

# Factores de riesgo psicosocial como causa de estrés laboral en personal administrativo de una institución de educación superior: estudio de caso en la ciudad de Quito

**Cristina Aulestia Vizcaíno**

Facultad de Hospitalidad y Servicios  
Universidad Tecnológica Equinoccial  
[andreac.aulestia@ute.edu.ec](mailto:andreac.aulestia@ute.edu.ec)

## RESUMEN

Este estudio realizado en una Institución de Educación Superior de la ciudad de Quito, está dirigido a analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la aparición de estrés laboral en el personal administrativo en Instituciones de Educación Superior.

Es un estudio de prevalencia no experimental que utilizó como metodología la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral del Ministerio de Protección Social de Colombia.

El análisis de los resultados permitió la propuesta de medidas a ser ejecutadas por instituciones y por los trabajadores, con el fin de prevenir o disminuir el estrés laboral al que se encuentran expuestos este tipo de trabajadores.

**Palabras clave:** Factores de riesgo psicosocial, estrés laboral.

## ABSTRACT

This study, carried out in a Higher Education Institution of the city of Quito, is aimed at analyzing the relationship between psychosocial risk factors and the appearance of work stress in the administrative personnel in Higher Education Institutions.

It is a non-experimental prevalence study that used the battery as a methodology for the evaluation of psychosocial risk factors within the workplace and outside of the Ministry of Social Protection of Colombia.

The analysis of the results allowed the proposal of measures to be executed by institutions and by workers, in order to prevent or reduce the work stress to which this type of workers are exposed.

**Key words:** psychosocial risk factors, job stress.

## 1. INTRODUCCIÓN

El trabajo es un componente esencial de la vida humana. Representa las relaciones entre los seres humanos y la naturaleza, que producen bienes y dan forma a las interacciones sociales, proporcionando las bases de la producción económica (Santana, Empleo, condiciones de trabajo y salud, 2012).

El trabajo es un conjunto de actividades, sean éstas manuales, intelectuales o ambas, a cambio de algo (generalmente dinero), llegando a ser también una de las mayores expresiones del logro humano, y permite el asentamiento de la autoestima. Desde el punto de vista de Quintero, las exigencias del trabajo, la inconformidad del ambiente, la responsabilidad, la toma de decisiones y factores externos pueden contribuir al desequilibrio personal creándose el estrés, que es ya un peligro en las economías de los países disminuyendo la productividad de los trabajadores (M., 2011) .

Según Moreira (citado por Gómez,2014) la evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora en la calidad de vida de los trabajadores, pero además es responsable de una serie de efectos negativos en la salud de estos.

Para promover un enfoque global de bienestar en el trabajo, el estrés y otros riesgos deberían ser objeto de medidas específicas mediante programas de información, sensibilización y prevención de riesgos (Comisión de las Comunidades Europeas, 2002).

La realidad laboral actual está profundamente marcada por la globalidad, los avances tecnológicos y las constantes reingenierías del recurso humano. Se ve afectada además por diversas exigencias, grados de presión o factores como la claridad en el oficio y las demandas de esfuerzo físico, mentales o emocionales que, en muchos casos, los trabajadores no pueden hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y generan serias consecuencias como el estrés, quitando así la productividad y salud del trabajador.

Amenudo escuchamos el término estrés pero muy pocos tenemos conciencia de que éste es ya una enfermedad universalizada que incide en todos los ámbitos de los trabajadores. Para la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, estrés se entiende como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o necesidades del trabajador”.

## 2. DESARROLLO

El origen de los estudios utilizando el término estrés remontan al siglo XVII cuando Robert Hooke (1635- 1703) conocido físico inglés utiliza el término de manera técnica, relacionándolo con la ingeniería. Al desarrollar su “ley de la elasticidad” se explica el concepto de carga al mencionar que “cuando una presión es aplicada sobre una estructura, ésta produce un efecto de estiramiento, provocando un cambio de la forma, el que sería el resultado de la interacción entre la presión y el estrés” (L.Cooper, 1983). Entendiendo al estrés como una situación en la que determinada exigencia externa actúa sobre un cuerpo y éste análogamente a una máquina se expone a un desgaste. Ante la demanda el cuerpo necesitaría de energía proveniente del sistema nervioso

para lograr sobrellevar los desgastes, relacionado así con el desgaste de la energía nerviosa.

George Beard (1839 -1883) médico americano describe un cuadro que se iba dando con mayor frecuencia entre sus pacientes como el resultado de la sobrecarga de las demandas propias de la época y lo llamó “neurastenia” fundamentando que las diversas condiciones sociales y exigencias de la vida urbana moderna pueden desarrollar un notable desequilibrio en la persona que podría terminar en una enfermedad mental , pero generándose también ideas para su correcto tratamiento como el educar a las personas en un sano y adecuado afrontamiento de las exigencias del medio. (Hofstra, 2001)

A su vez, en Inglaterra Cheyne identificó una enfermedad con similares características denominada “english malady” detectada normalmente en personas de clase alta por el exceso de comodidad y pereza y una dificultad para afrontar momentos de aflicción que en esa época atravesaba la sociedad moderna.

Clifford Allbut (1836 – 1925) médico británico intentaba demostrar que el sistema nervioso no se debilitaba ni agotaba por el esfuerzo ya que por naturaleza es activo y estaba totalmente en contra de teorías anteriores.

En éstas teorías planteadas se puede observar que tenían similitud en las variables sociales que se tomaron en cuéntalas mismas que identificaban situaciones universalmente estresantes.

Walter Cannon (1871 – 1945) fisiólogo americano, fue el primer investigador moderno que estudió el estrés y concluyó que a pesar que un organismo puede resistir un bajo nivel de estresores, cuando estos se prolongan o son de carácter intenso pueden llegar a provocar una ruptura en los sistemas bilógicos. Esto partiendo de que la vida humana requiere mantenerse en un estado de equilibrio interno denominado “homeostásis” y al darse cambios intensos el organismo pasas por una fase de reacomodación principalmente de los sistemas endócrino y vegetativo.

En 1936 Hans Selye ( 1907 – 1982) médico y fisiólogo austrohúngaro, descubrió en sus pacientes ciertas constantes biológicas con lo que desarrolló una nueva definición de estrés partiendo de la respuesta que dan las personas ante situaciones estresantes.( pg20)

Por su desarrollo sistemático Selye es considerado como el “padre del concepto moderno del estrés” ya que marcó un hito insoslayable en el desarrollo de la noción. Selye sostenía que los agentes desencadenantes de estrés siempre atentan contra la homeostasis del organismo y el estrés sería la respuesta no específica del organismo ante situaciones demandantes.

Creó la teoría sobre la influencia del estrés en la capacidad de las personas para enfrentarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades.

En 1974 sostuvo una distinción entre el estrés bueno que “está en todo aquello que causa placer, todo lo que la persona quiere o acepta hacer en armonía consigo misma, con su medio y con su propia capacidad de adaptación” (María, 2009) y el estrés malo “eustrés” conocido como estrés bueno y a la vez necesario ya que hace referencia a situaciones y experiencias con resultados y consecuencias predominantemente positivos produce estimulación para nuestro progreso y “distrés” o estrés negativo

hace referencia a situaciones incómodas por la incapacidad de reacción ante la demanda exigida, éste trae consigo consecuencias negativas como afecciones psicológicas y de salud. Y denominó al estrés como la “respuesta del organismo ante situaciones de peligro.

Rodríguez (2001) menciona que el estrés positivo conocido también como eustrés es “el estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos”, mientras que el estrés negativo también conocido como distrés es el que “produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en la reducción de productividad del individuo”

Las actuales características de mercados económicos conllevan muchos cambios en organizaciones. Las normas internacionales de calidad tratan de obtener el máximo rendimiento del trabajador que sumado a la idiosincrasia de cada país influyen de manera tal que se transforman en factores estresantes.(Fernandez, 2010)

Es en los empresarios en quienes recaen las medidas jurídicas al no garantizar una correcta evaluación de riesgos y acciones para minorarlos, no obstante se requiere de la colaboración de los trabajadores en la propuesta de medidas apropiadas.

Según Second European Survey of Enterprises on New and Emerging Risk (ESENER-2), las profesiones en las que se debe lidiar con clientes difíciles o pacientes representa el factor de riesgo más común en la salud humana, presente en el sector de la educación en un 71%. Se manifiesta también que un 40% de los empleadores considera que los riesgos psicosociales son más difíciles de manejar.

Chiavenato (como se cito en Elías, 2017) menciona que como uno de los aspectos para contribuir a la eficiencia organizacional es que los trabajadores deben poseer un lugar adecuado para trabajar durante su horario de trabajo, deben de contar con la seguridad debida en ese lugar de trabajo y un horario justo , así como, un ambiente agradable de trabajo con el objeto de que cada talento perciba a la empresa como un lugar agradable, atractivo y deseable para trabajar.

En los países industrializados las personas están más familiarizadas con lo que es el estrés laboral y como manejarlo, sin embargo en los países en desarrollo puede que este no sea el caso; en América Latina no existen suficientes estudios a profundidad que analicen por completo tanto las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro. Junto a las dificultades existentes para controlar otros riesgos laborales mejor conocidos, existe poca conciencia sobre el estrés laboral y pocos recursos para combatirlo. (I. Jettinghof. Karin, 2008)

En países en vías de desarrollo estudios realizados por la OIT indican que el problema es significativo, varios trabajadores aseveran tener una carga excesiva de trabajo, lo que en ciertos casos ha generado ausentismo e incluso problemas en los círculos sociales y familiares de los trabajadores. Según OPS/OMS en Argentina un 26,7% reportó presentar estrés, en Chile un 27,9% y en Brasil un 14%. (Organización Panamericana de la Salud, 2016)

En nuestro país la información de estrés laboral es bastante limitada, pero aun así cada vez más organizaciones socialmente responsables, las mismas que tienen un rol ante la sociedad y el entorno en el cual operan, se preocupan por la salud ocupacional

de sus trabajadores, en pro de generar condiciones que garanticen tanto el bienestar físico como psicológico de su denominada fuerza laboral.

El personal del área administrativa de la institución a ser objeto de estudio, enfrenta diversas situaciones como: mayor competencia en el trabajo, aumento de la presión de tiempo y trabajo agitado, horarios con interrupciones prolongadas que generan menos tiempo para compartir con su familia y socializar, van provocando diversos resquebrajamiento en su salud psicológica demostrados a través del estrés, y que pueden desembocar en problemas de salud y cambios en su comportamiento. Esto puede afectar el desempeño corporativo de la institución al originar una situación de discomfort en sus trabajadores, la misma que es transmitida a sus clientes (estudiantes).

El personal administrativo en la institución educativa es de suma importancia, ayuda al desarrollo de las metas empresariales y al mantener contacto directo con el cliente (estudiante), por lo que contribuir a su bienestar ayuda también al desarrollo de la organización.

## **COMPONENTES DEL ESTRÉS**

Melgosa (Citado por Machado, 2011) describe dos componentes básicos de estrés:

- Agentes estresantes o estresores
- La respuesta al estrés

Existen varios tipos de estresores, es decir cargas, exigencias, sucesos, situaciones de la vida de carácter personal, familiar, laboral o social, personas u objetos que son percibidas como estímulos o situaciones que generan una respuesta o reacción de estrés en la persona. (Ihosvany Machado, 2011)

La respuesta de estrés son las reacciones por parte de los individuos ante los agentes que lo provocan, puede ser de dos tipos:

1. Respuesta en adecuada armonía con la demanda que se presenta.
2. Respuesta negativa o insuficiente en relación con la demanda, lo que genera inadaptación.

Este tipo de reacciones se nota diferencias individuales dependiendo del tipo de personalidad que presenta la persona, lo cual en algunas personas resultan experiencias agotadoras, y en otras personas ligeramente alteradoras.

Pieró en 1993 indica que existen en los individuos diferencias en las características de la personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles como experiencias agotadoras o ligeramente alteradoras, de determinados estresantes del ambiente laboral.

## **FASES DEL ESTRÉS**

La ntp 355: Fisiología del estrés (1994) nos describe tres fases de adaptación frente al estrés laboral:

**1. Fase de alarma:** ante un estímulo estresante, en primer momento, la resistencia baja por debajo de lo normal, pero se produce una reacción automática encaminada a preparar el organismo para la acción, para la respuesta. Se produce un aumento de la frecuencia cardíaca, aumenta la coagulabilidad de la sangre y su concentración en las zonas en las que puede ser necesaria para la acción (músculos, cerebros, corazón). También aumenta la capacidad respiratoria y se agudizan los sentidos. Cuando el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia (p3)

**2. Fase de resistencia:** en la que desaparecen los cambios iniciales y aparecen otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un nivel de resistencia de capacidad de esfuerzo frente a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación. Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza u la gran intensidad y el individuo es capaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.(p3)

**3. Fase de agotamiento:** se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo a una progresiva extenuación de la energía que puede llevar a la enfermedad o incluso a la muerte.(p3)

Paralelamente a esta activación fisiológica se da una activación psicológica, también de carácter no específico. Ante un determinado estímulo se produce un incremento de la capacidad de atención y concentración que permite el mantenimiento del enfoque perceptivo de una forma continuada y precisa sobre este estímulo.

## **FACTORES DE RIESGO – ESTRESORES:**

Se debe tener claro el concepto de factores de riesgo, llamados estresores de origen psicosocial:

“Todo aspecto de la concepción, organización, y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales y psicológicos en los trabajadores” (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, AESST, 2000).

Una de las principales fuentes de riesgo de estrés es el ambiente de trabajo. El estrés vinculado con el trabajo, también llamado laboral u ocupacional, se ha destacado en muchas investigaciones, ya que el trabajo puede ser tanto una fuente de satisfacción de diversas necesidades humanas, como la autorrealización, el sostenimiento de las relaciones interpersonales o la subsistencia, como también una fuente de enfermedad para los trabajadores (S Murta, 2004).

## **ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO**

Se debe considerar que su inadecuación conlleva consecuencias indeseables sobre la salud de los trabajadores y los hace más vulnerables a estados de estrés.

Dentro de este grupo encontramos:

- Iluminación:
- Ruido
- Vibraciones

- Higiene
- Temperatura
- Toxicidad
- Condiciones climáticas externas
- Poca disponibilidad de espacio físico

**ESTRESORES DE CONTENIDO DE LA TAREA**

En este grupo se encuentran:

- La carga mental de trabajo
- El control sobre la tarea
- Variedad de las tareas
- Infrautilización de habilidades
- Falta de participación

**ESTRESORES DE LAS DEMANDAS DEL TRABAJO**

- Jornada de trabajo excesiva
- Sobrecarga de trabajo
- Infracarga de trabajo
- Nuevas tecnologías

**ESTRESORES DE ROL**

- Conflicto de rol
- Ambigüedad de rol
- Sobrecarga de rol
- Superespecialización
- Incompetencia de rol

**ESTRESORES DEL DESARROLLO DE LA CARRERA**

- Inseguridad en el trabajo
- Promoción y desarrollo profesional

**RELACIONES INTERPERSONALES**

- Densidad social en el lugar de trabajo
- Calidad de las relaciones
- Relación con superiores, compañeros y subordinados
- Relaciones con público, usuarios y clientes

**ESTRESORES GRUPALES Y ORGANIZATIVOS**

- Centralización en la toma de decisiones
- Falta de cohesión del grupo
- Presión del grupo a la conformidad
- Clima sociogrupal
- Nivel de conflicto grupal.

## ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONALES

- Problemas de equilibrio y compensación
- Estrés intrafamiliares
- Fuentes extra-familiares de estrés familiar
- Conflictos familia- trabajo
- Aspiraciones de carrera
- Aspectos temporales del trabajo
- Cambios de residencia
- Familia como apoyo/ familia como conflicto
- El trabajo de la mujer casada
- Parejas de doble carrera

## TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

En 1996 Slipack plantea dos tipos de estrés laboral:

- **Estrés episódico:** Es el que ocurre en un determinado momento y luego de ser resuelto o superado desaparecen los síntomas que lo provocaron.
- **El estrés crónico:** Se presenta frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un estresor de manera continua, por este motivo la condición se presenta frecuentemente y mientras la persona no enfrente esa exigencia de recursos este no desaparecerá, el estrés crónico se da cuando el individuo se somete a una o varias de las siguientes situaciones:
  - Ambiente laboral inadecuado
  - Sobrecarga de trabajo
  - Alteración de ritmos biológicos
  - Responsabilidades y decisiones muy importantes
  - Estimulación lenta y monótona
  - Condiciones laborales inadecuadas (Slipak, 1996)

## MANIFESTACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

Las principales manifestaciones de estrés pueden ser clasificadas en tres niveles de importancia:

- **Leve:** presentando irritabilidad, ansiedad, insomnio, posibles problemas de concentración.
- **Moderado:** presentando aumento de las horas de absentismo, sentir fatiga sin razón, indiferencia e indecisión, aumento del consumo del tabaco y alcohol.
- **Severo:** presentando depresión, problemas de salud, aislamiento social y presencia de pensamientos autodestructivos.



## **CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL**

“La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo malo o negativo, sólo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo (Doval, 2004).

Es estrés laboral cuando no es bien asimilado por el individuo trae consigo una serie de consecuencias negativas tanto para la organización como para el individuo en las áreas física y cognitiva y motora.

### **EFECTOS FISIOLÓGICOS**

- Aumento de la tasa cardíaca
- Tensión muscular
- Dificultad para respirar

### **EFECTOS COGNITIVOS**

- Preocupaciones
- Dificultad para la toma de decisiones
- Sensación de confusión

### **EFECTOS MOTORES**

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo

## **CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA**

Actualmente, las Organizaciones Internacionales de prestigio que se muestran preocupadas por este problema han emprendido campañas para enfrentarlo y disminuirlo, la OIT afirma: “ Las empresas que ayudan a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y aspiraciones humanas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.”

Los efectos mencionados anteriormente traen consigo también deterioro laboral influyendo de manera negativa. Puede generar:

- Absentismo
- Rotación de la mano de obra
- Gastos financieros
- Problemas de planificación y logística del personal
- Disminución de la producción
- Falta de cooperación entre compañeros
- Aumento de peticiones de puesto de trabajo
- Necesidad de una mayor supervisión del personal
- Aumento de quejas en los clientes
- Empeoramiento de las relaciones humanas
- Falta de orden y limpieza
- Aumento de incidentes y accidentes
- Aumento de quejas al servicio médico

- Aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

La manera con la que se controla el estrés influye mucho sobre las ideas, creatividad, productividad y rendimiento de la empresa. Al ser elevado el estrés la empresa operará con niveles negativos como errores de juicio, baja productividad, escasa comunicación falta de espíritu y un alto grado de cambio de empleo.

## **METODOLOGÍA**

El presente trabajo corresponde a un estudio de prevalencia no experimental bajo el paradigma positivista, fue un estudio transversal de tipo cuantitativo, se manejaron resultados de procesos de información recabada en encuestas dirigidas a la población objeto de estudio, tuvo un complemento cualitativo a través de la realización de entrevistas específicas.

La modalidad de investigación aplicada fue descriptiva ya que se ha relacionado la variable independiente “El estrés laboral” con características del personal administrativo objeto de estudio.

En el presente trabajo de investigación, el universo de estudio fue el personal administrativo de una facultad de una institución de educación superior, que por el tamaño del mismo se ha trabajado con toda la población, ésta corresponde a 30 trabajadores.

El diseño de la investigación ha sido exploratoria al recabar información personal de cada trabajador, teniendo así definidas las características del personal objeto de estudio.

Se utilizó la Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, compuesta por los siguientes instrumentos: ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A), cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, cuestionario para la evaluación del estrés; batería de creación de la Dra. Gloria Villalobos perteneciente al Ministerio de Protección Social de Colombia, la misma que es de uso libre.

El cuestionario de factores intralaborales considera los dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa, que en conjunto suman 19 dimensiones.

El cuestionario de factores extralaborales comprende 7 dimensiones

Esta metodología tiene como objetivo la identificación de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios.

El alcance de la aplicación de esta batería es “identificar de datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo” (Javeriana, 2017). El grado de riesgo puede estar determinado en cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

La institución en la que se realizó el estudio, cuenta con varios departamentos, sin embargo el estudio abarcó a 30 trabajadores administrativos de una sección, los

mismos que realizan atención al público, y por ende se encuentran más expuestos a desarrollar estrés.

Estos resultados se ingresaron a Excell y los dominios de los mismos se ingresaron al programa SPSS STATICS 17 para ser procesados, adicional con el fin de determinar la validez de los datos ingresados al sistema se obtuvo el alfa de cronbach.

Con esta información se pudo hacer sugerencias a la institución con el fin de focalizar problemas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control.

## RESULTADOS

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.817	.792	17

En relación a la edad, se pudo observar que el 60% de los trabajadores se encuentran en un rango de 29 a 38 años.

**TABLA EDAD**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid de 18 a 28 años	5	16.1	16.7	16.7
de 29 a 38 años	18	58.1	60.0	76.7
de 39 a 48 años	6	19.4	20.0	96.7
de 49 a 58 años	1	3.2	3.3	100.0
Total	30	96.8	100.0	
Missing System	1	3.2		
Total	31	100.0		

Fuente: SPSS

Elaborado por: Cristina Aulestia

El estado civil del 48.4% de los trabajadores es soltero.

**TABLA ESTADO CIVIL**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	soltero	15	48.4	50.0	50.0
	casado	11	35.5	36.7	86.7
	divorciado	4	12.9	13.3	100.0
	Total	30	96.8	100.0	
Missing	System	1	3.2		
Total		31	100.0		

Fuente: SPSS

Elaborado por: Cristina Aulestia

En cuanto a la antigüedad el 45.2% ha trabajado entre 1 y años en la Institución, mientras que un 29% lo ha hecho entre 6 y 10 años.

**TABLA ANTIGÜEDAD**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	de 1 a 5 años	14	45.2	46.7	46.7
	de 6 a 10 años	9	29.0	30.0	76.7
	de 11 a 15 años	6	19.4	20.0	96.7
	16 o mas años	1	3.2	3.3	100.0
	Total	30	96.8	100.0	
Missing	System	1	3.2		
Total		31	100.0		

Fuente: SPSS

Elaborado por: Cristina Aulestia

El 67.7% de los trabajadores son de sexo femenino, un 29% masculino y un 3.2% no brindó esta información.

**TABLA SEXO**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	masculino	9	29.0	30.0	30.0
	femenino	21	67.7	70.0	100.0
	Total	30	96.8	100.0	
Missing	System	1	3.2		
Total		31	100.0		

Fuente: SPSS

Elaborado por: Cristina Aulestia

En relación a los resultados concernientes a los factores de riesgo intralaborales, específicamente en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo el 56,6% de los trabajadores se encuentra en la dimensión de Riesgo muy alto, sucede lo mismo con el dominio control sobre el trabajo y el dominio demandas del trabajo.

**TABLA DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO \*  
DOMINIO ESTRÉS CROSSTABULATION**

		Dominio estrés				Total
		Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy Alto	
Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Sin	0	0	0	3	3
	Riesgo					
	Riesgo	1	0	2	0	3
	Bajo					
	Riesgo	1	3	0	4	8
	Medio					
Riesgo	3	1	0	4	8	
Alto						
Riesgo	2	0	0	6	8	
muy Alto						
Total		7	4	2	17	30

Fuente: SPSS

Elaborado por: Cristina Aulestia

**TABLA DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO \* DOMINIO ESTRÉS  
CROSSTABULATION**

		Dominio estrés				Total
		Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy Alto	
Dominio control sobre el trabajo	Sin Riesgo	0	1	0	6	7
	Riesgo Bajo	1	0	0	0	1
	Riesgo Medio	3	2	1	0	6
	Riesgo Alto	0	0	1	3	4
	Riesgo muy Alto	3	1	0	8	12
Total		7	4	2	17	30

Fuente: SPSS

Elaborado por: Cristina Aulestia

**TABLA DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO \* DOMINIO ESTRÉS  
CROSSTABULATION**

		Dominio estrés				Total
		Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy Alto	
Dominio demandas del trabajo	Sin Riesgo	0	0	0	1	1
	Riesgo Bajo	0	0	0	2	2
	Riesgo Medio	0	0	0	1	1
	Riesgo Alto	1	1	0	1	3
	Riesgo muy Alto	6	3	2	12	23
Total		7	4	2	17	30

**CONCLUSIONES:**

La utilización de la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una Institución de Educación Superior ha permitido identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral, de manera que sus resultados representan una fuente de valiosa información.

Los resultados obtenidos permitieron identificar la importancia de trabajar a detalle en las dimensiones de los dominios control sobre el trabajo y demandas del trabajo.

Se ha podido evidenciar que la falta de buenas relaciones sociales en el trabajo tiene una incidencia bastante elevada en la aparición de estrés laboral.

Se recomienda repetir la aplicación de la batería por lo menos un semestre después de haber implementado programas que hagan énfasis en la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial.

**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL**

A continuación se presenta una propuesta de medidas a ser implementada en su mayor parte por la Institución con la finalidad de reducir o eliminar los riesgos producidos por los factores psicosociales y así reducir la aparición de estrés en los trabajadores.

<b>MEDIDA</b>	<b>A SER REALIZADA POR</b>	<b>OBJETO</b>
Mejoras del entorno físico	La Institución	Ayudar a la prevención de la fatiga mediante la verificación de :sistemas de aire acondicionado, áreas de trabajo ergonómicas, luz apropiada acorde a la ubicación del puesto de trabajo Instalaciones de trabajo limpias y bien mantenidas contribuyen al confort de los trabajadores.
Rotación entre puestos de trabajo en empleados de la misma área y el mismo nivel jerárquico	La Institución	Contribuir a la adquisición de nuevas funciones en cada persona, evitando complejos de inferioridad y fomentando el compañerismo y trabajo en equipo.
Sistema de descansos	La Institución	Permitir la recuperación de la fatiga mediante descansos de 10 minutos cada dos horas de trabajo a través de pausas activas, dando lugar a procesos de trabajo más seguros y eficientes.
Participación de los trabajadores	La Institución	Contribuir al aumento de la autoestima del personal a través de la vinculación en temas como la asignación de recursos de trabajo.
Horarios de trabajo	La Institución	En lo posible involucrar al trabajador en el diseño de su horario de trabajo examinando en conjunto las posibles opciones. Procurar evitar conflictos con exigencias y responsabilidades externas al trabajo.
Carga de trabajo	Institución	Verificar que la carga de trabajo sea compatible con las capacidades y recursos del trabajador.
Estilo de comunicación	Jefes directos	Manejar la comunicación por parte de los jefes con el mismo nivel de respeto hacia todos los empleados independientemente de su nivel jerárquico.
Informar a los	Jefes directos	Motivar a los empleados a realizarlo cada vez mejor.

trabajadores sobre resultados de sus labores		
Claridad del rol	Jefes directos	Proporcionar a cada empleado una descripción de su puesto de trabajo para evitar confusiones y evitar escasa productividad o resultados indeseados.
Definir plazo realista para la entrega del trabajo	Jefe directo	Evitar confusiones, y que el trabajador pueda programarse con la antelación debida.
Capacitación	Institución	Contribuye a la motivación del personal al aprender cosas nuevas.
Vigilar con regularidad el grado de satisfacción del personal .	Institución	Corroborar que las condiciones que brinda la institución mantengan al empleado satisfecho dentro de lo posible.
Cultura Institucional	Institución	Posicionar dentro de la institución valores comunes, conductas permitidas dentro del lugar de trabajo con el fin de ayudar a gestionar la disminución del estrés laboral
Fomentar hábitos de vida saludables	Institución	Brindar charlas a los trabajadores sobre la importancia de llevar una vida libre de cigarrillos, alcohol, con una dieta equilibrada, ejercicio, actividades gratificantes, la gestión adecuada de pensamientos desagradables
Organizar el trabajo	Empleado	No tener que realizar trabajo a última hora.
Establecer prioridades	Empleado	Poder entregar el trabajo en el orden que ha sido solicitado.
Tomar agua	Empleado	Disminuir la ansiedad, disminuir la tensión y mantenerse hidratado
Separar responsabilidades	Empleado	Rendir efectivamente en el trabajo sin preocuparse por las responsabilidades del hogar durante las horas de labor.
Evitar enfrentamientos	Empleado	Mantener relaciones armónicas con los compañeros de trabajo y jefes, evitando malos ratos

**Bibliografía**

Doval. (2004). Efectos negativos del estrés en el trabajador.

Elías, E. I. (2017). Cultura organizacional basada en la gestión del talento humano como factor de permanencia de las Pymes en Zacatecas . *Gestión Joven*, 11.

Fernandez, P. (2010). *La influencia en los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral*.

Hofstra, M. G. (2001). *Cultures of Neurasthenia from Beard to the first world*. New York.

I. Jettinghof. Karin, C. L. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*. Organización mundial de la salud.

Ihosvany Machado, R. E. (27 de Octubre de 2011). *www.medigraphic.com*. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2011/ene111f.pdf>

L.Cooper, H. S. (1983). *The Stress Concept: Past, Present, and Future* . New York.

M., Q. L. (2011). Trstornos psicossomáticos y estrés laboral en personal administrativo de una cervecería. 23. Maracaibo, Venezuela.

María, N. P. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Educación*, 174.

Quintero, L. M. (2011). Trastornos Psicossomáticos y estrés laboral en personal administrativo de una cervecería. Maracaibo, Venezuela.

Quintero, L. M. (2011). Trastornos Psicossomáticos^y estrés laboral en personal administrativo de una cervecería. Maracaibo, Venezuela.

S Murta, G. T. (2004). Evaluación intervención de estrés laboral.

Santana, V. S. (2012). Empleo, condiciones de trabajo y salud. *Gestión Joven*, 1.

Santana, V. S. (2012). Empleo, condiciones de trabajo y salud. *Salud Colectiva*, 1.



Sergio, G. (2012). Estrés y Salud. Investigación Básica y Aplicada.

Slipak, O. (1996). Estrés Laboral. Argentina: ALCMEON.

Gómez P, Hernández J, Méndez M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia&trabajo*. Volúmen 16, No 49

Comisión de las Comunidades Europeas, Bruselas 2002, Como adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad.(2002-2006)

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/INSHT%20en%20Europa/destacados\\_Documentacion/Ficheros/EstrategiaComunitaria%20SST2002-2006.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/INSHT%20en%20Europa/destacados_Documentacion/Ficheros/EstrategiaComunitaria%20SST2002-2006.pdf)

Marta Rodríguez Martín, 2001, El estrés en el ámbito laboral: el estrés y sus causas, Jornadas sobre seguridad y salud Laboral, Castilla-León