que está diseñado para identificar, medir y valorar la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud en el trabajo de naturaleza psicosocial.”

Factores de riesgo psicológicos: Los factores de riesgos psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconocimiento cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema.

2.5. Marco Contextual.

El contexto de los factores de riesgo psicosociales está referido a las potenciales afecciones que puede ocasionar en la salud de los trabajadores expuestos, las cuales pueden generar un desequilibrio en el organismo del ser humano que pueden ser la causa de una enfermedad laboral muy grave que incluso imposibilite a la persona de acudir a su puesto de trabajo.

Además, dentro del contexto de la organización se cita que todo establecimiento farmacéutico debe atender un sinnúmero de personas que a diario solicitan diversos medicamentos e insumos para mitigar sus necesidades, por ello la carga laboral de estos centros es muy alta, lo que está asociado a una elevada exposición de los factores de riesgo psicosociales.

Los orígenes de la Corporación GPF se inician en el año 1931. En este mismo año, inauguramos nuestra primera botica, ubicada en el centro de la ciudad, la cual fue denominada “Botica Quito”.

En el año 1949, la reconocida “Botica Quito” cambia su nombre por “Farmacia Quito”, generando una gran innovación en la época. En el año 1952, Se adquiere la “Botica Pichincha”, la más grande de la ciudad de Quito. Posteriormente se creó las farmacias Quito Norte, Quito Sur, Colón, Lux, Rex, España y San Blas. Con el aporte de las farmacias creadas entre 1952 y 1957, se constituyó la compañía “Farmacias Quito y Boticas Pichincha C.A”.

En el año 1965, la empresa adopta el nombre FYBECA que octava también por tener comisariato .El nombre Fybeka se comienza a utilizar como marca. En este mismo año nace la primera tarjeta de comisariato Fybeka. En el siguiente gráfico se presenta una de las instalaciones de la empresa.

GRÁFICO No. 2

SERVICIOS CORPORATIVOS



Fuente: Página web de la Corporación GPF.
Elaborado por: El autor.

A partir del 7 de mayo de 1990, quedó constituida la Compañía PROVEFARMA S.A., que fue creada con el fin de formar una Distribuidora que vendería sus productos a las Farmacias de la Corporación GPF,

iniciando sus actividades en las calles Acuña y Montes en la ciudad de Quito.

En el año 2000, se inaugura la primera Farmacia Sana Sana en Chillo gallo al sur de Quito. La cual ya había constituida legalmente la compañía Sana Sana C.A. que posteriormente cambiaría su nombre a ECONOFARM S.A., empresa que sería la encargada de administrar la operación de las farmacias Sana Sana en la ciudad de Quito y que ampliaría su acción a otras provincias de la sierra en lo posterior.

Al finalizar el año, se inauguraron 5 farmacias en Quito y 4 en Guayaquil, sumándose el slogan “la farmacia que sana” y la mascota de la farmacia, la ranita “Sana Sana”. En el año 2001, PROVEFARMA además de atender a las Farmacias FYBECA, comienza a atender a las FARMACIAS Sana Sana de Quito, Guayaquil, Cuenca y Manabí, en el año 2003 se construye el Centro de Distribución, situado en la Av. Los Shyris, Km. 5½, vía Sangolquí, Amaguaña, frente al Cortijo.

En el año 2005, se constituye ABF, una Administradora de Beneficios Farmacéuticos, ofrece servicios principalmente a las Compañías de Seguros y prepagas en la administración y/o Capacitación de su gasto en medicamentos. FYBECA celebra sus 75 años en el Ecuador, reforzando su imagen con un nuevo slogan “Somos parte de tu vida”.

Hasta el año 2010, se tenía 78 farmacias Fybeca y más de 300 farmacias Sana Sana; ABF cuenta con más de 105.000 derechohabientes distribuidos entre sus clientes: Humana, Tecniseguros, AAUG, Pan American Life, Alfa Medical, Inmedical, MBO, Grupo Fybeca.

La localización y ubicación de la investigación está referida a las cadenas de farmacias de la Corporación GPF de la ciudad de Guayaquil (ver anexo No. 1), siendo la delimitación geográfica, la siguiente:

- Provincia: Guayas.

- Cantón: Guayaquil.
- Ubicación: Cadenas de Farmacias Corporación GPF.

La Corporación GPF está clasificada con el Código Internacional Industrial Uniforme (CIIU) No. 5139.23, que corresponde a la venta al por mayor de productos farmacéuticos y medicinales.

Los productos y servicios de la Corporación GPF son los siguientes:

- Medicinas
- Bebés
- Piel
- Cuidado e higiene personal
- Obsequios y juguetes
- Alimentos y bebidas
- Recetario
- Otros (audio, video, escolar y oficina, fotografía, hogar, libros y revistas, mascotas)

Los servicios corporativos que proporciona la Corporación GPF son los siguientes:

GRÁFICO No. 3
SERVICIOS CORPORATIVOS



Fuente: Página web de la Corporación GPF.
Elaborado por: El autor.

El principal servicio corporativo está referido a la venta de productos farmacéuticos, sin embargo, en la actualidad las cadenas de Farmacias del Grupo Fybeca están referidas a la venta de productos alimenticios, para el aseo, bisutería, entre otros artículos. La Corporación GPF es una de las organizaciones que genera mayor cantidad de fuentes de trabajo, 1.717 en la Costa y 2.730 en la Sierra; en el anexo No. 2 se puede observar el organigrama de la empresa.

Misión

La página web de la Corporación GPF, menciona la siguiente misión de la Corporación GPF.

- “Contribuir al mantenimiento y recuperación de la salud y bienestar de la comunidad, ofreciendo servicios y productos de calidad.”
- “Somos una cadena de Farmacias y la salud y bienestar de nuestros clientes es lo más importante.”
- “Nuestra atención profesional y confiable la practicamos en todos los campos.”

Visión

La página web de la Corporación GPF, menciona la siguiente visión de la Corporación GPF.

“Empresa multinacional de farmacias con responsabilidad social, líder en el Ecuador y con participación destacada en los países donde incursiona, que satisface las necesidades de salud y bienestar de sus clientes y contribuye a su mejor calidad de vida.”

Filosofía Corporativa

La página web de la (Corporación GPF, 2012), menciona que los valores son la base de la estructura de la Corporación GPF:

Honestidad, integridad y ética. Somos una empresa honesta, íntegra y ética en la que todos quienes la conformamos vivimos estos valores en el trabajo diario y en todas nuestras relaciones personales y comerciales.

Innovación y Mejora Continua. Nuestra preocupación constante es ir innovando y mejorando nuestros procesos y servicios para garantizar la satisfacción de nuestros clientes, accionistas, colaboradores y proveedores.

Trabajo en equipo. Promovemos el trabajo en equipo a todo nivel para alcanzar nuestros objetivos a corto, mediano y largo plazo; y, garantizar la corresponsabilidad en los resultados y el sentido de familia en toda la empresa.

- **Afán de servir.** Mantenemos un permanente compromiso de servicio que nos convierte en líderes en la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.
- **Responsabilidad social.** Reafirmamos nuestra responsabilidad social corporativa, es decir, estamos conscientes de que nuestro accionar causa un impacto que ayuda a moldear la sociedad que nos rodea. Estamos comprometidos en lograr que este impacto sea positivo y contribuya a crear una sociedad mejor y más solidaria.
- **Trabajo en equipo.** Capacidad de relacionarse e integrarse por un objetivo en común, trabajando con personas de diferentes experiencias, habilidades y conocimientos, demostrando empatía, cooperación y tolerancia.
- **Planificación y organización.** Capacidad de planificar y organizar los recursos disponibles con un manejo eficiente de los mismos. Buscar la mejor forma para realizar los trabajos y actividades planeando, preparando y estableciendo planes de acción.
- **Orientación al servicio al cliente.** Preocuparse y comprender las necesidades y expectativas de los clientes (internos o externos), ofreciendo soluciones que agreguen valor al cliente. Generar soluciones

para satisfacer las necesidades o expectativas del cliente y/o usuario y asegurarse de su implementación.

- **Proactividad y dinamismo.** Anticiparse a hechos, prever situaciones y sugerir alternativas de solución o acción. Actuar con vigor, espíritu emprendedor y entusiasmo en el desarrollo de trabajo a fin de alcanzar los resultados y compromisos organizacionales de manera eficiente.
- **Orientación a la calidad.** Realizar las actividades con altos estándares de eficacia buscando la optimización constante de procesos y procedimientos, a través de la mejora continua, para la consecución de resultados y cumplimiento de estándares y normas organizacionales, pensando constantemente en la excelencia de las tareas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO.

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo.

La investigación tubo enfoque cual –cuantitativo, porque permitió aplicar la técnica de la encuesta para adquirir datos de información que admitieron la comprobación de la hipótesis planteada.

3.1.2. Investigación Descriptiva.

Es de tipo descriptiva porque permitió analizar los indicadores de gestión en ECONOFARM S. A., mediante el análisis del problema. Además la descripción permitió observar la situación conflictiva del problema referido al riesgo psicosocial que soportaron los colaboradores.

3.1.3. Investigación documental.

La modalidad documental, permitió recopilar información derivada de textos de Riesgos de Seguridad Ocupacional, para conceptualizar las variables de la investigación.

3.1.4. Investigación de Campo.

Mediante la investigación de campo, se empleó la técnica de la encuestas aplicada a los colaboradores de ECONOFARM S. A., para conocer sus opiniones en lo concerniente a la satisfacción laboral y los riesgos psicosociales a los que se encontraban expuestos en su trabajo.

3.2. Tipo de método

3.2.1. Método Deductivo.

El método deductivo, porque permitió realizar la investigación partiendo desde la problemática general referente a los niveles de riesgo psicosocial y la salud de los colaboradores, posteriormente las variables fueron particularizadas en la investigación de campo aplicada al personal de ECONOFARM S. A.

3.2.2. Método Inductivo.

Luego de realizar la investigación de campo, y obtener los resultados requeridos se procedió a interpretarlos de modo general, mediante la inducción, para posteriormente plantear una propuesta que contribuya a reducir los niveles de riesgo psicosocial y maximizar la satisfacción laboral de los colaboradores.

3.3. Fuentes

Las fuentes utilizadas en la presente investigación son las primarias y las secundarias.

Las fuentes primarias hacen referencia al desarrollo del cuestionario ISTAS – COPSOQ, el cual se encuentra en un formato desarrollado previamente. Las fuentes secundarias hacen referencia a los registros de la empresa y al marco teórico y legal que fundamenta la investigación.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población de la investigación se presenta a continuación:

Cuadro No. 1
Población

| Desglose | Región costa | Región Sierra |
|--------------------|--------------|---------------|
| Edad | | |
| Menor de 25 años | 381 | 762 |
| Entre 25 a 29 años | 503 | 753 |
| Entre 30 a 36 años | 551 | 786 |
| Entre 37 a 47 años | 252 | 361 |
| 48 o más | 30 | 67 |
| Total | 1.717 | 2.730 |

Fuente: Registros de la nómina de la ECONOFARM S. A.

Elaborado: El autor.

Para la presente investigación se han tomado los colaboradores de la Región Costa que suman 1.717 colaboradores, de los cuales 1.030 pertenecen a la Provincia de Guayas y 772 a la ciudad de Guayaquil, estos últimos fueron considerados para efectos de la investigación.

3.4.2. Muestra

3.4.2.1. Tamaño de la Muestra

Del universo de la investigación se utilizó la siguiente ecuación para obtener la muestra poblacional, la cual fue la siguiente:

$$n = \frac{PQN}{(N - 1) \frac{e^2}{Z^2} + PQ}$$

La simbología de la ecuación, representa los siguientes parámetros:

- n = Tamaño de la muestra
- P = probabilidad de éxito = 0,5
- Q = 1 – P = 0,5
- PQ = constante de la varianza poblacional (0,25)
- N = tamaño de la población = 772 colaboradores de la Corporación GPF.
- e = error máximo admisible (al 5%).

- Z = Coeficiente de corrección del error (1,96).

$$n = \frac{PQN}{(N - 1) \frac{e^2}{Z^2} + PQ}$$

$$n = \frac{(0,25) (772)}{(772 - 1) \frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{193}{771 \frac{0,0025}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{193}{(771) (0,00065077) + 0,25}$$

$$n = \frac{193}{0,75}$$

n = 256,73 = 257 encuestas

3.4.2.2. Selección de la Muestra

La muestra de la investigación fue igual a 257 encuestas dirigidas a los colaboradores.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Investigación

Para la realización de la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

3.5.1. Encuestas

Se aplicaron a los colaboradores de ECONOFARM S. A., para conocer sus opiniones referentes al nivel de satisfacción laboral y el nivel de riesgos psicosociales que deben soportar en el trabajo.

3.5.2. Instrumento para la aplicación de técnicas

El instrumento de la investigación que fue utilizado en la presente investigación es la siguiente:

Cuestionario. – Para la realización de las encuestas se utilizó el cuestionario de riesgo psicosocial con preguntas cerradas de opciones que permitirán conocer las opiniones de los colaboradores en referencia a los niveles de riesgo psicosocial para mejorar la salud y la satisfacción laboral de los trabajadores.

3.6. Procesamiento de la información

Una vez que se recopiló la información con los instrumentos apropiados de investigación, se procedió a su análisis e interpretación utilizando el soporte informático de Microsoft Excel para obtener los resultados que permitieron realizar la contrastación de la hipótesis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

4.1. Introducción

Una vez que se recopiló la información de la encuesta aplicada a los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos de la empresa ECONOFARM S. A. que se encuentran ubicados en la ciudad de Guayaquil, se procedió al procesamiento de la información.

Para el efecto, se aplicó el soporte informático referido al programa Microsoft Excel, para con el uso de sus funciones estadísticas elaborar los cuadros y gráficos con los cuales se utilizó el método cuantitativo, al operar con los valores numéricos y porcentuales.

Previamente los resultados de la encuesta fueron tabulados, considerando un análisis particular por cada pregunta, el cual tuvo como propósito verificar en qué medida están afectando los factores de riesgos psicosociales a las actividades que llevan a cabo diariamente en la empresa.

4.2. Análisis de los resultados de la encuesta aplicada al personal de ECONOFARM S. A. en Guayaquil

En los siguientes cuadros y gráficos estadísticos que se obtuvieron con la aplicación de la encuesta, se presenta el análisis e interpretación de los resultados del instrumento aplicada al personal que labora en los establecimientos de la empresa ECONOFARM S. A.

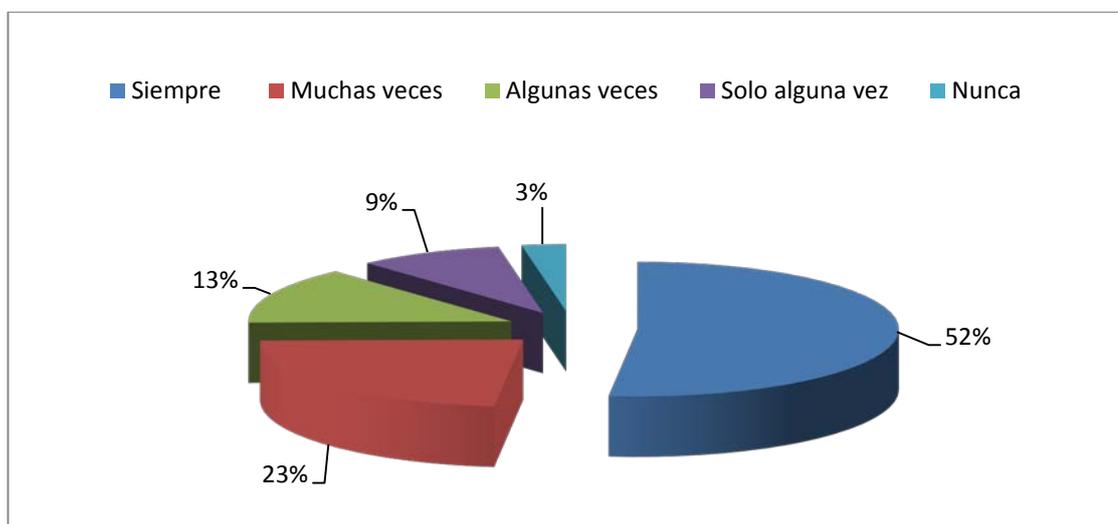
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?

Cuadro No. 2
Trabajas muy rápido

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 133 | 52% |
| Muchas veces | 59 | 23% |
| Algunas veces | 35 | 14% |
| Solo alguna vez | 23 | 9% |
| Nunca | 7 | 3% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 4
Trabajas muy rápido



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la forma de ejecutar el trabajo, el 52% del personal de la Corporación GPF manifiesta que debe realizarlo siempre rápido, el 23% muchas veces lo realiza rápido, el 13% algunas veces lo efectúa rápido, el 9% solo alguna vez y el 3% nunca realiza el trabajo de forma rápida. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que el personal debe realizar el trabajo de forma eficaz sin darse tiempo al descanso durante la jornada de trabajo, lo que obliga al personal a poner su atención a las actividades que desempeña en todo momento, contribuyendo así al estrés de los colaboradores, por la presión a la que se ven sometidos a diario.

2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?

Cuadro No.3

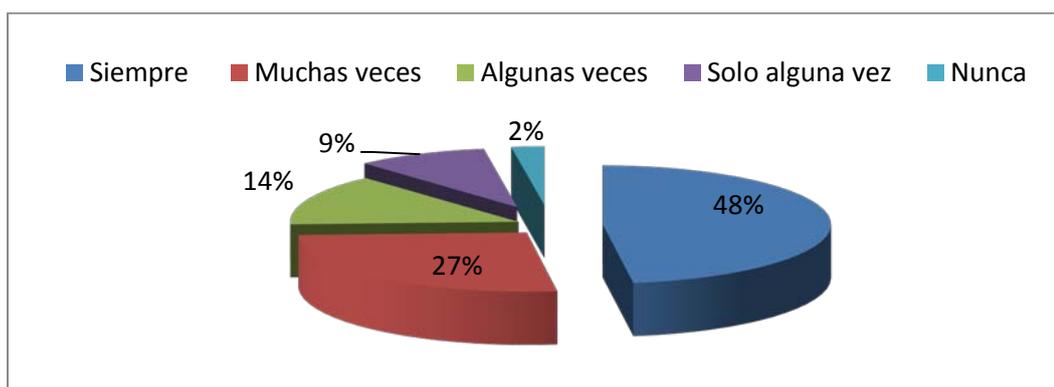
Distribución de tareas irregular provocando acumulación de trabajo

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 123 | 48% |
| Muchas veces | 68 | 26% |
| Algunas veces | 36 | 14% |
| Solo alguna vez | 24 | 9% |
| Nunca | 6 | 2% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 5

Distribución de tareas irregular provocando acumulación de trabajo



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la distribución de trabajo, el 48% considera que siempre es irregular, el 27% opina que en muchas ocasiones se presenta de forma irregular, el 14% manifiesta que algunas veces es irregular, mientras el 2% considera que no se ha presentado esta situación. Los resultados de los criterios de los colaboradores permiten conocer que en la Corporación GPF la distribución de responsabilidades es inadecuada, lo que trae como consecuencia la acumulación del trabajo. Esto va de la mano con la forma en que deben realizar sus labores lo que también contribuye a sufrir de estrés laboral que los trabajadores padecen debido a la excesiva carga laboral.

3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?

Cuadro No. 4

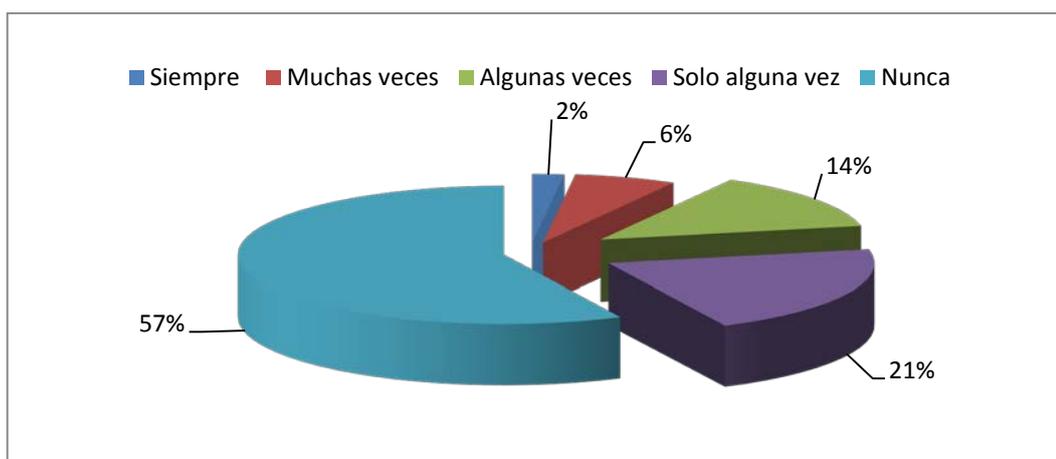
Tiempo adecuado para llevar al día el trabajo

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 5 | 2% |
| Muchas veces | 16 | 6% |
| Algunas veces | 35 | 14% |
| Solo alguna vez | 54 | 21% |
| Nunca | 147 | 57% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 6

Tiempo adecuado para llevar al día el trabajo



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación al tiempo que disponen los colaboradores para cumplir con su trabajo a diario, el 57% manifiesta que no tiene el tiempo adecuado, el 21% solo alguna vez, el 14% algunas veces, el 6% muchas veces y el 2% siempre tiene el tiempo de hacerlo. Estos resultados evidencian que la acumulación de trabajo debido a la inadecuada distribución de actividades ocasiona que el tiempo no sea suficiente para cumplir con las actividades planificadas, por lo tanto el personal está sometido a una excesiva carga de trabajo debido a la mala planificación de parte de los gestores.

4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?

Cuadro No. 5

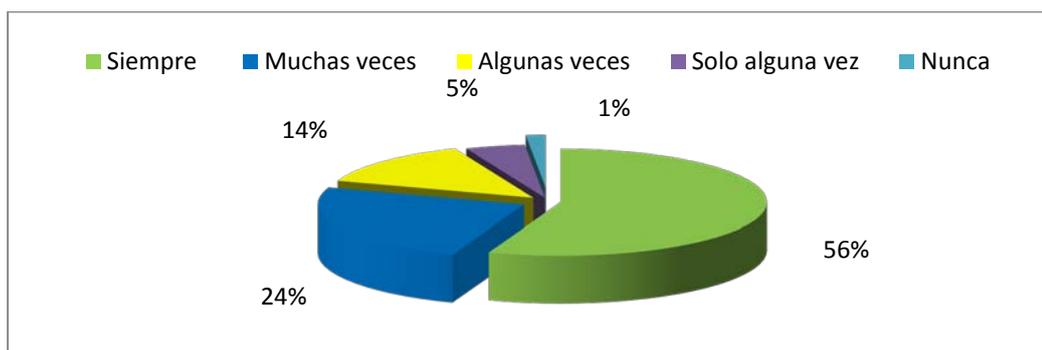
Dificultad para olvidar los problemas laborales

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 143 | 56% |
| Muchas veces | 63 | 25% |
| Algunas veces | 35 | 14% |
| Solo alguna vez | 12 | 5% |
| Nunca | 4 | 2% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 7

Dificultad para olvidar los problemas laborales



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la dificultad para olvidar los problemas laborales, el 56% siempre presenta esta dificultad, el 24% algunas veces, el 14% muchas veces, el 5% solo alguna vez y el 1% no presenta este problema. Se puede evidenciar mediante estos resultados la dificultad que presenta el personal debido a la carga laboral, esto ocasiona trastornos en la salud al punto de convertirse en un riesgo psicosocial, estos afectan de manera notable al personal de la organización, las consecuencias del estrés laboral puede ocasionar personal deficiente, mala toma de decisiones, incertidumbre, mal humor y un factor social negativo para la Corporación GPF.

5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

Cuadro No. 6

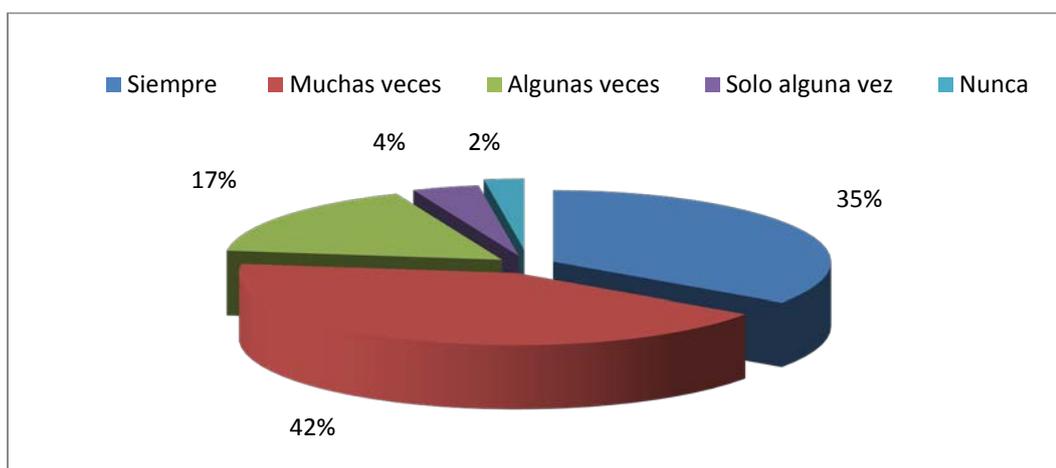
Es desgastador emocionalmente tu trabajo

| Descripción | Frecuencia | % |
|--------------------|-------------------|-------------|
| Siempre | 89 | 35% |
| Muchas veces | 109 | 42% |
| Algunas veces | 43 | 17% |
| Solo alguna vez | 10 | 4% |
| Nunca | 6 | 2% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 8

Es desgastador emocionalmente tu trabajo



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación al desgaste emocional, el 42% indica que su trabajo muchas veces es desgastador, el 35% considera que siempre es desgastador, el 17% algunas veces considera que su trabajo es desgastador, el 4% solo algunas veces y el 2% señala que su trabajo nunca es desgastador. Los resultados evidencian que el trabajo que realizan los colaboradores de la Corporación GPF, los ha desgastado emocionalmente debido a las exigencias del trabajo, incrementando el riesgo de riesgo psicosocial, lo que ocasiona estrés y problemas de salud mental.

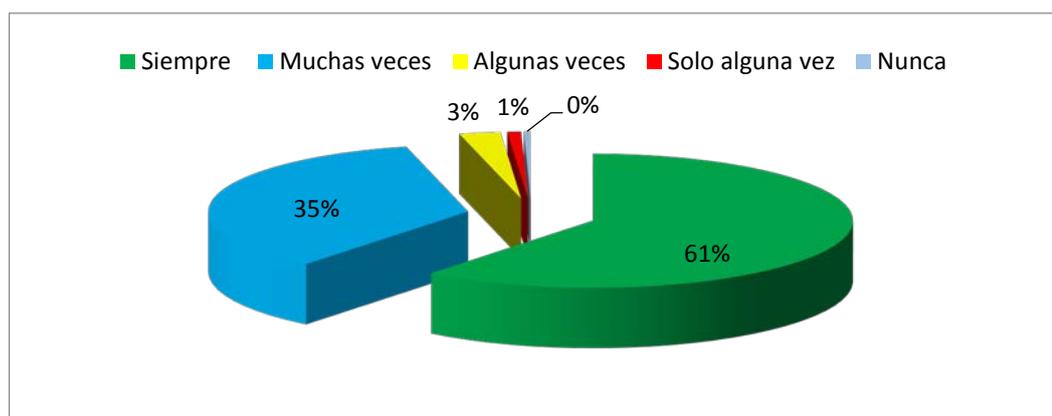
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?

Cuadro No. 7
Esconde las emociones en su trabajo

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 155 | 60% |
| Muchas veces | 90 | 35% |
| Algunas veces | 7 | 3% |
| Solo alguna vez | 4 | 2% |
| Nunca | 1 | 0% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 9
Esconde las emociones en su trabajo



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la necesidad de esconder sus emociones en el trabajo, el 61% siempre esconde sus emociones, el 35% muchas veces, el 3% algunas veces y el 1% solo algunas veces. De acuerdo a estas respuestas se puede evidenciar que los colaboradores esconden sus emociones para evitar que sus compañeros de trabajo tengan conocimiento de sus problemas, además sus problemas personales sumado a la carga de trabajo crea presión constante que dificulta el cumplimiento de las responsabilidades, ocasionando desgaste físico y mental.

7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?

Cuadro No. 8

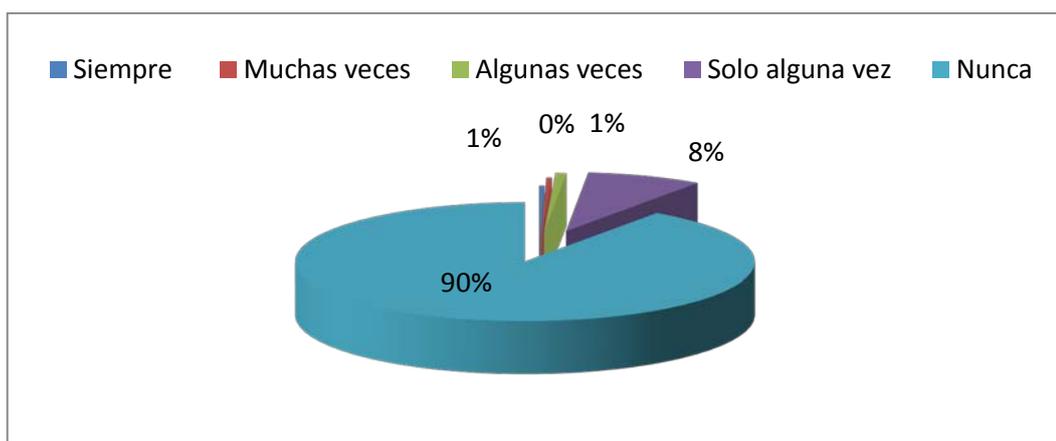
Influencia sobre la cantidad de trabajo asignado

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 1 | 0% |
| Muchas veces | 1 | 0% |
| Algunas veces | 2 | 1% |
| Solo alguna vez | 21 | 8% |
| Nunca | 232 | 90% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 10

Influencia sobre la cantidad de trabajo asignado



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la influencia sobre la cantidad de trabajo que le asignan, el 90% nunca tiene influencia, el 8% solo algunas veces, el 1% algunas veces. Los resultados permiten conocer que el personal que labora en la Corporación GPF no tiene ninguna influencia en la asignación de trabajo, por lo tanto no participan la carga de trabajo que deben realizar y deben cumplir con las disposiciones de la empresa contra reloj lo que eleva los niveles de cortisol en el trabajo, la cual es la hormona causante del estrés.

8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?

Cuadro No. 9

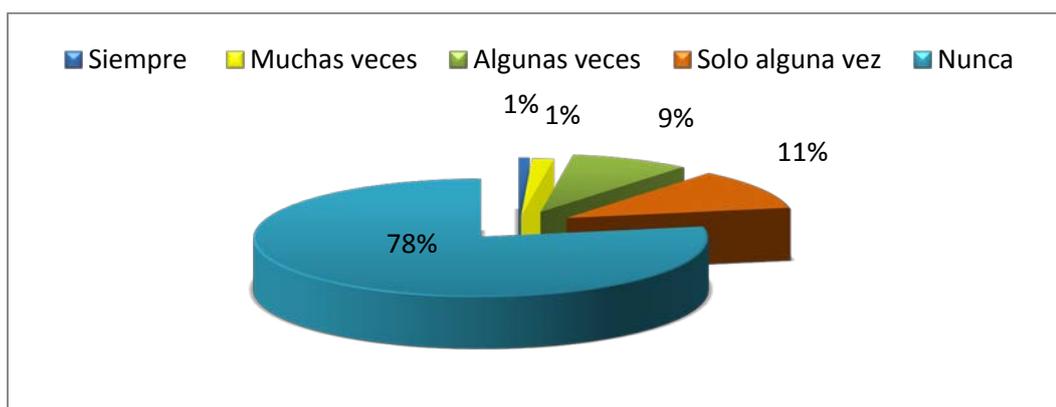
Opinión importante en la asignación de tareas

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 2 | 1% |
| Muchas veces | 4 | 2% |
| Algunas veces | 22 | 9% |
| Solo alguna vez | 29 | 11% |
| Nunca | 200 | 78% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 11

Opinión importante en la asignación de tareas



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la consideración de la opinión del trabajador en la asignación de tareas, el 78% indica que su opinión no es tomada en cuenta, el 11% indica que solo alguna vez, el 9% manifiesta que algunas veces es tomada en cuenta su opinión. Estos resultados demuestran que los colaboradores consideran que su opinión no es importante en la asignación de tareas, lo que frustra sus intereses y no les permite desempeñarse de manera adecuada. Por este motivo es necesario que se considere sus expectativas para que puedan mejorar su desempeño laboral.

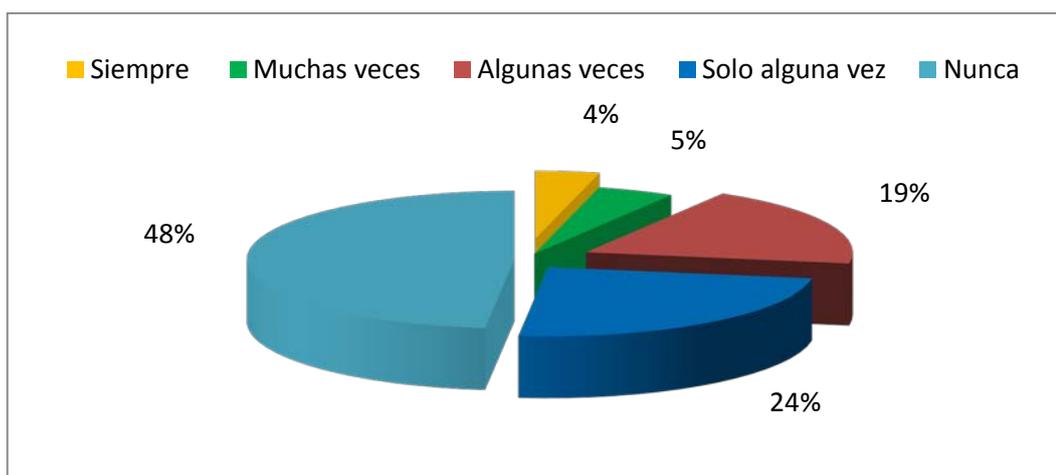
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?

Cuadro No. 10
Influencia en el orden de realizar las tareas

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 10 | 4% |
| Muchas veces | 12 | 5% |
| Algunas veces | 49 | 19% |
| Solo alguna vez | 62 | 24% |
| Nunca | 124 | 48% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 12
Influencia en el orden de realizar las tareas



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la influencia sobre el orden de realizar las tareas, el 48% nunca decide sobre el orden en que realiza sus actividades, el 24% solo alguna vez, el 19% algunas veces, el 5% muchas veces y el 4% siempre. De acuerdo a estos resultados se puede conocer que los colaboradores no tienen influencia en el orden en el que realizan sus tareas, siendo otra de las razones para contribuir al estrés laboral debido a la falta de estímulos y la monotonía del puesto de trabajo.

10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

Cuadro No. 11

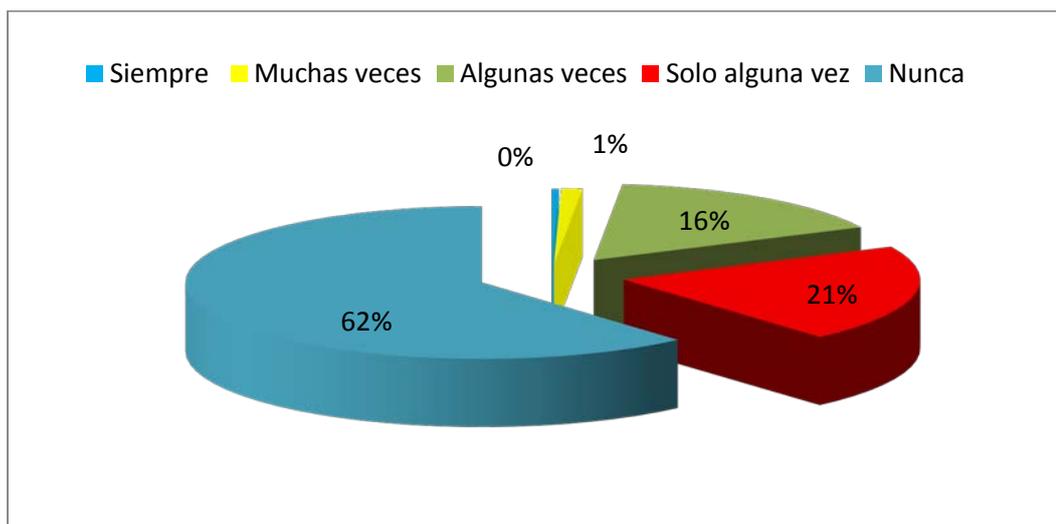
Decisión sobre hacer un descanso

| Descripción | Frecuencia | % |
|--------------------|-------------------|-------------|
| Siempre | 1 | 0% |
| Muchas veces | 3 | 1% |
| Algunas veces | 42 | 16% |
| Solo alguna vez | 53 | 21% |
| Nunca | 158 | 62% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 13

Decisión sobre hacer un descanso



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la decisión sobre hacer un descanso, el 62% nunca puede decidir, el 21% solo algunas veces, el 16% algunas veces. Los resultados permiten conocer la falta de decisión de los colaboradores sobre realizar descansos en la jornada de trabajo, esto ocasiona que el personal sienta una sensación de cansancio, vacío y rechazo de las actividades que debe realizar varias veces al día, debido a que cumplir la jornada de labores sin descanso se vuelve larga y pesada.

11) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?

Cuadro No. 12

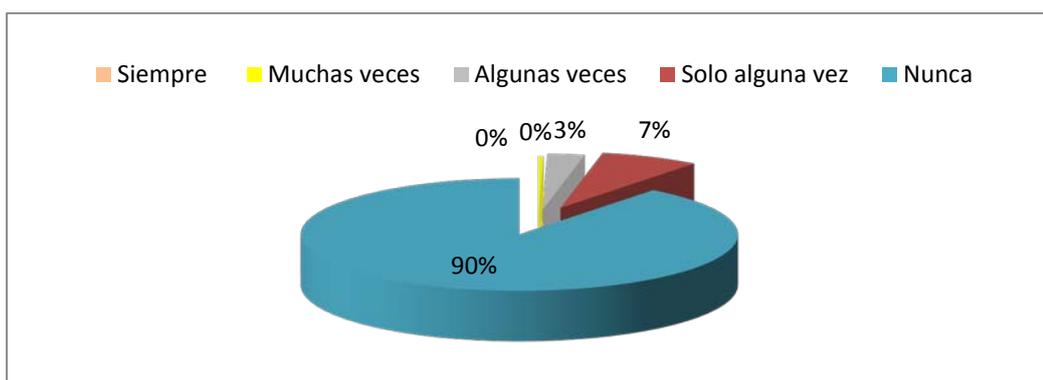
Puede salir de su trabajo sin pedir permiso por una hora

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 0 | 0% |
| Muchas veces | 1 | 0% |
| Algunas veces | 7 | 3% |
| Solo alguna vez | 19 | 7% |
| Nunca | 230 | 90% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 14

Puede salir de su trabajo sin pedir permiso por una hora



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la facilidad de poder salir del trabajo sin necesidad de solicitar permiso para resolver un asunto familiar, el 90% indica que nunca puede salir, el 7% solo alguna vez y el 3% señala que algunas veces puede salir sin permiso. Los resultados evidencian que los colaboradores no pueden salir de la empresa por alguna urgencia personal sin solicitar permiso, por este motivo prefieren no salir porque tienen temor de perder su trabajo.

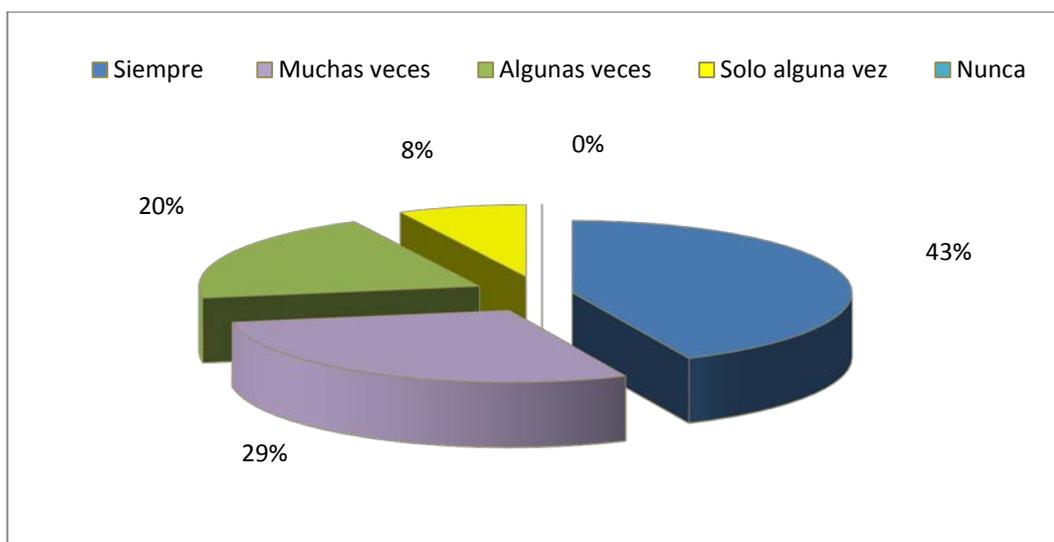
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?

Cuadro No. 13
Necesidad de tener iniciativa en el trabajo

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 111 | 43% |
| Muchas veces | 75 | 29% |
| Algunas veces | 52 | 20% |
| Solo alguna vez | 19 | 7% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 15
Necesidad de tener iniciativa en el trabajo



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la necesidad de tener iniciativa en el trabajo, el 43% indica que siempre debe tener iniciativa, el 29% muchas veces, el 20% algunas veces, el 8% solo algunas veces. De acuerdo a los resultados obtenidos el personal necesita tener iniciativa para realizar su trabajo, por lo tanto existe la posibilidad de que un error pueda tener graves consecuencias y es otras de las causas de estrés laboral en el personal.

13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?

Cuadro No. 14

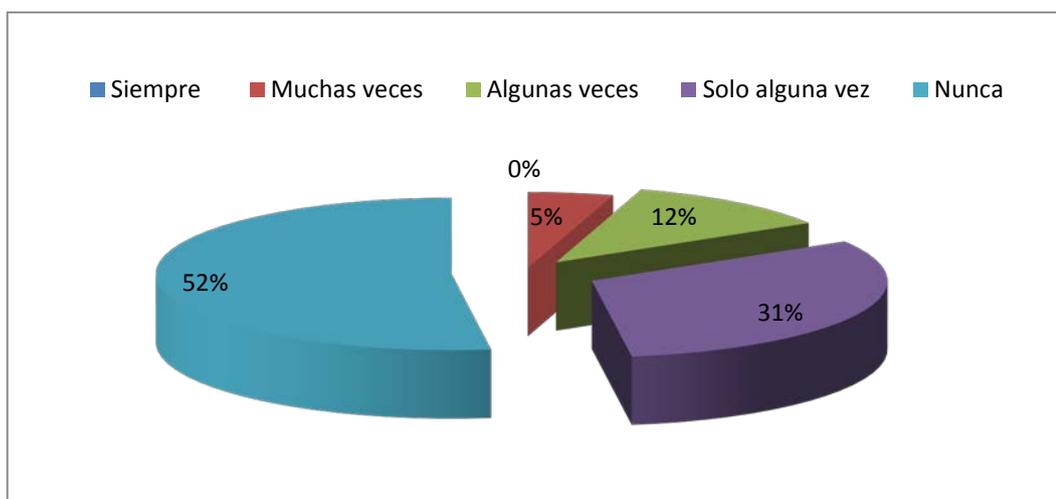
Aprende cosas nuevas en el trabajo

| Descripción | Frecuencia | % |
|--------------------|-------------------|-------------|
| Siempre | 0 | 0% |
| Muchas veces | 12 | 5% |
| Algunas veces | 30 | 12% |
| Solo alguna vez | 81 | 32% |
| Nunca | 134 | 52% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 16

Aprende cosas nuevas en el trabajo



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación al aprendizaje de cosas nuevas en el trabajo, el 52% nunca lo aprende cosas nuevas, el 31% solo alguna vez, el 12% algunas veces y el 5% muchas veces. Los resultados permiten conocer que la mayoría de colaboradores no aprenden cosas nuevas en su trabajo por lo tanto consideran que las actividades que realizan son monótonas o aburridas, además de estresantes, lo que incrementa el riesgo de estrés laboral por la falta de estímulos y monotonía.

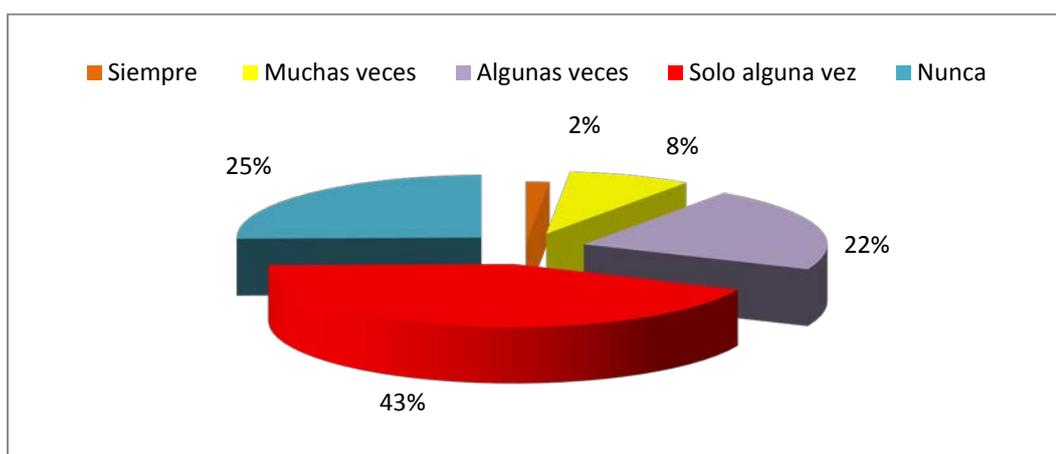
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?

Cuadro No. 15
Compromiso con su profesión

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 4 | 2% |
| Muchas veces | 21 | 8% |
| Algunas veces | 56 | 22% |
| Solo alguna vez | 111 | 43% |
| Nunca | 65 | 25% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 17
Compromiso con su profesión



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación al compromiso que tiene el personal con su profesión, el 43% solo algunas veces se siente comprometido, el 25% nunca se siente comprometido, el 22% algunas veces, el 8% muchas veces. De acuerdo a las respuestas del personal de la Corporación se puede conocer que no existe un compromiso con su profesión debido a la falta de estímulo, inadecuada remuneración, sin embargo el miedo a perder su trabajo ocasiona que deben cumplir sus funciones por obligación pero no se encuentran comprometidos con su profesión.

15) ¿Tienen sentido tus tareas?

Cuadro No. 16

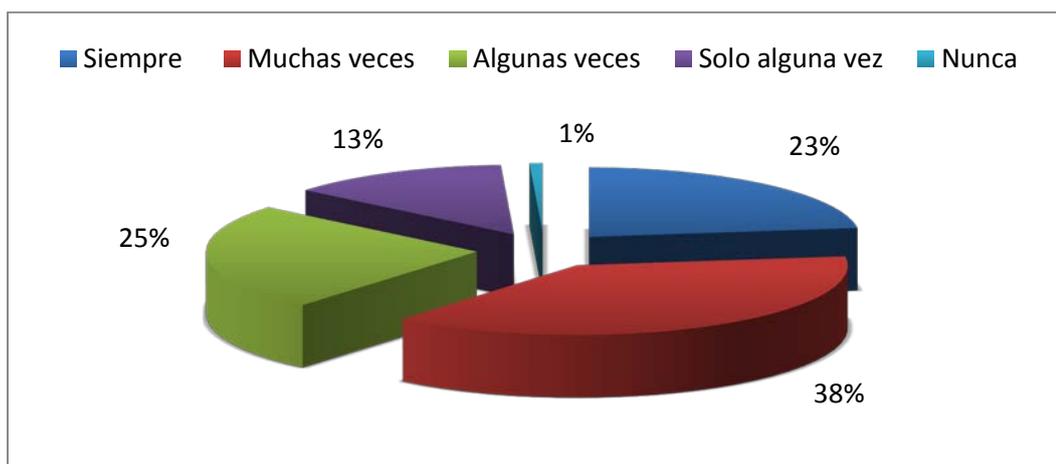
Tienen sentido tus tareas

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 59 | 23% |
| Muchas veces | 98 | 38% |
| Algunas veces | 64 | 25% |
| Solo alguna vez | 34 | 13% |
| Nunca | 2 | 1% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 18

Tienen sentido tus tareas



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación al sentido de las tareas que realiza, el 38% considera que muchas veces tienen sentido sus tareas, el 25% algunas veces, el 23% siempre, el 13% solo alguna vez. Los resultados muestran que el personal de la Corporación GFP consideran que sus tareas no tienen sentido, esto se debe a la falta de participación sobre la carga de trabajo, forma de realizar sus tareas y el tiempo en el que deben efectuar. Todos estos aspectos son los causantes de la falta de motivación de los colaboradores.

16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?

Cuadro No. 17

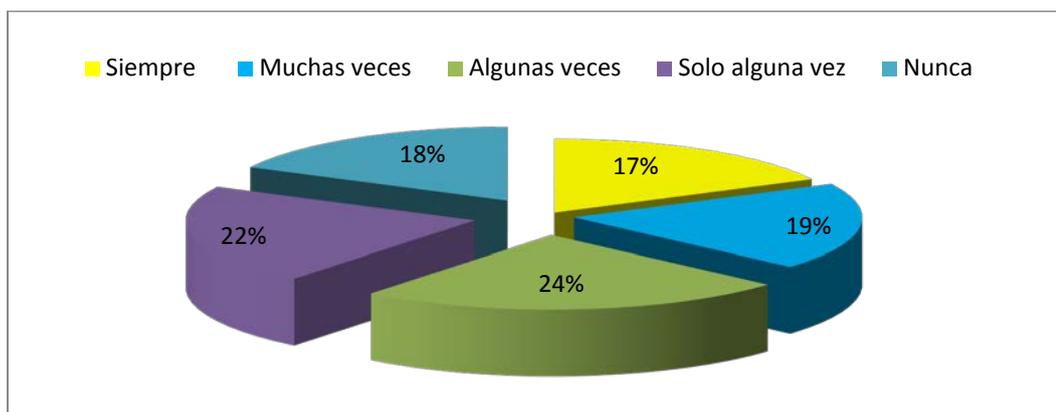
Entusiasmo al hablar de la empresa a otras personas

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 45 | 18% |
| Muchas veces | 49 | 19% |
| Algunas veces | 62 | 24% |
| Solo alguna vez | 56 | 22% |
| Nunca | 45 | 18% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 19

Entusiasmo al hablar de la empresa a otras personas



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación al entusiasmo al hablar de la empresa con otras personas, el 24% algunas veces habla con entusiasmo, el 22% solo alguna vez, el 19% muchas veces habla con entusiasmo, el 18% nunca y el 17% siempre habla con entusiasmo. Los resultados evidencian que el personal no siente entusiasmo al hablar de la empresa con otras personas, esto puede ser originado por varios factores como la carencia de estímulos, utilización inadecuada del poder de parte de sus jefes, condiciones de trabajo que ocasionan riesgo para su salud. Esto da como resultado la falta de entusiasmo para hablar sobre sus labores diarias.

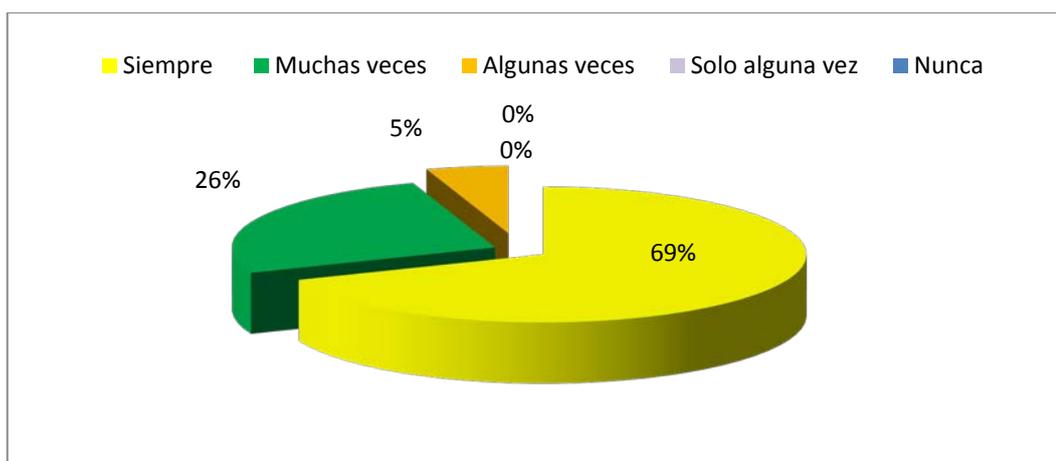
17) En estos momentos, ¿estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?

Cuadro No. 18
Preocupación por la dificultad de encontrar trabajo

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 177 | 69% |
| Muchas veces | 67 | 26% |
| Algunas veces | 13 | 5% |
| Solo alguna vez | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
 Elaborado: El autor.

Gráfico No. 20
Preocupación por la dificultad de encontrar trabajo



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
 Elaborado: El autor.

Con relación a la preocupación por la dificultad de encontrar trabajo, el 69% indica que siempre tiene esa preocupación, el 26% muchas veces y el 5% algunas veces. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede constatar que los colaboradores sienten temor de perder su trabajo, siendo esta otra de las causas de estrés laboral, el temor a verse desempleado hace que el personal trabaje en algo que no siente a gusto y realizando varias actividades por un sueldo que no consideran justo.

18) En estos momentos, ¿estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?

Cuadro No. 19

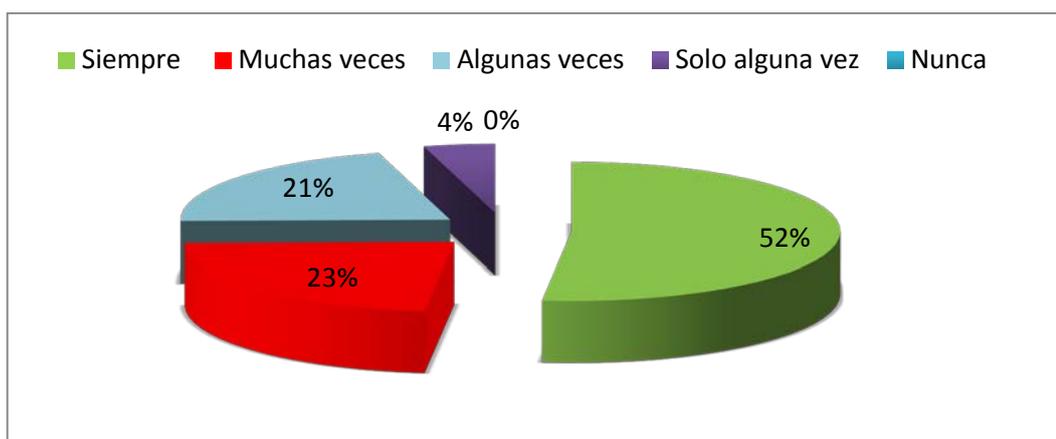
Preocupación al tener cambios de tareas contra su voluntad

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 133 | 52% |
| Muchas veces | 59 | 23% |
| Algunas veces | 54 | 21% |
| Solo alguna vez | 11 | 4% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 21

Preocupación al tener cambios de tareas contra su voluntad



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la preocupación por el cambio de tareas contra su voluntad, el 52% indica que siempre está preocupado, el 23% muchas veces, el 21% algunas veces y el 4% solo alguna vez. Los resultados indican que la mayoría de colaboradores tiene miedo a la inestabilidad laboral y a enfrentarse a nuevas experiencias en el desempeño de su trabajo. Esto se debe a que aún con malestar cumplen con sus tareas habituales pero sienten miedo a enfrentarse a nuevos retos en el plano laboral.

19) En estos momentos, ¿estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?

Cuadro No. 20

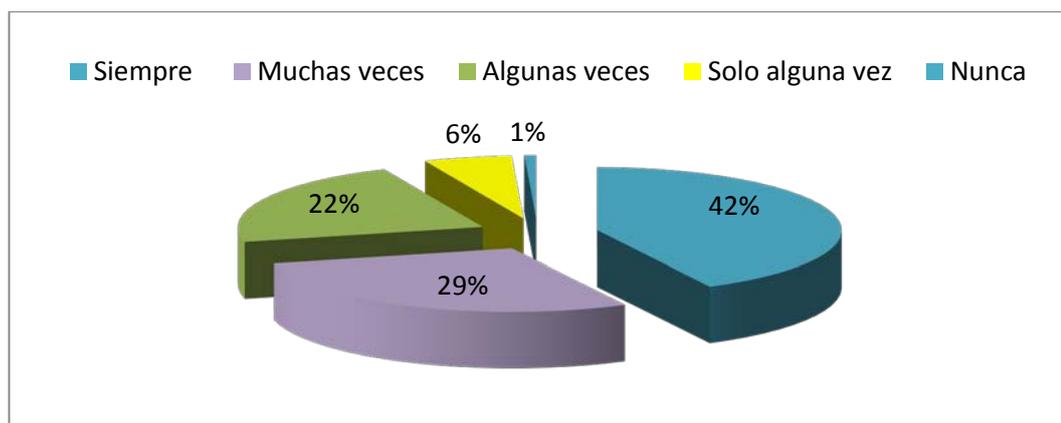
Preocupación de cambio de horario contra su voluntad

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 109 | 42% |
| Muchas veces | 74 | 29% |
| Algunas veces | 57 | 22% |
| Solo alguna vez | 15 | 6% |
| Nunca | 2 | 1% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 22

Preocupación de cambio de horario contra su voluntad



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la preocupación por cambio de horario de trabajo, el 42% siempre está preocupado, el 29% muchas veces, el 22% algunas veces y el 6% solo alguna vez. Estos resultados permiten determinar la preocupación y miedo a la inestabilidad laboral y al cambio de horarios y turnos en contra de su voluntad, por lo tanto este es otro aspecto que contribuye al riesgo psicosocial que atraviesan los colaboradores de la Corporación GPF.

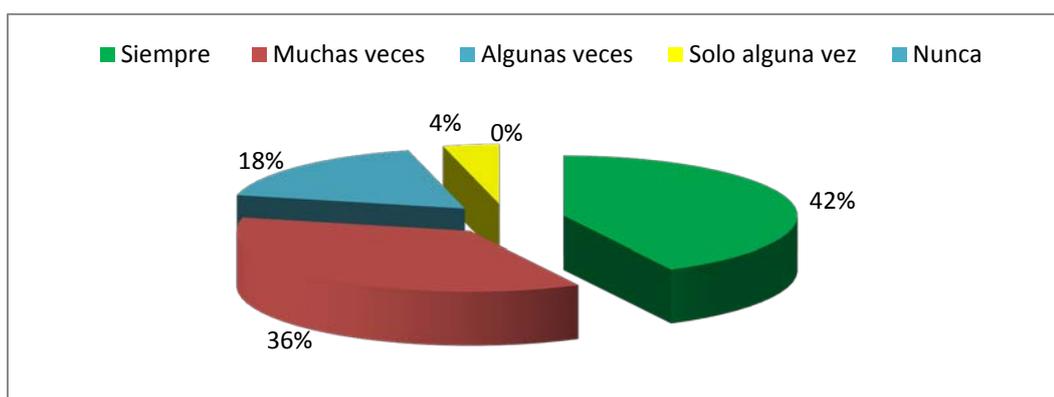
20) En estos momentos, ¿estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?

Cuadro No. 21
Preocupación por el salario

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 109 | 42% |
| Muchas veces | 93 | 36% |
| Algunas veces | 45 | 18% |
| Solo alguna vez | 10 | 4% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 23
Preocupación por el salario



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la preocupación por variaciones en el salario, el 42% siempre está preocupado, el 36% muchas veces, el 18% algunas veces y el 4% solo alguna vez. Estos resultados permiten determinar la preocupación de los colaboradores por variaciones en el salario o la falta de pagos. El tema económico es el que mayor preocupación causa a los trabajadores de la organización ya que de ellos depende su familia y dejar de percibir el sueldo sería un desmotivante en sus funciones y obligaciones.

21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?

Cuadro No. 22

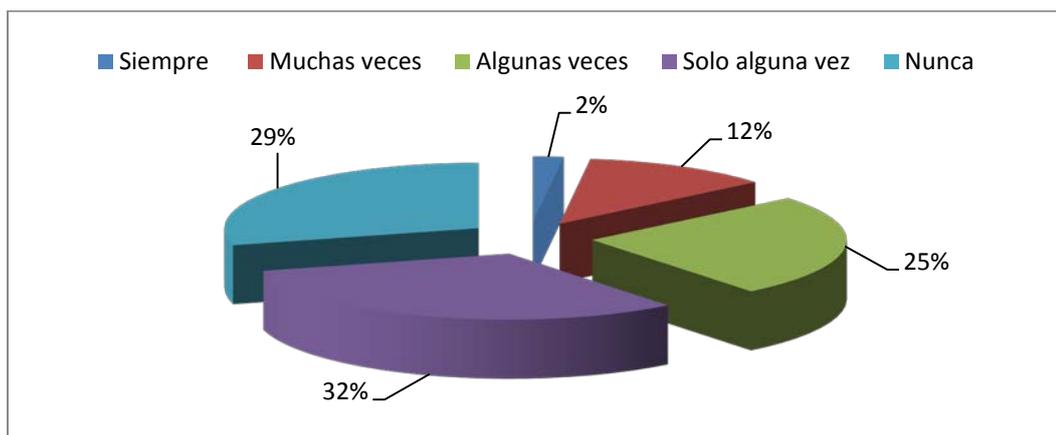
Conoce el margen de autonomía que tiene en su trabajo

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 5 | 2% |
| Muchas veces | 31 | 12% |
| Algunas veces | 65 | 25% |
| Solo alguna vez | 81 | 32% |
| Nunca | 75 | 29% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 24

Conoce el margen de autonomía que tiene en su trabajo



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación al margen de autonomía que tiene en el trabajo, el 32% indica que solo alguna vez, el 29% no tiene conocimiento, el 25% algunas veces, el 12% muchas veces y el 2% siempre conoce este aspecto. Los resultados expuestos permiten determinar que el personal desconoce el margen de autonomía que tiene en su trabajo. Este es un aspecto que desconocen debido al mando siempre está ejercido por una sola persona, quienes se encargan de tomar las decisiones que deben acatar el resto, por lo tanto la subordinación es otro factor de riesgo psicosocial.

22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?

Cuadro No. 23

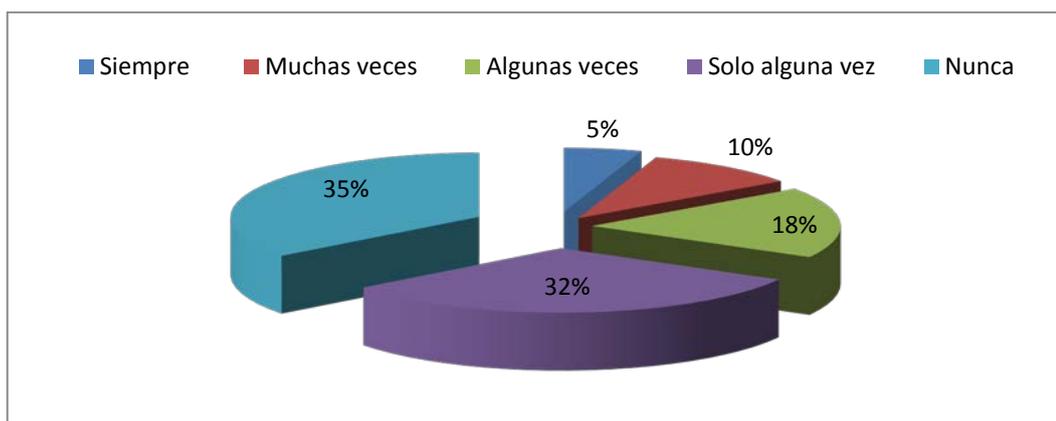
Conocimiento sobre las tareas de su responsabilidad

| Descripción | Frecuencia | % |
|--------------------|-------------------|-------------|
| Siempre | 13 | 5% |
| Muchas veces | 26 | 10% |
| Algunas veces | 46 | 18% |
| Solo alguna vez | 81 | 32% |
| Nunca | 91 | 35% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 25

Conocimiento sobre las tareas de su responsabilidad



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación al conocimiento sobre las tareas de su responsabilidad, el 35% desconoce este aspecto, el 32% sola alguna vez conoce, el 18% algunas veces, el 10% muchas veces y el 5% siempre tiene conocimiento. De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que el personal desconoce las tareas exactas que son de su responsabilidad. Este es un factor determinante para adquirir el síndrome de estrés debido al desconocimiento de las actividades que se deben realizar y que en ocasiones por un pequeño error las consecuencias pueden ser graves.

23) ¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?

Cuadro No. 24

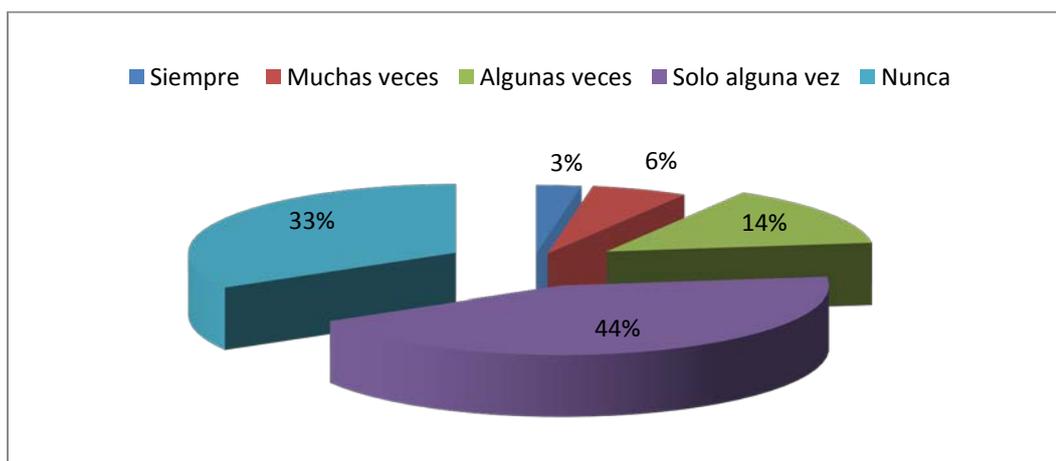
Información acerca de los cambios que pueden afectar tu futuro

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 7 | 3% |
| Muchas veces | 15 | 6% |
| Algunas veces | 37 | 14% |
| Solo alguna vez | 112 | 44% |
| Nunca | 86 | 33% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 26

Información acerca de los cambios que pueden afectar tu futuro



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la información para conocer sobre cambios en la empresa, el 44% solo alguna vez le han informado, el 33% nunca ha sido informado, el 14% algunas veces, el 6% muchas veces y el 3% siempre es informado. De acuerdo a los resultados obtenidos el personal manifiesta que pocas veces ha sido informado sobre cambios que se realicen en la empresa con anticipación, por lo tanto no son considerados para la toma de decisiones, es decir se sienten excluidos.

24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

Cuadro No. 25

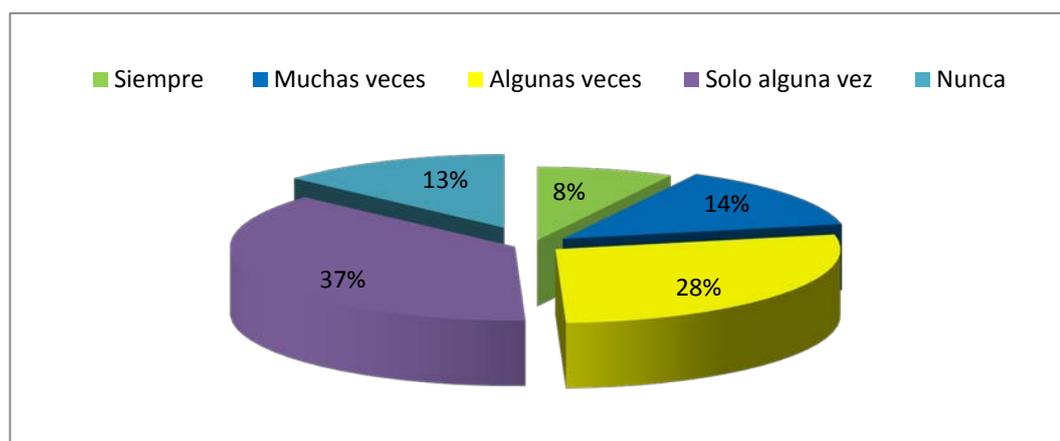
Recibe información para realizar bien su trabajo

| Descripción | Frecuencia | % |
|--------------------|-------------------|-------------|
| Siempre | 20 | 8% |
| Muchas veces | 36 | 14% |
| Algunas veces | 71 | 28% |
| Solo alguna vez | 96 | 37% |
| Nunca | 34 | 13% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 27

Recibe información para realizar bien su trabajo



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la información para realizar su trabajo, el 37% solo alguna vez recibe toda la información, el 28% algunas veces, el 14% muchas veces recibe la información y el 8% siempre recibe información. Los resultados obtenidos evidencian que el personal de la Corporación GPF pocas veces recibe la información que necesitan para la efectuar sus funciones, por lo tanto reciben poco apoyo y gran cantidad de estrés por la búsqueda de la información.

25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?

Cuadro No. 26

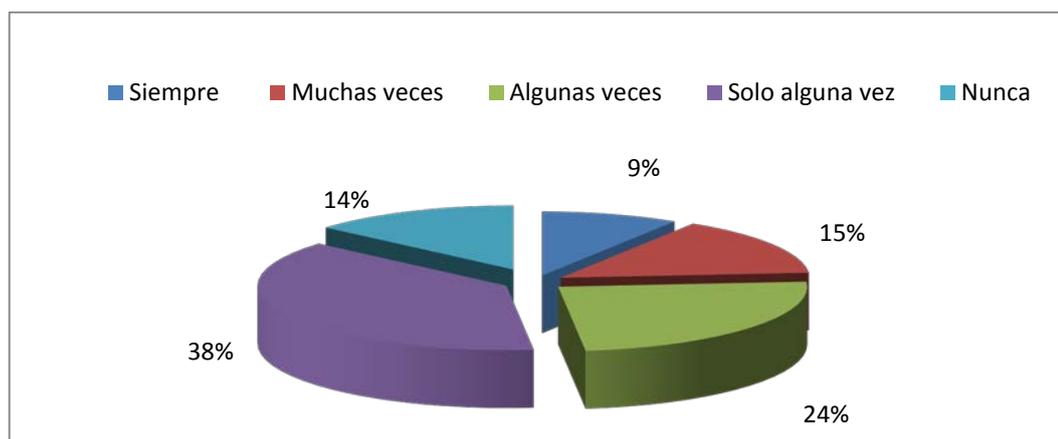
Ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 23 | 9% |
| Muchas veces | 38 | 15% |
| Algunas veces | 63 | 25% |
| Solo alguna vez | 98 | 38% |
| Nunca | 35 | 14% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 28

Ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la ayuda y apoyo de sus compañeros de trabajo, el 38% recibe apoyo solo alguna vez, el 24% algunas veces, el 15% muchas veces, el 14% nunca recibe apoyo y el 9% siempre recibe apoyo. Los resultados obtenidos evidencian que los colaboradores de la empresa no siempre reciben apoyo de sus compañeros demostrando un clima laboral desfavorable. Esta situación causa estrés ya que el empleado se siente frustrado e impotente ante el desprecio de su entorno.

26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?

Cuadro No. 27

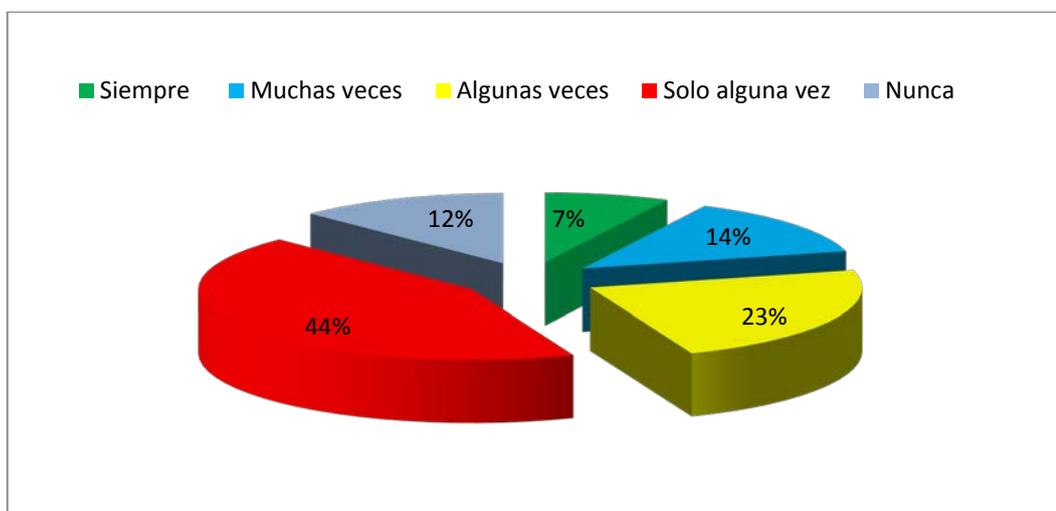
Recibe ayuda y apoyo del inmediato o inmediata superior

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 19 | 7% |
| Muchas veces | 35 | 14% |
| Algunas veces | 59 | 23% |
| Solo alguna vez | 112 | 44% |
| Nunca | 32 | 12% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 29

Recibe ayuda y apoyo del inmediato o inmediata superior



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la ayuda y apoyo del inmediato superior, el 44% recibe apoyo solo alguna vez, el 23% algunas veces, el 14% muchas veces, el 12% nunca recibe apoyo y el 7% siempre recibe apoyo. Los resultados obtenidos evidencian que los colaboradores de la empresa no reciben apoyo de sus superiores de forma continua solo en algunas ocasiones, lo que despierta su insatisfacción, dando como resultado bajo nivel de desempeño y malestar del personal.

27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?

Cuadro No. 28

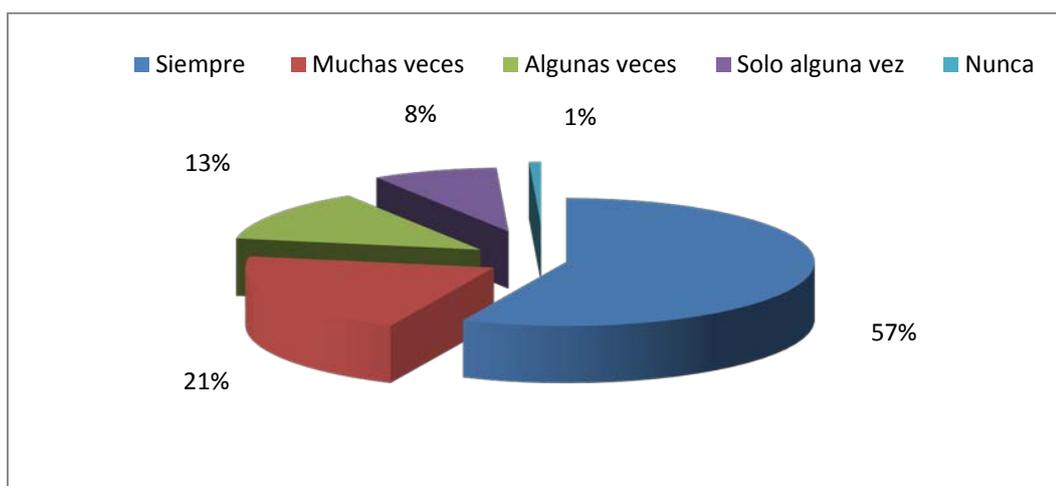
Aislamiento del puesto de trabajo de sus compañeros

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 146 | 57% |
| Muchas veces | 54 | 21% |
| Algunas veces | 34 | 13% |
| Solo alguna vez | 21 | 8% |
| Nunca | 2 | 1% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 30

Aislamiento del puesto de trabajo de sus compañeros



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación al aislamiento del puesto de trabajo de sus compañeros, el 57% indica siempre está aislado, el 21% muchas veces, el 13% algunas veces se encuentra aislado, el 8% solo alguna vez y el 1% nunca se encuentra aislado de sus compañeros. De acuerdo a los resultados obtenidos los puesto de trabajo están aislados del puesto de su compañero, por lo que dificulta si interrelación y buen trato.

28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?

Cuadro No. 29

Formas parte de un grupo de trabajo

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 49 | 19% |
| Muchas veces | 74 | 29% |
| Algunas veces | 92 | 36% |
| Solo alguna vez | 40 | 16% |
| Nunca | 2 | 1% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 31

Formas parte de un grupo de trabajo



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a sentirse parte de un grupo, el 36% algunas veces siente que forma parte de un grupo, el 29% muchas veces, el 19% siempre se siente parte de un grupo. Los colaboradores no siempre se sienten parte de un grupo, este es un factor que genera estrés puesto que se sienten aislados y los seres humanos necesitan relacionarse con los demás para sentirse aceptados en la empresa.

29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?

Cuadro No. 30

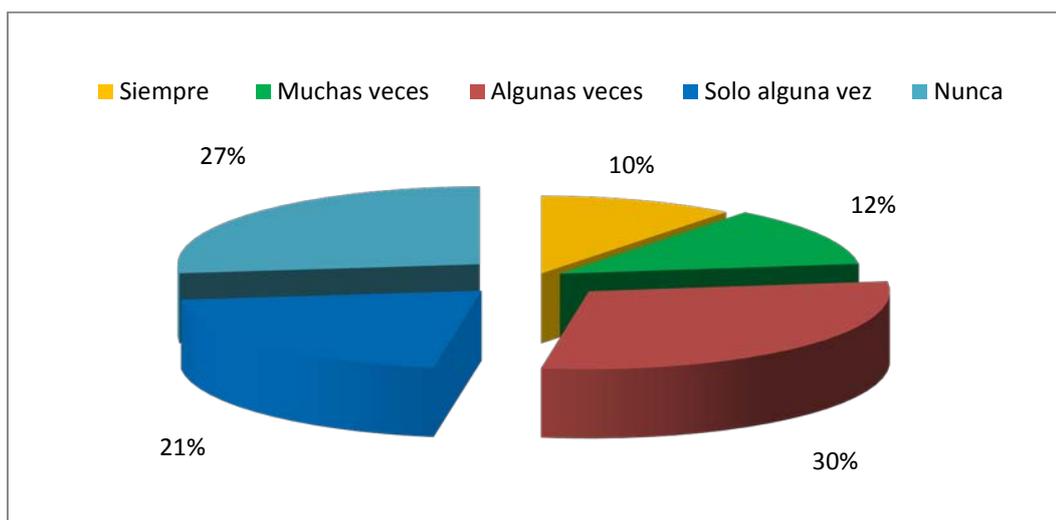
Su jefe planifica bien los trabajos

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 27 | 11% |
| Muchas veces | 32 | 12% |
| Algunas veces | 76 | 30% |
| Solo alguna vez | 53 | 21% |
| Nunca | 69 | 27% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 32

Su jefe planifica bien los trabajos



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la planificación de trabajo de parte de su jefe, el 30% algunas veces planifica bien los trabajos, el 27% nunca planifica eficientemente, el 21% solo alguna vez, el 12% muchas veces y el 10% siempre planifica correctamente. De acuerdo a los resultados obtenidos el personal considera que los actuales jefes inmediatos no planifican bien el trabajo, por este motivo se presentan carga de trabajo a diario, que ocasiona el estrés entre los colaboradores de la Corporación.

30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?

Cuadro No. 31

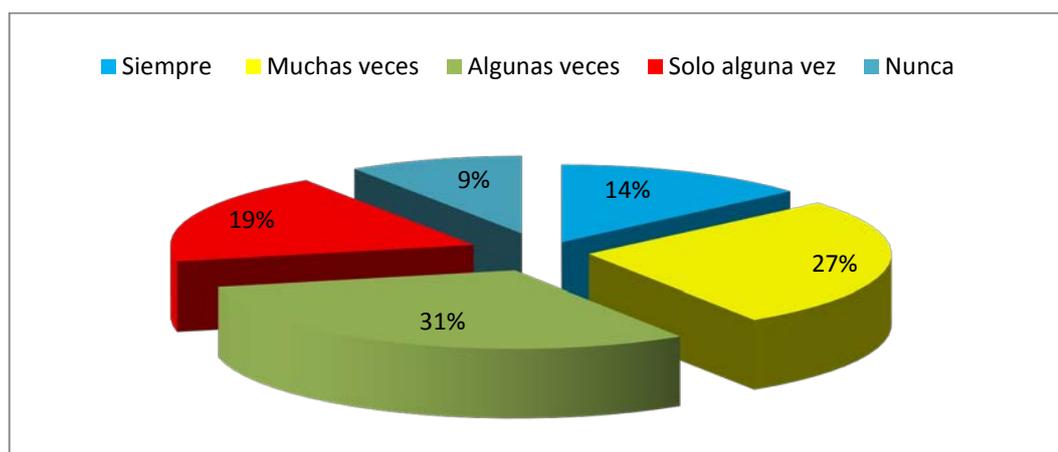
Su jefe se comunica bien con los trabajadores

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 35 | 14% |
| Muchas veces | 70 | 27% |
| Algunas veces | 79 | 31% |
| Solo alguna vez | 49 | 19% |
| Nunca | 24 | 9% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 33

Su jefe se comunica bien con los trabajadores



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la comunicación que existe entre los trabajadores, el 31% algunas veces se ha comunicado, el 27% considera que se comunican muchas veces, el 19% solo alguna vez, el 14% siempre y el 9% nunca se comunica con su jefe. Estos resultados evidencian la falta de comunicación entre el personal y los jefes inmediatos. Esto se debe a que muchas veces los jefes abusan de su poder de mando y tratan a sus subordinados con menor importancia de la que merecen.

31) ¿Realiza trabajo familiar y doméstico?

Cuadro No. 32

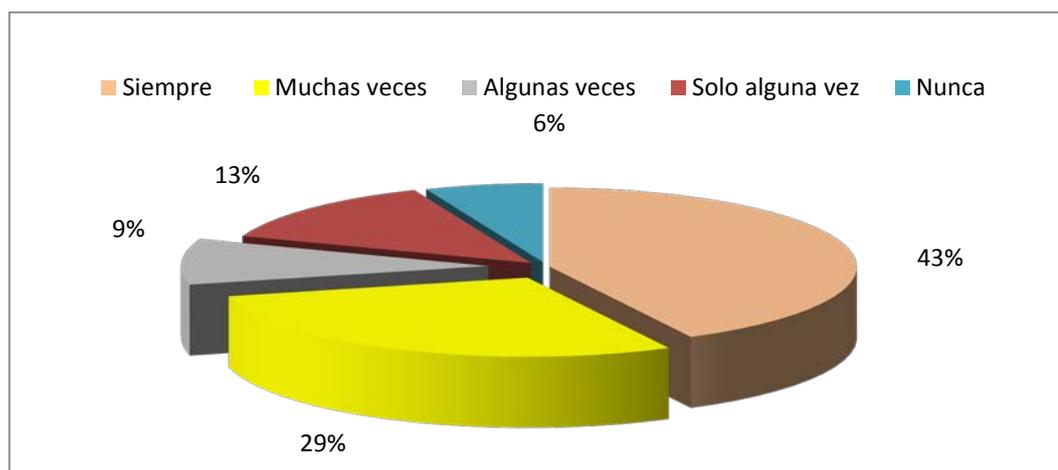
Realiza trabajo familiar doméstico

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 109 | 42% |
| Muchas veces | 74 | 29% |
| Algunas veces | 24 | 9% |
| Solo alguna vez | 34 | 13% |
| Nunca | 16 | 6% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 34

Realiza trabajo familiar doméstico



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la ejecución de trabajo doméstico, el 43% indica que siempre debe realizar trabajo doméstico, el 29% muchas veces, el 13% solo alguna vez, el 9% algunas veces y el 6% nunca. Estos resultados evidencian que el personal de la empresa luego de cumplir con sus obligaciones laborales acude a su hogar a realizar tareas del hogar, por lo tanto tienen el doble de responsabilidad y esto ejerce mayor presión en su vida.

32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?

Cuadro No. 33

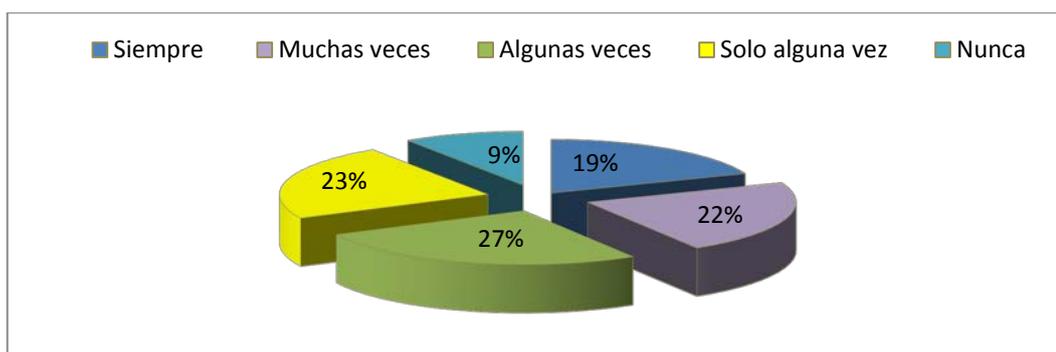
Las tareas domésticas se quedan sin hacer en su ausencia

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 49 | 19% |
| Muchas veces | 57 | 22% |
| Algunas veces | 68 | 26% |
| Solo alguna vez | 59 | 23% |
| Nunca | 24 | 9% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 35

Las tareas domésticas se quedan sin hacer en su ausencia



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a l cumplimiento de las tareas del hogar, el 27% señala que algunas veces las tareas de la casa se quedan sin hacer en su ausencia, el 23% indica que solo alguna vez las tareas se quedan sin hacer, el 22% manifiestan que muchas veces las tareas se quedan sin hacer. Estos resultados evidencian que las personas que deben cumplir con actividades en su hogar luego de salir del trabajo tienen doble presión y en ocasiones que han sentido demasiado cansancio luego de la jornada de trabajo, las tareas de la casa se quedan sin realizar.

33) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?

Cuadro No. 34

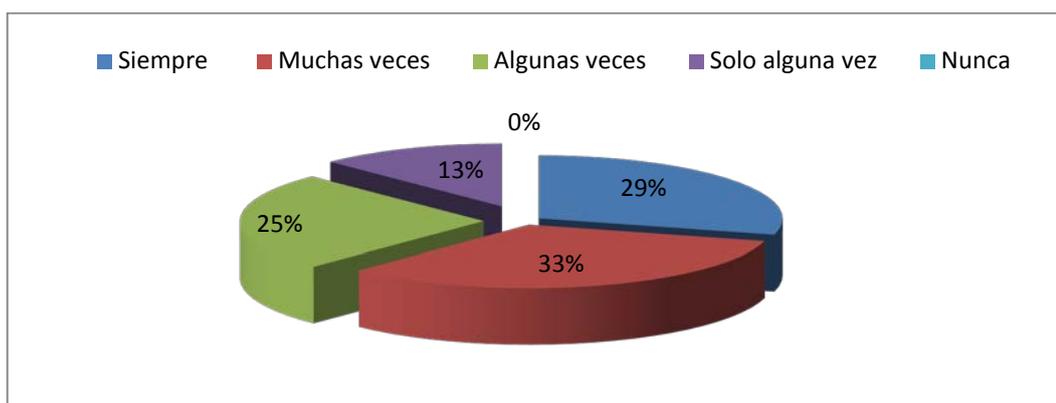
Piensas en trabajo las tareas domésticas y familiares.

| Descripción | Frecuencia | % |
|--------------------|-------------------|-------------|
| Siempre | 75 | 29% |
| Muchas veces | 85 | 33% |
| Algunas veces | 65 | 25% |
| Solo alguna vez | 32 | 12% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 36

Piensas en trabajo las tareas domésticas y familiares.



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la desconcentración por pensar en tareas de la casa y familiares en el trabajo, 33% muchas veces en el trabajo piensa en sus tareas domésticas y familiares, el 29% siempre piensa, el 25% algunas veces y el 13% solo alguna vez. Estos resultados permiten conocer la dificultad que presentan los colaboradores para concentrarse en sus actividades laborales debido a sus problemas familiares que sumado a la carga de trabajo crean un riesgo psicosocial que afecta la salud de los colaboradores.

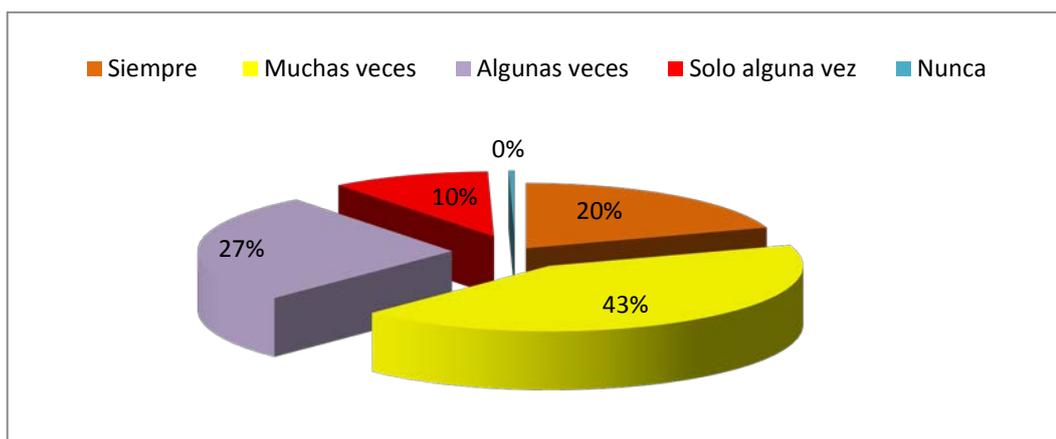
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?

Cuadro No. 35
Momentos de ansiedad

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 51 | 20% |
| Muchas veces | 109 | 42% |
| Algunas veces | 70 | 27% |
| Solo alguna vez | 26 | 10% |
| Nunca | 1 | 0% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 37
Momentos de ansiedad



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación a la frustración por desear estar en el trabajo y en la casa al mismo tiempo, el 43% muchas veces ha experimentado la ansiedad, el 27% algunas veces, el 20% siempre y el 10% solo alguna vez. Los resultados evidencian que el personal en más de una ocasión ha sentido la necesidad de encontrarse en la casa y en el trabajo por diferentes motivos que demandan su presencia, sin embargo el miedo a perder su trabajo les dificulta salir a solucionar inconvenientes personales, lo que incrementa el estrés laboral del personal.

35) ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?

Cuadro No. 36

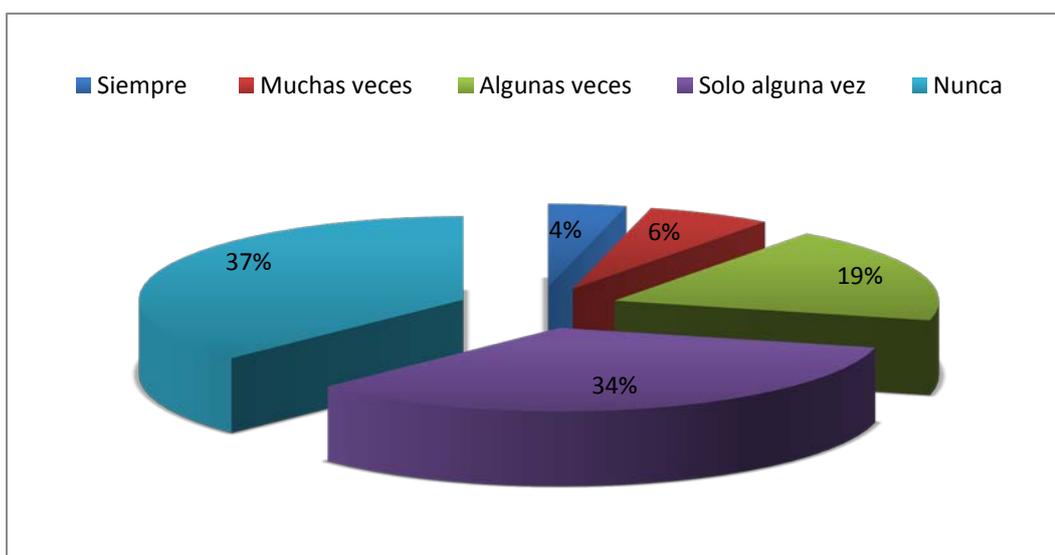
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 10 | 4% |
| Muchas veces | 16 | 6% |
| Algunas veces | 48 | 19% |
| Solo alguna vez | 87 | 34% |
| Nunca | 96 | 37% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 38

Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación al reconocimiento que le dan sus jefes, el 37% indican que nunca le reconocen como se merece, el 34% solo alguna vez, el 19% algunas veces, el 6% muchas veces y el 4% nunca son reconocidos como se merecen. Los resultados evidencian que el personal no se siente satisfecho con el reconocimiento que sus superiores le ofrecen, lo cual incrementa la desmotivación del personal y puede ser un factor que perjudique el desempeño de los colaboradores.

36) ¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario?

Cuadro No. 37

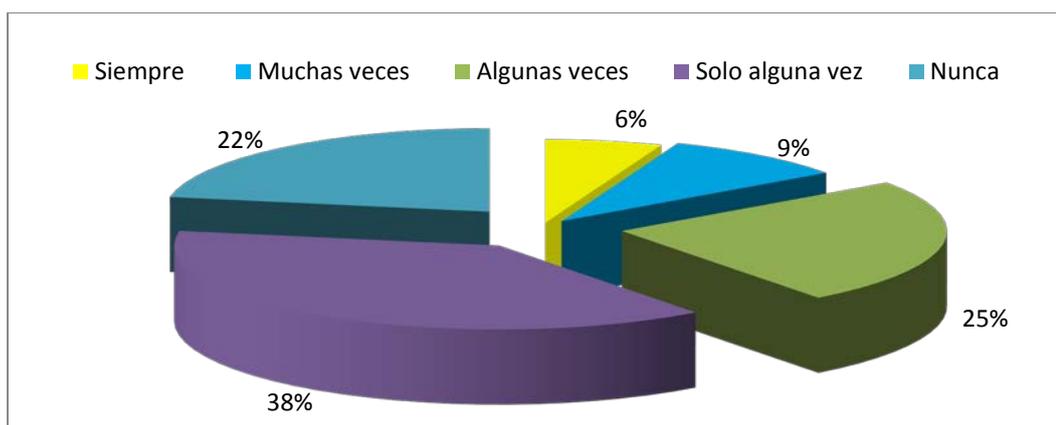
Recibes apoyo necesario en situaciones difíciles de trabajo

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 15 | 6% |
| Muchas veces | 24 | 9% |
| Algunas veces | 63 | 25% |
| Solo alguna vez | 98 | 38% |
| Nunca | 57 | 22% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 39

Recibes apoyo necesario en situaciones difíciles de trabajo



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación al apoyo necesario en situaciones difíciles, el 38% solo alguna vez ha recibido apoyo, el 25% algunas veces, el 22% nunca ha recibido apoyo, el 9% muchas veces y el 6% siempre. De acuerdo a los resultados obtenidos el personal siente que no ha recibido el apoyo necesario en situaciones difíciles, la falta de reconocimiento y de estímulos positivos hacia el trabajador también es causante del estrés laboral, porque el personal se siente desvalorado y desmotivado al ejercer sus responsabilidades.

37) ¿En mi trabajo me tratan injustamente?

Cuadro No. 38

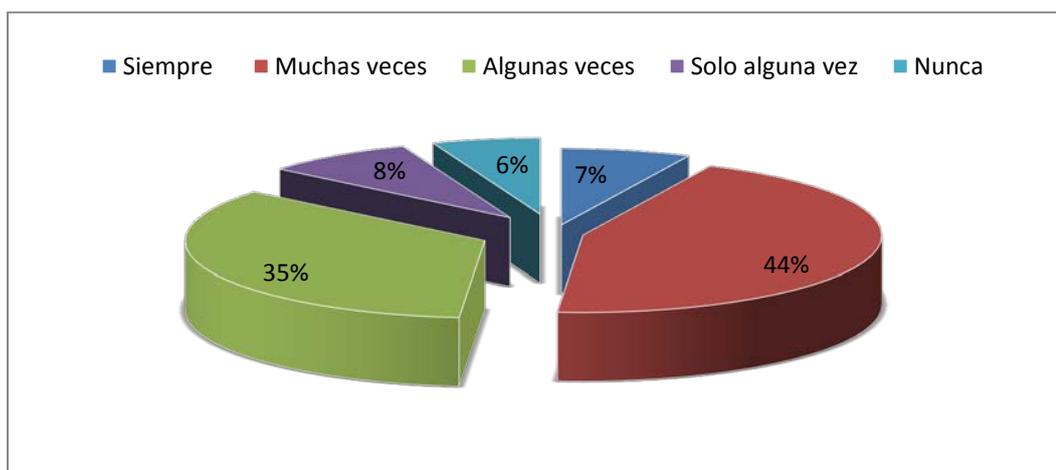
En su trabajo le tratan injustamente

| Descripción | Frecuencia | % |
|--------------------|-------------------|-------------|
| Siempre | 18 | 7% |
| Muchas veces | 114 | 44% |
| Algunas veces | 89 | 35% |
| Solo alguna vez | 21 | 8% |
| Nunca | 15 | 6% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 40

En su trabajo le tratan injustamente



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación al trato que reciben en el trabajo, el 44% indica que muchas veces lo tratan injustamente, el 35% algunas veces, el 8% solo alguna vez, el 7% nunca. Estos resultados evidencian la insatisfacción de parte del personal por el trato que reciben de parte de sus jefes o compañeros de trabajo, ya que esta situación incrementa la desmotivación, sintiendo que su lugar de trabajo es un lugar desagradable al cual acuden por necesidad y no por satisfacción profesional.

38) ¿Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado?

Cuadro No. 39

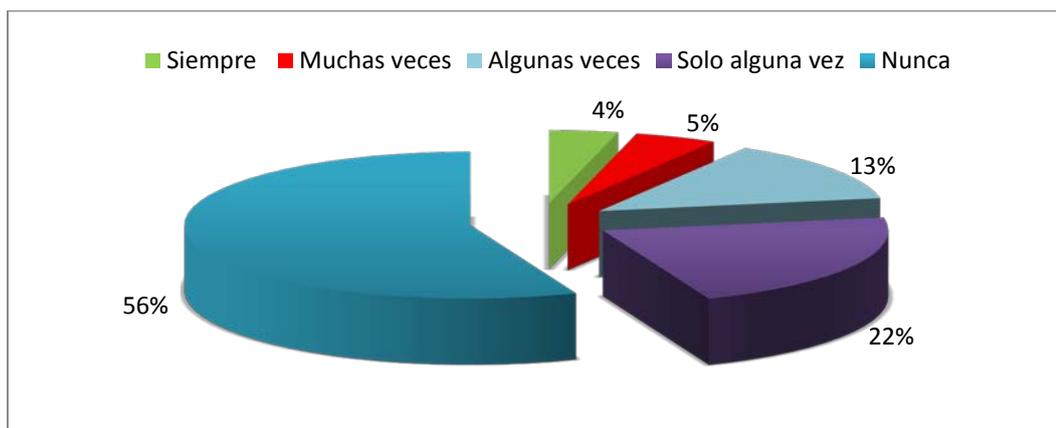
El reconocimiento por su trabajo es adecuado

| Descripción | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 10 | 4% |
| Muchas veces | 12 | 5% |
| Algunas veces | 35 | 14% |
| Solo alguna vez | 56 | 22% |
| Nunca | 144 | 56% |
| Total | 257 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Gráfico No. 41

El reconocimiento por su trabajo es adecuado



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de la Corporación GPF en Guayaquil.
Elaborado: El autor.

Con relación al reconocimiento que recibe por su trabajo, el 56% indica que no es el adecuado, el 22% solo alguna vez considera que es adecuado, el 13% algunas veces, el 5% muchas veces y el 4% siempre. Los colaboradores de la Corporación GPF sienten que la empresa no les ofrece el reconocimiento que se merecen por las funciones que realizan, por lo tanto se debe indicar que el riesgo de estrés por factores psicosociales se deben a diferentes aspectos que incrementan el nivel de estrés laboral.

4.3. Discusión de los resultados

Para evaluar los resultados obtenidos en la investigación de campo aplicada a los trabajadores operativos que laboran en los establecimientos farmacéuticos de ECONOFARM S. A., se procedió a tomar los valores obtenidos en cada casillero y valorarlos de acuerdo a la escala que proporciona el mismo método del COPSOQ – ISTAS.

La escala de valoración del método en referencia, califica cada parámetro con una puntuación de 1 al 5, donde el puntaje más bajo es el menor y el más alto u óptimo, es el mayor, como se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 40
Escala de Valoración

| | | | | | |
|---------------------|-----------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| Frecuencia | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Solo alguna vez | Nunca |
| Calificación | Excelente | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo |
| Valoración | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Fuente: Escala valorada por el autor.
Elaborado: El autor.

Se puede apreciar en la escala de valoración que el parámetro siempre está calificado con 5 puntos, que es el valor más alto calificado como excelente, lo cual establece un adecuado control de los factores riesgos psicosociales en el personal, mientras que el parámetro nunca tiene el puntaje más bajo que es igual a 1 punto calificado como malo. Cuando la interrogante del cuestionario COPSOQ – ISTAS se refiera a un aspecto negativo, entonces la valoración será contraria, es decir, el parámetro nunca será valorado con 5 puntos y el parámetro siempre con 1 punto.

En el siguiente cuadro se presenta la calificación de cada una de las interrogantes que se plantearon con el cuestionario del método COPSOQ – ISTAS, con respecto a la escala del cuadro anterior.

Cuadro No. 41

Calificación General del Cuestionario COPSOQ – ISTAS.

| Ítem | Siempre | | | Muchas veces | | | Algunas veces | | | Solo alguna vez | | | Nunca | | | Total | Promedio |
|------|---------|---|-----|--------------|---|-----|---------------|---|-----|-----------------|---|-----|-------|---|-----|-------|----------|
| | A | B | C | A | B | C | A | B | C | A | B | C | A | B | C | | |
| 1 | 133 | 1 | 133 | 59 | 2 | 118 | 35 | 3 | 105 | 23 | 4 | 92 | 7 | 5 | 35 | 483 | 1,88 |
| 2 | 123 | 1 | 123 | 68 | 2 | 136 | 36 | 3 | 108 | 24 | 4 | 96 | 6 | 5 | 30 | 493 | 1,92 |
| 3 | 5 | 5 | 25 | 16 | 4 | 64 | 35 | 3 | 105 | 54 | 2 | 108 | 147 | 1 | 147 | 449 | 1,75 |
| 4 | 143 | 1 | 143 | 63 | 2 | 126 | 35 | 3 | 105 | 12 | 4 | 48 | 4 | 5 | 20 | 442 | 1,72 |
| 5 | 89 | 1 | 89 | 109 | 2 | 218 | 43 | 3 | 129 | 10 | 4 | 40 | 6 | 5 | 30 | 462 | 1,97 |
| 6 | 155 | 1 | 155 | 90 | 2 | 180 | 7 | 3 | 21 | 4 | 4 | 16 | 1 | 5 | 5 | 339 | 1,47 |
| 7 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 6 | 21 | 2 | 42 | 232 | 1 | 232 | 289 | 1,12 |
| 8 | 2 | 5 | 10 | 4 | 4 | 16 | 22 | 3 | 66 | 29 | 2 | 58 | 200 | 1 | 200 | 350 | 1,36 |
| 9 | 10 | 5 | 50 | 12 | 4 | 48 | 49 | 3 | 147 | 62 | 2 | 124 | 124 | 1 | 124 | 493 | 1,92 |
| 10 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 12 | 42 | 3 | 126 | 53 | 2 | 106 | 158 | 1 | 158 | 407 | 1,58 |
| 11 | 0 | 5 | 0 | 1 | 4 | 4 | 7 | 3 | 21 | 19 | 2 | 38 | 230 | 1 | 230 | 293 | 1,14 |
| 12 | 111 | 5 | 555 | 75 | 4 | 300 | 52 | 3 | 156 | 19 | 2 | 38 | 0 | 1 | 0 | 1.049 | 4,08 |
| 13 | 0 | 5 | 0 | 12 | 4 | 48 | 30 | 3 | 90 | 81 | 2 | 162 | 134 | 1 | 134 | 434 | 1,69 |
| 14 | 4 | 5 | 20 | 21 | 4 | 84 | 56 | 3 | 168 | 111 | 2 | 222 | 65 | 1 | 65 | 559 | 2,18 |
| 15 | 59 | 5 | 295 | 98 | 4 | 392 | 64 | 3 | 192 | 34 | 2 | 68 | 2 | 1 | 2 | 949 | 3,69 |
| 16 | 45 | 5 | 225 | 49 | 4 | 196 | 62 | 3 | 186 | 56 | 2 | 112 | 45 | 1 | 45 | 764 | 2,97 |
| 17 | 177 | 1 | 177 | 67 | 2 | 134 | 13 | 3 | 39 | 0 | 4 | 0 | 0 | 5 | 0 | 350 | 1,36 |
| 18 | 133 | 1 | 133 | 59 | 2 | 118 | 54 | 3 | 162 | 11 | 4 | 44 | 0 | 5 | 0 | 457 | 1,78 |
| 19 | 109 | 1 | 109 | 74 | 2 | 148 | 57 | 3 | 171 | 15 | 4 | 60 | 2 | 5 | 10 | 498 | 1,94 |
| 20 | 109 | 1 | 109 | 93 | 2 | 186 | 45 | 3 | 135 | 10 | 4 | 40 | 0 | 5 | 0 | 470 | 1,83 |
| 21 | 5 | 5 | 25 | 31 | 4 | 124 | 65 | 3 | 195 | 81 | 2 | 162 | 75 | 1 | 75 | 581 | 2,26 |
| 22 | 13 | 5 | 65 | 26 | 4 | 104 | 46 | 3 | 138 | 81 | 2 | 162 | 91 | 1 | 91 | 560 | 2,18 |
| 23 | 7 | 5 | 35 | 15 | 4 | 60 | 37 | 3 | 111 | 112 | 2 | 224 | 86 | 1 | 86 | 516 | 2,01 |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de ECONOFARM S. A.

Elaborado: Emilio Zambrano.

Cuadro No. 42

Calificación General del Cuestionario COPSOQ.

| Ítem | Siempre | | | Muchas veces | | | Algunas veces | | | Solo alguna vez | | | Nunca | | | Total | Promedio |
|------|---------|---|-----|--------------|---|-----|---------------|---|-----|-----------------|---|-----|-------|---|-----|-----------------|--------------|
| | A | B | C | A | B | C | A | B | C | A | B | C | A | B | C | | |
| 24 | 20 | 5 | 100 | 36 | 4 | 144 | 71 | 3 | 213 | 96 | 2 | 192 | 34 | 1 | 34 | 683 | 2,66 |
| 25 | 23 | 5 | 115 | 38 | 4 | 152 | 63 | 3 | 189 | 98 | 2 | 196 | 35 | 1 | 35 | 687 | 2,67 |
| 26 | 19 | 5 | 95 | 35 | 4 | 140 | 59 | 3 | 177 | 112 | 2 | 224 | 32 | 1 | 32 | 668 | 2,60 |
| 27 | 146 | 1 | 146 | 54 | 2 | 108 | 34 | 3 | 102 | 21 | 4 | 84 | 2 | 5 | 10 | 450 | 1,75 |
| 28 | 49 | 5 | 245 | 74 | 4 | 296 | 92 | 3 | 276 | 40 | 2 | 80 | 2 | 1 | 2 | 899 | 3,50 |
| 29 | 27 | 5 | 135 | 32 | 4 | 128 | 76 | 3 | 228 | 53 | 2 | 106 | 69 | 1 | 69 | 666 | 2,59 |
| 30 | 35 | 5 | 175 | 70 | 4 | 280 | 79 | 3 | 237 | 49 | 2 | 98 | 24 | 1 | 24 | 814 | 3,17 |
| 31 | 109 | 1 | 109 | 74 | 2 | 148 | 24 | 3 | 72 | 34 | 4 | 136 | 16 | 5 | 80 | 545 | 2,12 |
| 32 | 49 | 1 | 49 | 57 | 2 | 114 | 68 | 3 | 204 | 59 | 4 | 236 | 24 | 5 | 120 | 723 | 2,81 |
| 33 | 75 | 1 | 75 | 85 | 2 | 170 | 65 | 3 | 195 | 32 | 4 | 128 | 0 | 5 | 0 | 568 | 2,21 |
| 34 | 51 | 1 | 51 | 109 | 2 | 218 | 70 | 3 | 210 | 26 | 4 | 104 | 1 | 5 | 5 | 588 | 2,29 |
| 35 | 10 | 5 | 50 | 16 | 4 | 64 | 48 | 3 | 144 | 87 | 2 | 174 | 96 | 1 | 96 | 528 | 2,05 |
| 36 | 15 | 5 | 75 | 24 | 4 | 96 | 63 | 3 | 189 | 98 | 2 | 196 | 57 | 1 | 57 | 613 | 2,39 |
| 37 | 18 | 1 | 18 | 114 | 2 | 228 | 89 | 3 | 267 | 21 | 4 | 84 | 15 | 5 | 75 | 672 | 2,61 |
| 38 | 10 | 5 | 50 | 12 | 4 | 48 | 35 | 3 | 105 | 56 | 2 | 112 | 144 | 1 | 144 | 459 | 1,79 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | Total | 83,01 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | Promedio | 2,18 |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de ECONOFARM S. A.

Elaborado: Emilio Zambrano.

- **A** = Frecuencia de trabajadores que contestaron esa opción
- **B** = Calificación de la escala
- **C** = Producto de multiplicar A x B

La aplicación del cuestionario COPSOQ – ISTAS, indicó que los trabajadores operativos que laboran en los establecimientos farmacéuticos de ECONOFARM S. A., no se encuentran satisfechos con la distribución de las tareas en el área de trabajo, considerando que la carga de trabajo que tienen frecuentemente les produce un desgaste emocional.

Se pudo identificar que los trabajadores no consideraron que su opinión sea importante para los directivos, por lo tanto no están aprendiendo cosas nuevas, es decir que no han puesto en práctica su creatividad. Esto ha causado un grado de desmotivación que ha afectado las buenas relaciones laborales.

La mayoría del personal no se siente siempre identificado con el grupo de trabajo, lo que significa que no siempre planifiquen adecuadamente esta actividad, además que no sienten el reconocimiento por las actividades que realiza.

La calificación promedio obtenida con la aplicación del instrumento relacionado al cuestionario COPSOQ – ISTAS, ha sido igual a 2,18 puntos, el cual según la escala es regular.

Al comparar la calificación obtenida de 2,18 puntos sobre 5 puntos, se pudo conocer que el parámetro de “solo alguna vez”, fue el que primó como resultado del instrumento aplicado, evidenciando que el control de riesgos psicosociales en la empresa fue calificado como regular.

Esto significa que se comprobaron las hipótesis de la investigación, por lo siguiente:

- La aplicación del cuestionario COPSOQ – ISTAS facilitó la identificación de las causas y consecuencias del limitado control de los factores de riesgos psicosociales en el personal operativo y administrativo de los establecimientos de ECONOFARM S. A.

- El diagnóstico de los Factores de Riesgos Psicosociales determinó la condición de salud psicológica y social del personal operativo y administrativo de los establecimientos de ECONOFARM S. A.
- La aplicación del cuestionario COPSOQ – ISTAS facilitó la toma de acciones correctivas y preventivas para mantener bajo control los factores de riesgos psicosociales para beneficio de la salud mental del personal operativo y administrativo de los establecimientos de ECONOFARM S. A.

Lo que a su vez verificó que el análisis y la evaluación de los factores de riesgos psicosociales bajo la aplicación del cuestionario COPSOQ – ISTAS, permitió conocer el nivel de afectación de este tipo de riesgos en la salud del personal operativo y su impacto en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de los establecimientos de ECONOFARM S. A. ubicados en la ciudad de Guayaquil, el cual fue de 2,18 puntos o que tuvo lugar “sólo alguna vez” para promover la toma de decisiones que los minimice y genere bienestar para los colaboradores de la empresa.

CONCLUSIONES

Se identificaron que las causas principales que expusieron a los trabajadores de ECONOFARM S. A. a los factores de riesgos psicosociales, fueron la desorganización en el trabajo (52%), las limitaciones en la formación de equipos de trabajo (53%), a los escasos incentivos (71%), entre otros factores, que generaron como consecuencia la desmotivación (52%) y desgaste emocional (77%).

Se describieron las principales teorías que fundamentaron la presente investigación, entre ellas se cita aquella correspondiente al Instituto de Seguridad ISTAS de España, que desarrolló el cuestionario de riesgos psicosociales, considerando las normativas de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS).

Se realizó el diagnóstico de los Factores de Riesgos Psicosociales del personal de los establecimientos de ECONOFARM S. A., ubicados en la ciudad de Guayaquil, obteniéndose una calificación de de 2,18 puntos sobre 5 puntos, que significó que esta corporación está protegiendo a sus trabajadores de la exposición a los factores psicosociales solo rara vez o de manera irregular, lo que puede afectar la salud mental de sus colaboradores, si la situación no varía.

RECOMENDACIONES

Se debe aplicar metodologías y estrategias organizacionales que promueven la prevención y control de los Factores de Riesgos Psicosociales para beneficio de la salud mental del personal operativo y administrativo de los establecimientos de ECONOFARM S. A., ubicados en la ciudad de Guayaquil.

Es recomendable que la alta dirección emprenda un proceso de organización en los establecimientos de ECONOFARM S. A., ubicados en la ciudad de Guayaquil, formando equipos de trabajo cohesionados, incentivados y seguros.

El uso del cuestionario de evaluación de factores de riesgo psicosociales con escalas numéricas, debe ser una política empresarial, que facilite el monitoreo de los riesgos psicosociales a los que se expone el trabajador de las áreas operativas.

En base a la calificación obtenida en el presente estudio (2.18 – Regular), para alcanzar la excelencia, que es precisamente el objetivo de la empresa, recomiendo aplicar una propuesta basada en acciones correctivas y preventivas que fomenten buenas relaciones entre los trabajadores y los directivos de la empresa, para maximizar su nivel de satisfacción laboral. “Sinergia en el Ambiente de Trabajo”.

Se requiere la elaboración de planes de incentivos y la capacitación continua para el personal, con mesas de reuniones, donde se de paso al brainstorming, para fortalecer el autoestima del personal, promoviendo el desarrollo de su creatividad y fomentando un ambiente de trabajo armónico, que además mejore el desempeño del personal y maximice el nivel de satisfacción de los clientes en procura del buen vivir.

BIBLIOGRAFÍA

Adams, J.G.U. (2011). Riesgos en el Trabajo; El marco legal de la seguridad. Londres: Editorial: Ginebra: OIT. Primera Edición. Pág. 74.

Águila, A. (2009). Procedimiento de evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales. Buenos Aires: Alfaomega.

Alonso J, Prieto L, and Antó JM. (2009). La versión Española del "SF-36 Health Survey" (Cuestionario de Salud SF-36): un instrumento para la medida de los resultados clínicos. *Medicina Clínica*; 104(20):771-776.

Armangué, Jorgensen y Schaltz. (2008). Instructivo para la Prevención de Riesgos Psicosociales.

Betancourt Oscar (2010). Enfoque alternativo de Seguridad y Salud en el Trabajo. Quito – Ecuador: Editado por FUNSAT. Primera Edición.

Boada, J., de Diego, R., Agulló, E. (2009). El Burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. Editorial *Psicothema*. Primera Edición. (Pág. 125-131).

Cooper, Cl, S Caerwright(2009). Mental Health and stress in the occupational stress indicator. *Stress medicine* 8: 5760

Federación de Servicios y Administraciones Públicas de CC.OO. (2009). Estrés laboral, Mobbing y organización del trabajo (Formación continua de la Federación de Servicios y Administraciones Públicas de CC.OO). Ediciones GPS Madrid. D.L. M-6281-2008 ISBN 84-9721-026-3.

Gil-Monte, P. R., Carretero, N., y Roldán, M. D. (2009). The meaning of work: Lessons from sociology, psychology and political theory. *Journal of Socio Economics*, 26(6), 725 – 743.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS 21 (2009). Manual de administración ISTAS. Madrid: Paralelo Edición. Primera Edición.

Instrumento Andino De Seguridad Y Salud En El Trabajo, (2012). Decisión número 584. Ecuador. Editorial: Al cuidado del Área de Ecología Urbana. Primera edición. Pág. 56.

Johnson, J. V., & Johansson, G. (2009). Psicología Organizacional, Democracia y Salud. Nueva York: Editorial Baywood. Tercera Edición.

Lahera Martín Matilde, Góngora Yerro Juan José (2009). Técnicos del servicio de seguridad e higiene en el trabajo y formación. Instituto Navarro de Salud Laboral. Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo.

Luceño, L., Martín, J., Jaén, M., y Díaz, E. (2009). Factores psicosociales y rasgo de ansiedad como predictores de estrés y satisfacción. Ansiedad y Estrés. Sevilla: Editorial Paidós. Tercera Edición. (Pág. 89-97).

Lazueus, RS, S Folkmon(2009). Stress, Appaisal, Coping. Nueva York: Springer

Macías MD, Fernández-López JA, Hernández-Mejía R, Cueto-Espinar A, Rancaño I, Siegrist J. (2009). Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público. Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo "desequilibrio esfuerzo - recompensa". Med Clin (Barc); 120(17):652-7.

Mangosio Jorge Enrique (2011). Higiene Y Seguridad En El Trabajo. Corrección del ambiente de trabajo. Protección contra incendios. Primera edición. Pág. 17, 23, 79, 92, 100).

Moreno-Jiménez, B., Seminotti, R., Garrosa, R. E., Rodríguez-Carvajal, R., y Morante, M. E. (2009). El Burnout médico: la ansiedad y los procesos de afrontamiento como factores intervinientes. *Ansiedad y Estrés*. Editorial Paidós. Primera Edición. (Pág. 87-100).

Rius, O. (2012). *Higiene del Medio, Tomo III, Ciencia y Técnica* Instituto Cubano del Libro, La Habana. Primera edición. Cuba. Pág. 43.

ANEXOS

ANEXO No. 1

FORMATO DEL CUESTIONARIO ISTAS – COPSOQ

| | Preguntas | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| 1 | ¿Tienes que trabajar muy rápido? | | | | | |
| 2 | ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? | | | | | |
| 3 | ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo? | | | | | |
| 4 | ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo? | | | | | |
| 5 | ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente? | | | | | |
| 6 | ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones? | | | | | |
| 7 | ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna? | | | | | |
| 8 | ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas? | | | | | |
| 9 | ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas? | | | | | |
| 10 | ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso? | | | | | |
| 11 | Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial? | | | | | |
| 12 | ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa? | | | | | |
| 13 | ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas? | | | | | |
| 14 | ¿Te sientes comprometido con tu profesión? | | | | | |
| 15 | ¿Tienen sentido tus tareas? | | | | | |
| 16 | ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas? | | | | | |
| 17 | En estos momentos, ¿estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro? | | | | | |
| 18 | En estos momentos, ¿estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad? | | | | | |
| 19 | En estos momentos, ¿estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad? | | | | | |
| 20 | En estos momentos, ¿estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)? | | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 21 | ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo? | | | | |
| 22 | ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad? | | | | |
| 23 | ¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro? | | | | |
| 24 | ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo? | | | | |
| 25 | ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros? | | | | |
| 26 | ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior? | | | | |
| 27 | ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ? | | | | |
| 28 | En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo? | | | | |
| 29 | ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo? | | | | |
| 30 | ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras? | | | | |
| 31 | ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? | | | | |
| 32 | Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer? | | | | |
| 33 | Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares? | | | | |
| 34 | ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez? | | | | |
| 35 | Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco | | | | |
| 36 | En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario | | | | |
| 37 | En mi trabajo me tratan injustamente | | | | |
| 38 | Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado | | | | |