

2014-03-14

Factores psicosociales y su incidencia en el estrés laboral

Herbón, Laura Guillermina

<http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/25>

Descargado de RPsico, Repositorio de Psicología. Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Mar del Plata. Inni

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA
FACULTAD DE PSICOLOGIA

***“FACTORES PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL ESTRÉS
LABORAL”***

Informe Final del Trabajo de Investigación correspondiente al requisito
curricular conforme O.C.S. 143/89

Herbón, Laura Guillermina

Matricula: 6134/03

DNI: 30.001.108

Hourcade, Ma Del Pilar

Matricula: 6135/03

DNI: 30.991.195

Supervisor: Lic. Jorge, Iacovella.

Cátedra de radicación: “Estrés y violencia laboral: Diagnostico y estrategias
de intervención”.

Fecha de presentación: Octubre 2013

Uso del trabajo de investigación

Este informe corresponde al requisito curricular de Investigación y como tal es propiedad exclusiva de las alumnas Herbón, Laura Guillermina y Hourcade, María Del Pilar, de la Facultad de Psicología de la Universidad de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin previo consentimiento escrito de las autoras.

Aprobación de la supervisora

Quien suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por las alumnas Herbon, Guillermina y Hourcade, María Del Pilar, matrículas N° 6134/03 y N°6135/03 respectivamente, conforme a los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobado en consecuencia la totalidad de sus contenidos, a los 28 días del mes de Octubre del año 2013.

.....
Lic. Jorge, Iacovella.

Evaluación del Supervisor

En mi condición de supervisor del trabajo final de investigación que se presenta en el presente Informe Final de constancia que ha sido elaborado por las alumnas: Herbón, Laura Guillermina y Hourcade, María Del Pilar , matrículas N° 6134/03 y N°6135/03 respectivamente quienes han cumplido adecuadamente con los objetivos del Plan de Trabajo oportunamente elaborado.

Las alumnas han trabajado organizadamente, enfocando una temática interesante, administrando un instrumento de recolección de datos adecuado, mostrando interés y responsabilidad en el emprendimiento de las tareas requeridas.

El informe final cumple con los requisitos formales exigidos para este tipo de requerimientos académicos.

El desarrollo del trabajo ha generado nuevos interrogantes que instan a continuar profundizando el tema.

Por todo lo anterior apruebo el trabajo realizado por las alumnas y la insto a continuar profundizando en el tema.

.....
Lic, Jorge Iacovella.

Presentación ante la comisión Asesora

Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por las alumnas Herbón, Laura Guillermina y Hourcade, María Del Pilar, matrículas N° 6134/03 y N°6135/03, respectivamente.

.....

Lic Arraigada

.....

Lic. Jorge Iacovella.

Fecha de aprobación:

PLAN DE TRABAJO

INDICE GENERAL

CAPITULO I. INTRODUCCION.....	1
1. Introducción.....	2
CAPITULO II. MARCO TEORICO.....	4
2.Motivos y antecedentes.....	5
2.1Estrés.....	5 2.2
Ansiedad y estrés.....	8 2.3 Estrés
laboral.....	8
2.4. Factores psicosociales.....	10
2.5. Síntomas que puede provocar el estrés laboral.....	12
CAPITULO III METODO.....	15
3.1. Recolección de datos.....	16
3.1.1. Fuentes e instrumentos.....	16
3.1.2. Descripción de instrumentos.....	16
3.1.3. Forma de administración de los instrumentos.....	18
3.2. Contextualización de la muestra.....	19
3.2.1. Descripción de la muestra.....	21
3.2.2. Composición de la muestra.....	21
3.2.2.1. Composición de la muestra según género.....	21
3.2.2.2. Composición de la muestra según puesto de trabajo.....	22
3.3. Análisis y tabulación de datos.....	23
CAPITULO IV INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	25
4.1Análisis del perfil valorativo.....	26

4.1.1. Carga mental.....	29
4.1.2. Autonomía personal.....	29
4.1.3. Contenido de trabajo.....	30
4.1.4. Supervisión- Participación.....	30
4.1.5. Definición del rol.....	30
4.1.6. Interés por el trabajador.....	31
4.1.7. Relaciones personales.....	31
4.2. Resultado de la prueba t student.....	31
4.2.1. Factor psicosocial carga mental.....	31
4.2.2. Factor psicosocial autonomía temporal.....	32
4.2.3. Factor psicosocial contenido de trabajo.....	33
4.2.4. Factor psicosocial supervisión-participación.....	34
4.2.5. Factor psicosocial definición del rol.....	35
4.2.6. Factor psicosocial interés por el trabajador.....	36
4.2.7. Factor psicosocial relaciones personales.....	37
CAPITULO V. CONCLUSION.....	39
5.1. Conclusiones.....	40
5.2 Palabras finales.....	41
5.3 Limitaciones del estudio y futuras líneas de investigación.....	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43
Bibliografía.....	44
INDICE DE GRAFICOS	
Grafico N°1 muestra según genero obra social pública.....	21
Grafico N°2 muestra según genero obra social privada.....	22
Grafico N°3 muestra según puesto de trabajo obra social pública.....	22
Grafico N°4 muestra según puesto de trabajo obra social privada.....	23
INDICE DE CUADROS	
Cuadro N°1 Perfil valorativo OSDE.....	27

Cuadro N°2 Perfil valorativo PAMI.....	28
--	----

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Medias factor psicosocial carga mental	32
Tabla N°2 Prueba de significación factor psicosocial carga mental.....	32
Tabla N°3 Medias factor psicosocial autonomía temporal.....	33
Tabla N°4 Prueba de significación factor autonomía temporal.....	33
Tabla N°5 Medias factor psicosocial contenido de trabajo.....	34
Tabla N°6 Prueba de significación factor contenido de trabajo.....	34
Tabla N° 7medias factor psicosocial supervisión participación.....	35
Tabla N°8 Prueba de significación factor supervisión participación.....	35
Tabla N°9 Medias factor psicosocial definición del rol.....	36
Tabla N°10 Prueba de significación factor psicosocial definición de rol...36	
Tabla N°11 Medias factor psicosocial interés por el trabajador.....	37
Tabla N°12 Prueba de significación factor interés por el trabajador.....	37
Tabla N°13 Medias factor psicosocial relaciones personales.....	38
Tabla N°14 Prueba de significación factor relaciones personales.....	38

INDICE DE ANEXO

Cuestionario INSHT.....	47
-------------------------	----

Capítulo I
INTRODUCCIÓN

En la actualidad aún no se cuenta todavía con una definición comúnmente aceptada en lo que al concepto de estrés se refiere. Sin embargo, la mayoría de los investigadores parecen estar de acuerdo, en que el término estrés es utilizado de tres modos o maneras bastante diferentes. Ellos son: como estímulo: el estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo (Appley y Trumbull 1967); (Khan 1985); como reacción o respuesta: el estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo (Selye 1956, 1978); como interacción: el estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo. (Lazarus, 1985, 1993, 1999 y Folkman, 1984); (Hobfoll, 1988, 1989, 1998). Es la aproximación transaccional la que cuenta con mayor apoyo empírico y fuerza teórica.

El estrés, en su forma de estrés laboral, es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizá en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más y más recursos causando un desequilibrio. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. El estrés laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992).

En el mundo de hoy, los seres humanos impulsados por ese natural instinto gregario que a través de la historia los ha hecho construir grandes civilizaciones y la sociedad actual, se han convertido en opresores de sí mismos y opresores de los demás como un todo, exigiéndose cada vez más y más todos los días de sus vidas hasta el punto de acelerar desmedidamente sus ritmos de vida y dejándose consumir por grandes demandas físicas, mentales y emocionales que el medio que los rodea les imponen día a día. Pareciera que en la actualidad, está de moda, dejarse llevar por este mundo cada vez más globalizado y sumergido en el consumismo, que ahora automáticamente realizan las personas, sin darse cuenta que esta acelerada rutina diaria trae consigo un alto precio. Ante este contexto

socio cultural y laboral en el que nos encontramos inmerso hoy en día y luego de haber realizado el seminario: “Estrés y violencia laboral: diagnóstico y estrategias de intervención”. Nos surgió la inquietud de realizar nuestra tesina en relación a dicha temática. La misma consiste en poder evaluar cuáles son los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral en trabajadores de dos organizaciones prestadoras de servicio de salud, ambas radicadas en la Ciudad de Olavarría, siendo una de carácter público y otra privado.

El diseño metodológico para el abordaje de la problemática es de carácter cuantitativo, de tipo exploratorio. Recogimos los datos mediante un cuestionario autoadministrable dirigido a los trabajadores de dichas instituciones. El instrumento utilizado es el INSHT (2006), *Factores Psicosociales. Método de Evaluación. Versión 2.0. AIP. 020.02*. Creado en Madrid, por el instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, el método tiene por finalidad conocer la situación en la que se encuentran una serie de factores psicosociales en la incidencia o no del estrés laboral.

Se trabajó con una muestra de 30 personas, de ambos sexos, seleccionados de modo intencional (abarcando el nivel administrativo y jerárquico), la muestra representa aproximadamente la mitad de los trabajadores de cada institución, 15 trabajadores de una organización privada y 15 de una organización pública, ambas prestadoras de servicio de salud, residentes en la ciudad de Olavarría.

Luego de administrar el instrumento en las dos organizaciones prestadoras de servicio de salud, se analizaron los datos obtenidos, se discutieron los resultados y se elaboraron conclusiones.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2. Motivos y antecedentes:

2.1 Estrés

Selye (1930), observo que todos los enfermos a los que trataba, independientemente de la enfermedad padecida, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso, etc. Denomino a este cuadro sintomatológico el “síndrome de estar enfermo”. Años después, llego a la conclusión de que varias enfermedades desconocidas como las cardiacas, los trastornos emocionales o mentales, no eran sino el resultado de cambios fisiológicos, derivados de un prolongado estrés y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente. Planteó que no solamente los agentes físicos nocivos que actúan directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación, provocan el trastorno del estrés.

Así, hace medio siglo, Selye (1956), definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud, como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda exterior.

En la actualidad aun no se cuenta todavía con una definición comúnmente aceptada en lo que al concepto de estrés se refiere. Esta falta de acuerdo puede deberse al diverso numero de disciplinas implicadas en la investigación sobre el estrés, tales como la biología, la psicología, la sociología y la epidemiología, y a la amplia variedad de fenómenos que son examinados como investigación sobre estrés ocupacional: cambios fisiológicos, insatisfacción en el trabajo, ansiedad, problemas sexuales, enfermedad, alcoholismo, conducta autoritaria y accidentes.

Sin embargo, la mayoría de los investigadores parecen estar de acuerdo en que el termino estrés es utilizado de tres modos o maneras bastante diferentes. Ellos son:

- Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo

-Como reacción o respuesta: el estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo

-Como interacción: el estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

El estrés como aproximación del estímulo: se concibe el estrés en términos de estímulo, de una carga externa o demanda, un evento o situación que afecta al individuo y que es potencialmente dañino o perjudicial. Algunos de los autores que concuerdan con este modelo son Appley y Trumbull (1967), quienes lo definen como situaciones nuevas e intensas, rápidamente cambiantes e inesperadas. Khan (1985) y Byosiére (1992) observaron que esta visión del estrés era similar al cómo era definido desde la física y la ingeniería: cualquier fuerza o presión externa sobre un objeto. Así, Khan señala que el término estrés hace referencia a las fuerzas externas o condiciones que se supone tienen, o han mostrado tener, posibles efectos negativos sobre el organismo.

El estrés como aproximación de la respuesta: desde este modelo el estrés es considerado como una respuesta psicológica o fisiológica del organismo a alguna clase de amenaza externa. Entre los mayores exponentes de este modelo se puede mencionar a Selye (1956,1978) quien considera que el estrés puede ser causado por una variedad de factores, y es una reacción no específica del organismo a una amenaza externa. El individuo intenta defenderse de tal amenaza por medio de un complejo de reacciones fisiológicas, que el autor denominó Síndrome de Adaptación General (GAS). En cual consta de tres fases o estados: El primero es la reacción de alarma (el organismo se moviliza por medio de cambios fisiológicos y hormonales para autoprotgerse de la amenaza), si el estresor se prolonga en el tiempo y existe la posibilidad de que pueda ser contrarrestado o neutralizado, comienza el estado de resistencia (periodo de adaptación óptima, donde el organismo ha activado los sistemas más adecuados para vencer la amenaza específica planteada por el estresor). Si la exposición al

estresor continua, la energía de adaptación del organismo comienza a agotarse, y así se pone en marcha la etapa final de este proceso, denominada agotamiento.

El estrés como aproximación transaccional: Richard Lazarus (1985,1993, 1999) y Susan Folkman (1984), “un modelo cognitivo sobre el estrés y su afrontamiento”. Estos autores proponen una definición de estrés centrada en la interacción entre la persona y su medio. Para ello, postula un proceso de evaluación del organismo que se dirige paralelamente en dos direcciones, una hacia el ambiente y otra hacia los propios recursos. El estrés tendría lugar cuando la persona valora a sus recursos como escasos e insuficientes como para hacer frente a las demandas del entorno. Es decir, el estrés es un proceso dinámico, resultado de las discrepancias percibidas entre las demandas del medio y de los recursos para afrontarlas.

La clave del modelo radica en la evaluación cognitiva tanto del estímulo como de la respuesta. Dicha propuesta ordenó coherentemente un conjunto de elementos que intervienen en el proceso de estrés: los estímulos (acontecimientos externos, eventos cotidianos, físicos, psicológicos, sociales). Las respuestas (reacciones subjetivas, cognitivas, comportamentales, las cuales pueden ser o no ser adecuadas). Los mediadores (evaluación del estímulo como amenazante y de los recursos de afrontamiento como insuficientes). Los moduladores (factores diversos que pueden aumentar o atenuar el proceso de estrés, pero no lo provocan ni lo impiden).

Dentro de esta aproximación, también se puede citar el modelo de Hobfoll (1988, 1989,1998) de conservación de recursos: la gente se esfuerza por retener, proteger y construir recursos y lo que es amenazante para ellos, es la potencial o actual pérdida de esos recursos valiosos. Una situación será considerada como estresante cuando se experimente una potencial o actual pérdida de recursos, o cuando no se obtenga una ganancia de recursos tras haber realizado una inversión (de recursos). Plantea que estas amenazas y actuales pérdidas no deberían ser evaluadas de un modo puramente subjetivo, sino que estas evaluaciones deberían ser validadas utilizando estándares objetivos y socialmente compartidos acerca de, qué, constituye una pérdida.

Es la aproximación transaccional la que cuenta con mayor apoyo empírico y fuerza teórica.

2.2 Ansiedad y estrés

Una gran mayoría de veces son utilizados los términos ansiedad y estrés como sinónimos. Entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por alta actividad fisiológica. Sin embargo, existen tradiciones diferentes a la hora de estudiar ambos fenómenos. El estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la reacción emocional más frecuente es la ansiedad. Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar respuesta a las demandas de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente. Al estímulo se lo llama estresor o situación estresante.

2.3 Estrés laboral

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control (Banchs, Gonzalez, Morera 1997).

Cano (2002), señala que hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente.

Trucco (1998; 2002; 2004), considera, que el estrés laboral es producto de la interacción entre el individuo y su ambiente, estilo de vida, relaciones interpersonales, disposiciones de temperamento, vulnerabilidades biográficas y biológicas; y se asocia a diferentes situaciones en el escenario laboral generándose ciertos riesgos que pueden manifestarse como síntomas de estrés.

Desde el planteamiento clásico del estrés, se toma en cuenta las experiencias de estrés producidas por una serie de situaciones ambientales o personales que se pueden caracterizar como fuente de estrés o estresores. Esas

situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés. Esa experiencia desencadena toda una serie de vivencias emocionales, al tiempo que se ponen en marcha una serie de procesos para afrontar esas situaciones y /o experiencias de estrés.

Son diversas las variables ambientales y personales que pueden jugar un papel amortiguador (o por el contrario magnificador) de los efectos del estrés producido por el impacto de los estresores y de las experiencias de estrés.

En el modelo clásico se tienen en cuenta los estresores o desencadenantes del estrés, desde el cual una serie de autores han planteado que esos estresores se producen para una persona cuando se da un desajuste deficitario entre las demandas del entorno (o también las propias demandas) y los recursos con que la persona cuenta para afrontarlas, percibiendo además la persona que no atender esas demandas tiene consecuencias negativas para ella.

El modelo formulado por Karasek (1979), establece que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja. Este autor distingue cuatro tipos de situaciones laborales en función de la combinación de niveles altos o bajos de las demandas y del control. Así por ejemplo un trabajo con nivel de control bajo y nivel de demanda alto, será un trabajo estresante porque la persona no puede responder a esas demandas por falta de control.

Esta situación de demandas- recursos está directamente relacionada con los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Estos factores psicosociales se consideran en múltiples acepciones: como riesgos, consecuencias, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención. Entonces, como causa directa del estrés laboral se encuentran los factores psicosociales íntimamente relacionados, por un lado con el tipo de trabajo, actividad, o profesión que el individuo ejerza y por otro lado con el ambiente laboral que rodea al individuo y la cantidad de recursos que se demanden a cada trabajador. Esto puede afectar a cada trabajador de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

2.4 Factores psicosociales.

Algunos factores psicosociales que causan estrés laboral son (cano 2005):

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

Es de destacar que cualquier situación que presiona al ser humano en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés. También suele suceder que cierta situación objetivamente no sea muy estresante (por ejemplo, puede ser

agobiante para un sujeto y no para otro), si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción del estrés. Por lo que, si bien Cano hizo un listado de factores que pueden desencadenar estrés, dicho listado será siempre incompleto.

En esta investigación, se utilizara el método de INSHT, el cual evalúa siete factores psicosociales en particular. Los cuales son, carga mental (subfactores: presiones de tiempo y retraso, esfuerzo de atención, fatiga nerviosa, cantidad y complejidad de información, dificultad de la tarea), autonomía temporal (subfactores: posibilidad de abandono momentáneo del trabajo, distribución de pausas, determinación del propio ritmo, variación del ritmo), contenido de trabajo (subfactores: capacidades utilizadas, repetitividad, importancia del trabajo, variedad del trabajo, trabajo rutinario, motivación por el trabajo, importancia del trabajo para otros), supervisión participación (subfactores: supervisión, medios de participación, grados de participación), definición del rol (subfactores: antigüedad del rol, conflictividad del rol), interés por el trabajo (subfactores: promoción, formación, medios de información, estabilidad en el empleo), relaciones personales (subfactores: posibilidad de comunicarse, calidad de las relaciones, relaciones de grupo).

Un estudio realizado con trabajadores de la salud en Chile demostró que las mayores causas de insatisfacción y que afectan a más de la mitad de los sujetos, son: sentir su trabajo poco reconocido y valorado y dificultad en la economía para controlarlo. Luego entre los factores de tensión, destaca el sentimiento de tener que responder a muchas personas, el apremio de tiempo y las condiciones de trabajo físico-ambientales inadecuadas. En dicho estudio se encontraron también diferencias significativas sólo en la escala de medición de síntomas psicosomáticos entre dos grupos ocupacionales, profesionales v/s no profesionales. Trucco M. (1999).

Uno de los grupos ocupacionales en los que se ha descrito riesgos significativos de estrés ocupacional, es el personal de instituciones de salud. Tradicionalmente una elevada proporción del personal de salud ha sido femenino. La participación femenina en la fuerza laboral ha ido creciendo rápidamente en la

mayoría de los países, pero al mismo tiempo, han ocurrido relativamente pocos cambios en las responsabilidades de las mujeres en el hogar y la familia. Lennon, M.C. (1994) y Trucco, M. (1999).

2.5 Síntomas que puede provocar el estrés laboral:

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando uno se encuentra sometido a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los factores psicosociales actúan sobre el trabajador según sea su estructura psicobiológica y su propensión a reaccionar, según patrones culturales y de personalidad. Cuando el trabajador no logra resolver un problema o adaptarse al medio laboral, su organismo reacciona con diversos mecanismos (pueden ser cognoscitivos, emocionales, comportamentales o fisiológicos) y en ciertas condiciones de intensidad y duración y cuando están presentes determinadas variables interactuantes, pueden provocar la aparición de precursores de enfermedades físicas, mentales o psicosomáticas.

La realización de tareas dentro de un tiempo estipulado, abundancia de estímulos en el lugar donde se trabaja. El miedo a no ser capaz de realizar el trabajo en el tiempo pedido, el temor a ser criticado y ser víctima de peligros físicos, son situaciones laborales generadoras a corto plazo de errores. A largo plazo se encuentran los riesgos físicos y la accidentabilidad, los trabajos rutinarios y monótonos, exigencias de rapidez en el trabajo de responsabilidad, exceso de horas laborales, inestabilidad laboral, insuficiente salario, conflicto entre compañeros, cambio de horario laboral, poca oportunidad de desarrollar actividades diferentes.

Los estados emocionales mencionados, están asociados a un cambio de frecuencia cardiaca, presión sanguínea, motilidad gástrica, dilatación o contracción de vasos sanguíneos, resistencia de la piel o sudoración de las plantas de los pies o manos. Las reacciones asociadas a estados emocionales son diferenciadas.

Finalmente se puede concluir diciendo que, los síntomas, efectos y consecuencias del estrés laboral suponen una reacción compleja a nivel cognitivo-subjetivo, a nivel fisiológico y a nivel motor u observable.

Los síntomas más frecuentes son:

- A nivel cognitivo-subjetivo:
 - Preocupación.
 - Temor.
 - Inseguridad.
 - Dificultad para decidir.
 - Miedo.
 - Pensamientos negativos sobre uno mismo.
 - Pensamientos negativos sobre nuestra actuación.
 - Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades.
 - Temor a la pérdida de control.
 - Dificultades para pensar, estudiar, concentrarse, etc.
- ✓ A nivel fisiológico:
 - Sudoración.
 - Tensión muscular.
 - Palpitaciones.
 - Taquicardia.
 - Temblor.
 - Molestias en el estómago.
 - Otras molestias gástricas.
 - Dificultades respiratorias.

- Sequedad de boca.
 - Dificultades para tragar.
 - Dolores de cabeza.
 - Mareo.
 - Nauseas.
 - Molestias en el estómago.
- ✓ A nivel motor u observable:
- Evitación de situaciones temidas.
 - Fumar, comer o beber en exceso.
 - Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.).
 - Ir de un lado a otro sin finalidad concreta.
 - Tartamudear.
 - Llorar.
 - Quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de generar ansiedad, puede también producir otras reacciones emocionales, enfado o ira, irritabilidad, tristeza- depresión, etc.

Además de estas reacciones emocionales se pueden identificar otros síntomas producidos por el estrés, como por ejemplo, el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desordenes mentales, generando graves problemas de salud.

Capítulo III

METODO

3.1. Recolección de datos:

3.1.1. Fuentes e instrumentos:

El trabajo de campo requirió el aporte obtenido de dos fuentes, para el logro del cumplimiento de los objetivos propuestos.

1. Administración del cuestionario autoadministrable INSHT, el cual fue administrado a quince personas de la organización privada y quince del sector público, a su vez dentro de cada organización el instrumento fue empleado a personal administrativo y jerárquico, así como también a trabajadores de sexo masculino y femenino.

2. Registro observacional en cada institución.

3.1.2. Descripción del instrumento:

A continuación se pasa a detallar el instrumento utilizado para dar respuesta al problema que aborda esta investigación.

El instrumento Seleccionado e implementado en la investigación (INSHT) ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas; con el cual se pretende conocer la situación de una serie de factores que afectan a los trabajadores de determinadas organizaciones. En esta investigación en particular se pretende indagar cuáles son los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral, así como también, cuáles predominan en cada institución.

El cuestionario INSHT, está compuesto por 75 preguntas con las que se obtiene información acerca de 7 factores psicosociales, cada uno de los cuales es evaluado en una escala de puntuación de rango entre 0 y 10.

Los factores psicosociales hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición, tanto

de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

El instrumento estudia los siguientes factores psicosociales:

-Carga mental: por ella se entiende el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo. Este factor valora la carga mental a partir de diferentes indicadores (las presiones de tiempo, esfuerzo de atención, la fatiga percibida, el número de información que se precisa para realizar una tarea y el nivel de complejidad de la misma, la percepción subjetiva que para el trabajador tiene su trabajo).

- Autonomía temporal: Este factor se refiere a La discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Se pregunta al trabajador sobre la elección del ritmo o de la cadencia de trabajo y de la libertad que tiene para alternarlos si lo desea, así como respecto a su capacidad para distribuir sus descansos.

- Contenido del trabajo: se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo. Las preguntas referentes a este factor pretenden ver en qué medida el trabajo está compuesto por tareas variadas y con sentido, implica la utilización de diversas capacidades del trabajador, está constituido por tareas monótonas o repetitivas o en qué medida es un trabajo que resulte importante, motivador o rutinario.

- supervisión- participación: Este factor define el grado de autonomía decisional: el grado de la distribución del poder de decisión, respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo, entre el trabajador y la dirección.

Este factor se evalúa a partir de la valoración que el trabajador otorga al control ejercido por la dirección y el grado de participación efectiva respecto a

distintos aspectos del trabajo, así como por la valoración que el trabajador realiza de distintos medios de participación.

-Definición del rol: este factor considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de dos factores

(La ambigüedad del rol y la conflictividad del rol).

-Interés por el trabajador: hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene del trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo.

-Relaciones personales: este factor mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluado a través de tres conceptos. Se indaga hasta qué punto es posible la comunicación con otros trabajadores.

3.1.3. Forma de administración de los instrumentos

El cuestionario se administró a un total de 30 trabajadores de las obras sociales seleccionadas, 15 sujetos correspondientes a la organización pública y 15 a la privada. A su vez en cada organización se tuvo en cuenta al personal jerárquico de planta como al personal administrativo, para la realización de dicha tarea.

Los cuestionarios fueron entregados en horario laboral y en su lugar de trabajo, llegado el momento se le comunicó a cada uno de los empleados que podían completarlo en sus respectivos hogares y que a la semana siguiente se pasaría a retirar dicho cuestionario, por su lugar de trabajo.

Las administradoras una vez que entregaron los cuestionarios uno por uno a cada uno de los empleados, procedieron a darles un tiempo a los trabajadores para observar dicho instrumento y detectar si se encontraban con alguna dificultad a la hora de responder o si podían realizarlo de manera individual en sus hogares. A continuación, se procedió a aclararle a cada una de las personas evaluadas, que todo lo que realizaran iba a estar salvaguardado por la

confidencialidad y el anonimato. Por lo cual, los cuestionarios fueron autoaplicados, anónimos, y contestados bajo consentimiento informado.

3.2. Contextualización de la muestra

A continuación se realiza, una reseña histórica para cada una de las organizaciones prestadoras de servicio de salud.

PAMI:

Es un obra social de jubilados y pensionados, de personas mayores de 70 años sin jubilación y de ex combatientes de Malvinas; de la Argentina, bajo control estatal federal.

En el año 1970 PAMI comenzó a lanzar una masiva campaña de afiliación y proyectar su estructura Nacional, en 1976 empezó a contar en cada provincia con una agencia o sucursal para que los jubilados pudieran acudir a ella.

Precisamente el 13 de Mayo de 1971, a través de la ley 19.032, se crea el instituto Nacional De Servicios Sociales para jubilados y Pensionados, en un intento por dar respuesta a un problema que afectaba a la denominada tercera edad: la falta de atención médica y social por parte de sus obras sociales de origen.

El instituto contó, como centro de su accionar, con el llamado programa de atención médica integral (PAMI) que en sus primeros años funcionó para los afiliados domiciliados en Capital Federal. Con los años, la sigla PAMI se convirtió en el icono que identifico a la obra social de los jubilados y pensionados. Hoy se redefine como “por una Argentina con mayores integrados”.

Desde sus inicios se plantearon discusiones sobre si el PAMI era un organismo de carácter público o privado. El origen de sus aportes provenientes de los propios jubilados y de los trabajadores en actividad definió su naturaleza jurídica y la Procuración General del Tesoro tomó una decisión al señalar que “el instituto es persona de derecho público no estatal”

Actualmente PAMI se transformo en la obra social, con más de 4 millones de afiliados, sus beneficiarios reciben atención médica y social y representan al 13 por ciento de la población aproximadamente.

PAMI está presente en la totalidad del extenso territorio argentino, a través de sus diferentes centros que brindan atención personalizada a todos sus afiliados. Brindando asistencia médica y social para la totalidad de los jubilados y pensionados dependientes de Nación, convirtiéndose en la mejor obra social que tiene el territorio Argentino, en cuanto a la relación costo beneficio.

OSDE:

OSDE comenzó a desarrollar sus actividades a principio de los 70, ofreciendo a través del sistema Nacional de obras sociales una eficaz cobertura médica para el personal jerárquico de compañías, profesionales independientes y empresarios autónomos.

La respuesta eficiente y la permanente búsqueda de satisfacer las necesidades de cada socio le valieron el reconocimiento que, a sólo cinco años de sus comienzos, consolido su liderazgo en servicios de salud. Un liderazgo que hoy, después de años de crecimiento en diferentes contextos del país y del mercado, se mantiene firme.

En 1991 nació OSDE Binario, la primera red de servicios médicos asistenciales de Argentina. Por primera vez, un sistema de planes abiertos de salud permitía a los socios acceder a la mejor atención médica del país.

En 1994 el Grupo OSDE, extendió sus actividades al área de previsión, creando Binario Seguros de retiro S.A y Arauca Bit AFJP S.A (que integró el sistema previsional entre 1994 y 2008).

Junto al desarrollo de los servicios integrales ofrecidos a través de las empresas del grupo, comenzaron las actividades de la Fundación OSDE, un proyecto surgido del compromiso social y de la necesidad de generar un espacio para promover la cultura, la salud y la economía.

El Grupo OSDE continuó creciendo y sumando eslabones fundamentales a su cadena de servicios, dando nacimiento a tres nuevas empresas (binaria seguros de vida S.A; urgencias; interturis S.A).

3.2.1. Descripción de la muestra

La muestra indagada quedo conformada por 30 trabajadores de ambos sexos, 15 personas pertenecientes a la organización pública (PAMI) y quince a la privada (OSDE), a su vez se tuvo en cuenta para dicha selección trabajadores administrativos y gerenciales. Para así con ello poder tener una porción representativa en cuanto a lo que hace a la conformación del personal en los dos obras sociales seleccionadas. Ya que se tuvo en cuenta administrar el cuestionario, a la mitad del personal de cada organización, que el mismo lo realicen trabajadores de ambos sexos y pertenecientes a diferentes sectores y rangos.

3.2.3. Composición de la muestra

3.2.3.1. Composición de la muestra según género

Grafico N°1:

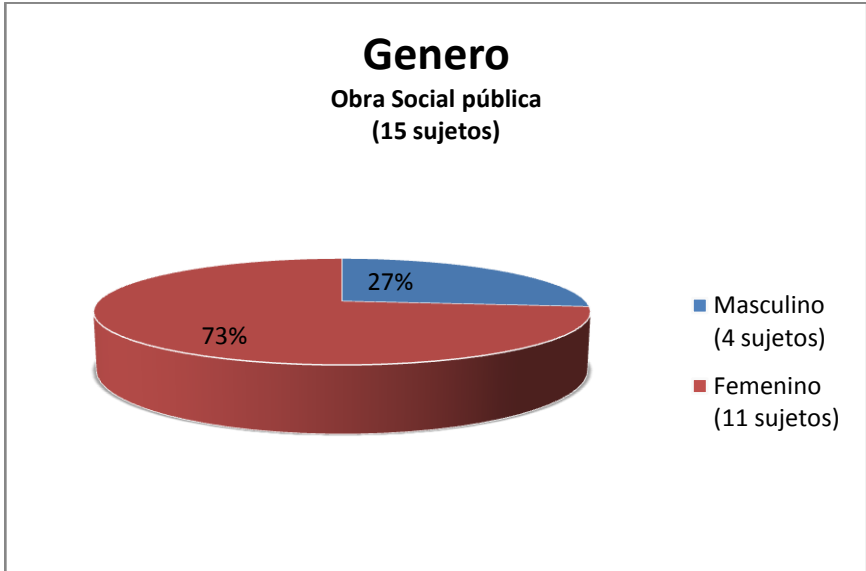
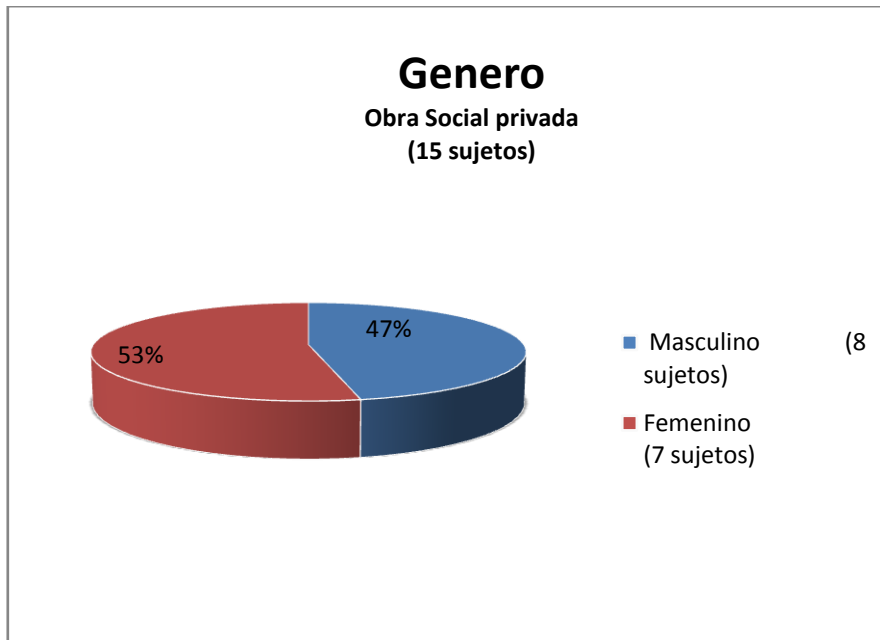


Grafico N° 2:



3.2.3.2. *Composición de la muestra según puesto de trabajo*

Grafico 3:

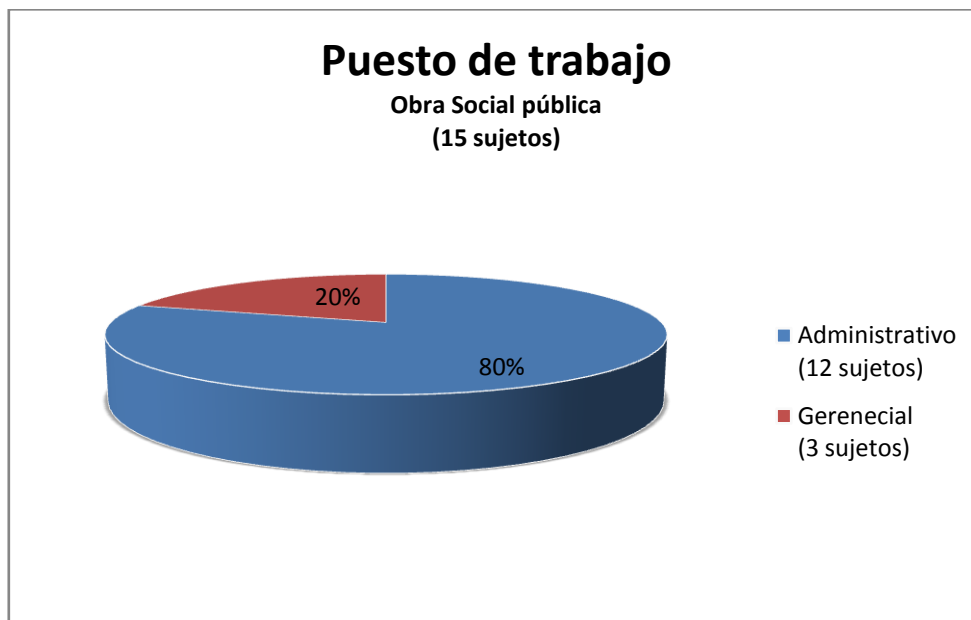
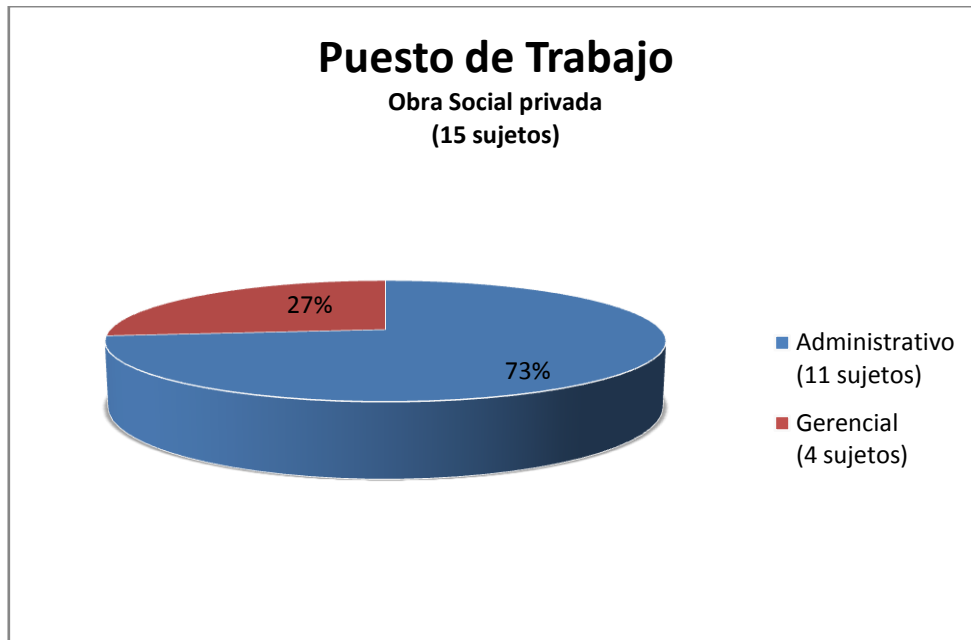


Grafico N°4:



3.3. Análisis y tabulación de los datos:

Para el análisis, tabulación y procesamiento de los datos, se utilizaron dos programas.

El primer programa utilizado fue el perteneciente al INSHT, con ello lo que se hizo fue, proceder a cargar en el mismo los datos obtenidos mediante la implementación del método, luego se procedió a evaluar el perfil valorativo de los trabajadores de cada organización, para así poder evaluar las diferencias obtenidas entre los dos grupos de trabajadores seleccionados, en cuanto a la posibilidad de que exista alguna situación de riesgo para los factores psicosociales evaluados.

En un segundo momento se utilizó el programa estadístico statistics (SPSS), con el cual lo que se hizo fue realizar una prueba *t student*, para así poder comparar las medias de la incidencia de cada factor psicosocial en la población seleccionada, para con ello poder evaluar, si existen diferencias significativas

entre las medias de los grupos analizados.

Capítulo IV
INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

El instrumento seleccionado e implementado en la investigación (INSHT), ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas; con el cual se pretende conocer la situación de una serie de factores que afectan a los trabajadores de determinadas organizaciones. En esta investigación en particular se pretende observar cuáles son los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral, así como también cuáles predominan en cada institución.

A partir de la aplicación del cuestionario, se expone a continuación los diferentes resultados obtenidos en las dos obras sociales analizadas.

En primer momento se expondrán los resultados obtenidos de los cuestionarios administrados, según la confección de los perfiles valorativos, como lo indica la interpretación del método administrado (INSHT), a los trabajadores de las dos organizaciones prestadoras de servicio de salud.

En un segundo momento se realizó una prueba *t student*, para comparar las medias del total de respuestas dadas por los trabajadores de las dos organizaciones seleccionadas, en cada factor psicosocial evaluado. Dicha prueba se realizó por medio de la utilización del programa statistics.

4.1. Análisis del Perfil valorativo:

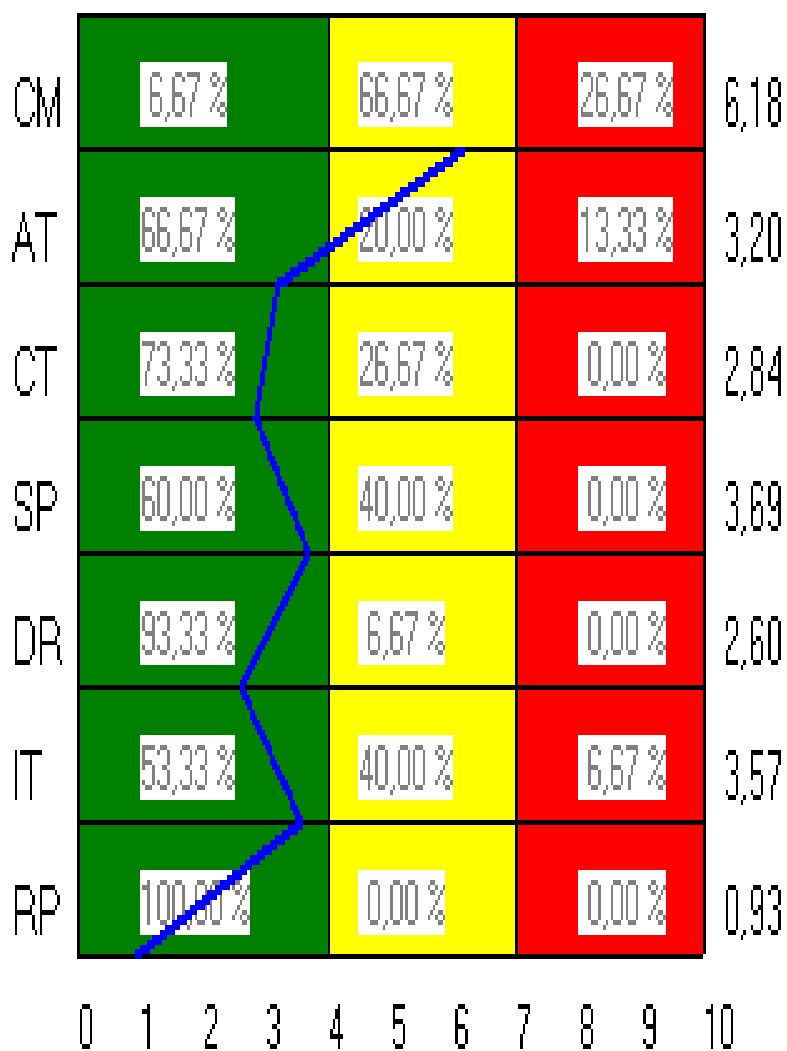
Dicho perfil ofrece la media de las puntuaciones del colectivo analizado para cada uno de los factores psicosociales de los que consta el método. Estas puntuaciones son trasladadas a un perfil gráfico en el que se presenta una escala de valores comprendida entre 0 y 10 para cada factor.

En este perfil se distinguen tres diferentes tramos que indican distintas situaciones de riesgo:

- Situación satisfactoria (de 0 a 4 puntos)
- Situación intermedia (de 4 a 7 puntos)
- Situación nociva (de 7 a 10 puntos)

Perfil valorativo Obra Social Pública (PAMI)

Cuadro Nº 2



A continuación se transcriben los resultados obtenidos mediante el análisis del perfil valorativo de cada institución, los cuales fueron expuestos primeramente en los gráficos.

4.1.1. Carga Mental:

Con respecto a dicho factor psicosocial, en ambas organizaciones, la gran mayoría de los trabajadores se encuentran, en una situación de riesgo intermedia, mostrando que las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores, pero que los mismo no estarían requiriendo intervención inmediata para subsanar la situación (en la organización privada: el 60 % de los trabajadores, dando como resultado una puntuación de 5,07 para dicho factor psicosocial ; en la organización pública el 66.7 % de los empleados, con una puntuación de 6,18).

Un porcentaje de trabajadores en ambas instituciones, se encuentran en una situación nociva (el 13,33 % de los trabajadores de la organización privada; el 26,67 % de la pública). Los factores cuya puntuación está comprendida en este tramo requieren una intervención en el plazo más breve posible. Es previsible que en situaciones de este tipo exista entre los trabajadores una gran insatisfacción con su trabajo, o una tendencia al incremento del absentismo o que aparezca sintomatología asociada al estrés.

La población restante de la muestra se encuentra en una situación satisfactoria (en la organización privada el 26,67 %; pública 6,67 %).

4.1.2. Autonomía Personal:

La mayoría de los trabajadores de las dos organizaciones estudiadas, se encuentran en una situación satisfactoria. En la obra social Privada, el 93,33 % de la población se encuentra en dicha situación, dando el factor psicosocial estudiado, una puntuación de 1,07. En la organización pública el 66.67 % de trabajadores se encuentran en situación satisfactoria en relación al factor psicosocial autonomía personal, dando el mismo una puntuación de 3,20.

En el sector privado el 6,67 % de los trabajadores, se encuentra en una situación intermedia de riesgo en relación al factor psicosocial estudiado, en la población pública el porcentaje de trabajadores que se encuentran en la mismas condiciones es mayor representando el 20% de los sujetos analizados.

Es de destacar que solo en la organización pública, se encuentran trabajadores en una situación de riesgo nociva (13,33 %).

4.1.3. Contenido del Trabajo:

Con respecto a dicho factor psicosocial, el instrumento implementado muestra que, la mayoría de los trabajadores en ambas organizaciones se encuentran en una situación satisfactoria en relación al factor evaluado. Observándose que el 80% de la población de la institución privada se encuentra en esta situación (demostrando el factor psicosocial un puntaje de 3,06), junto con el 73,33% de los trabajadores públicos (con una puntuación de 2,84 para dicho factor).

En situación de riesgo intermedia con respecto al factor evaluado, se encuentra el 20% de la población que comprende al ente privado y el 26,67 % de los trabajadores del sector público.

4.1.4. Supervisión- participación:

Los resultados arrojados, demuestran que el 100% de la población, perteneciente a la organización pública se encuentran en una situación satisfactoria, con una puntuación de 1,44 para el factor psicosocial evaluado. En la institución pública, el 60% de los sujetos se encuentran en situación satisfactoria, dando un puntaje de 3,69 el factor psicosocial analizado y el 40% restante de los mismos se encontraría en una situación de riesgo intermedia, con respecto a lo evaluado.

4.1.5. Definición de rol:

Las condiciones existentes son satisfactorias para el 100% de los trabajadores de la organización privada, siendo 1,44 el puntaje del factor

psicosocial evaluado. En tanto en el sector público, el 93,33% de la población no se encuentra en situación de riesgo, arrojando el factor psicosocial definición de rol un puntaje de 2,60, pero el 6,67 % de la población restante se encontraría en una situación de riesgo intermedia.

4.1.6. Interés por el trabajador:

La mayoría de la población de las dos organizaciones evaluadas, se encuentran en condiciones satisfactorias, encontrándose en las mismas, el 86,67 % de los trabajadores del sector privado, (denotando el factor psicosocial evaluado un puntaje de 1,50) y el 53,33 % de los sujetos pertenecientes a la organización pública (dando el factor psicosocial un puntaje de 3, 57).

El 13, 33% de la población restante de la organización privada se encuentra en un nivel intermedio de situación de riesgo. El porcentaje aumenta a un 40% en el sector público, encontrándose también en dicha organización un 6, 67 % de la población en una situación de riesgo nociva.

4.1.7. Relaciones Personales:

Las condiciones existentes en relación al factor psicosocial estudiado, en las dos organizaciones son satisfactorias para el total de los trabajadores pertenecientes a ambas instituciones. Observándose en el sector privado un puntaje de 0,83 para el factor psicosocial evaluado, y un puntaje de 0,93 para el mismo en el sector público.

4.2 Resultados de la prueba t student

4.2.1. Factor psicosocial carga mental

Comparación entre público y privado

Se realizó una prueba *t student* para comparar las medias del total de respuestas dadas por la población de cada institución en referencia a dicho factor.

No se encontraron diferencias significativas entre las medias de los grupos (público y privado) referidas a dicho factor. Trabajadores de la organización

pública (M=25,20, DE= 2,597, n= 15), del sector privado (M= 26,67, DE=2,795, n= 15) $t(30) = 1,489$, $p > 0,5$.

Tabla 1.

Medias para los grupos de las organizaciones (pública y privada) en relación al factor Psicosocial carga mental.

	Carga Mental	n	Media	Desviación típica	Error típico de la media
	Privada	15	26,67	2,795	,722

Tabla 2.

Prueba de significación de diferencia de medias sobre el Total de sujetos de las dos organizaciones en relación al factor psicosocial carga mental.

Tipo de Org.		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias		
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
Tipo de Org.	Se han asumido varianzas iguales	,250	,621	-1,489	28	,148
	No se han asumido varianzas iguales			-1,489	27,850	,148

4.2.2 Factor psicosocial autonomía temporal

Comparación entre público y privado.

Con respecto al factor psicosocial autonomía personal y sus respectivos subgrupos. Se realizó una prueba *t student* para comparar las medias del total de respuestas dadas por los trabajadores de cada organización, en referencia a dicho factor.

Se encontraron diferencias significativas entre las medias de los grupos (público y privado) referidas a dicho factor. Trabajadores de la organización pública (M=7,4000, DE= 1,91982, n= 15), del sector privado (M= 5,2667, DE=1,57963, n= 15) $t(30) = 3,323$, $p < 0,5$.

Tabla 3..

Medias para los grupos de las organizaciones (pública y privada) en relación al factor Psicosocial autonomía temporal.

	Autonomía Temporal	n	Media	Desviación típica	Error
					típico de la media
Tipo de organización	Pública	15	7,4000	1,91982	,49570
	Privada	15	5,2667	1,57963	,40786

Tabla 4.

Prueba de significación de diferencia de medias sobre el Total de sujetos de las dos organizaciones en relación al factor psicosocial autonomía temporal.

Tipo de Org.		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias		
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
Tipo de Org.	Se han asumido varianzas iguales	1,093	,305	3,323	28	,002
	No se han asumido varianzas iguales			3,323	26,998	,003

4.2.3 Factor psicosocial contenido del trabajo

Comparación entre público y privado

Con respecto a dicho factor psicosocial y a su subgrupos. Se realizó la prueba t student, para comparar las medias del total de respuestas dadas por los trabajadores de cada organización, en relación a dicho factor.

No se encontraron diferencias significativas entre las medias de los grupos referidas al factor psicosocial evaluado.

Trabajadores de la organización pública (M=60,2667, DE=4,07898, n=15), trabajadores organización privada (M=58,7333, DE= 6,64902, n=15) t (30)= ,761 p>0,5.

Tabla 5.

Medias para los grupos de las organizaciones (pública y privada) en relación al factor Psicosocial contenido de trabajo.

	Contenido del Trabajo	N	Media	Desviación típica	Error típico de la media
Tipo de organización	Pública	15	60,2667	4,07898	1.05319
	Privada	15	58,7333	6,64902	1,71677

Tabla 6.

Prueba de significación de diferencia de medias sobre el Total de sujetos de las dos organizaciones en relación al factor psicosocial contenido de trabajo.

Tipo de Org.		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias		
		F	Sig.	T	gl	Sig. (bilateral)
Org.	Se han asumido varianzas iguales	3,805	,061	,761	28	,453
	No se han asumido varianzas iguales			,761	23,230	,454

4.2.4. Factor psicosocial Supervisión –participación

Comparación entre público y privado.

Con respecto a dicho factor psicosocial y a los subgrupos que lo integran. Se realizó la prueba *t student*, para comparar las medias del total de respuestas dadas en relación a dicho factor, en los trabajadores de las dos organizaciones estudiadas.

Se encontraron diferencias significativas entre las medias de los grupos estudiados, en relación a dicho factor psicosocial (SP). Trabajadores de la organización pública (M=33,3333, DE=3,43650, n=15), trabajadores organización privada (M=40,1333, DE=3,83344, n=15) $t(30) = -5,116$. $p < 0,5$.

Tabla 7.

Medias para los grupos de las organizaciones (pública y privada) en relación al factor psicosocial supervisión participación.

	Supervisión Participación	N	Media	Desviación típica	Error típico de la media
	Privada	15	40,1333	3,83344	,98979

Tabla 8.

Prueba de significación de diferencia de medias sobre el Total de sujetos de las dos organizaciones en relación al factor psicosocial supervisión participación.

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias		
		F	Sig.	T	gl	Sig. (bilateral)
Tipo de Org.	Se han asumido varianzas iguales	,209	,651	-5,116	28	,000
	No se han asumido varianzas iguales			-5,116	27,672	,000

p<,01

4.2.5 Factor psicosocial Definición del rol

Comparación entre las instituciones pública y privada.

Con respecto a dicho factor psicosocial y a los subgrupos que lo integran (antigüedad del rol y conflictividad del rol), Se realizó la prueba *t student* para comparar las medias del total de respuestas dadas en relación a dicho factor en los trabajadores de las dos organizaciones estudiadas.

No existe una diferencia significativa entre las medias de los grupos estudiados, en relación a dicho factor psicosocial. Mostrando los trabajadores de la organización pública (M=28,0000, DE=5,25085, n=15) y del sector privado (M=28,0000, DE= 2,10442, n=15), $t(30)=,000$, $p>0,5$.

Tabla 9.

Medias para los grupos de las organizaciones (pública y privada) en relación al factor Psicosocial definición del rol.

Definición del Rol		<i>n</i>	Media	Desviación típica	Error típico de la media
Tipo de organización	Pública	15	28,0000	5,25085	1,35576
	Privada	15	28,0000	2,10442	,54336

Tabla 10.

Prueba de significación de diferencia de medias sobre el Total de sujetos de las dos organizaciones en relación al factor psicosocial definición del rol.

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias		
		F	Sig.	T	gl	Sig. (bilateral)
Tipo de Org.	Se han asumido varianzas iguales	3,903	,058	,000	28	1,000
	No se han asumido varianzas iguales			,000	18,348	1,000

4.2.6. Factor psicosocial interés por el trabajador

Comparación entre las instituciones pública y privada

Con respecto a dicho factor psicosocial y a los subgrupos que lo integran. Se realizó la prueba *t student* para comparar las medias del total de las respuestas dadas en relación a dicho factor psicosocial en los trabajadores de las dos organizaciones estudiadas.

Existe una diferencia significativa entre las medias de los grupos estudiados, en relación al factor psicosocial. Mostrando los trabajadores de la organización pública (M= 15,3333, DE= 2,79455, n= 15) y los del sector privado (M= 17,3333, DE=2,28869, n=15) $t(30) = -2,144$ $p < 0,5$.

Tabla 11.

Medias para los grupos de las organizaciones (pública y privada) en relación al factor psicosocial interés por el trabajador

	Interés por el Trabajo	n	Media	Desviación típica	Error
					típico de la media
Tipo de organización	Pública	15	15,3333	2,79455	,72155
	Privada	15	17,3333	2,28869	,59094

Tabla 12.

Prueba de significación de diferencia de medias sobre el Total de sujetos de las dos organizaciones en relación al factor psicosocial interés por el trabajador.

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias		
		F	Sig.	T	gl	Sig. (bilateral)
Tipo de Org.	Se han asumido varianzas iguales	1,509	,230	-2,144	28	,041
	No se han asumido varianzas iguales			-2,144	26,953	,041

4.2.7. Factor psicosocial Relaciones Personales.

Comparación entre las instituciones pública y privada.

Con respecto a dicho factor psicosocial y a los subgrupos que lo integran. Se realizó una prueba *t student* para poder así comparar las medias del total de las respuestas dadas, en relación al factor relaciones personales en los trabajadores de las dos organizaciones analizadas.

No existe una diferencia significativa entre las medias de los grupos estudiados, en relación a dicho factor psicosocial (PR). Mostrando los trabajadores de la organización pública (M=12,4667, DE=1,59762, n=15) y los del sector privado (M=11,7333, DE= 1,22280, n=15), $t(30)= ,1,412, p>0,5$.

Tabla 13.

Medias para los grupos de las organizaciones (pública y privada) en relación al factor psicosocial relaciones personales.

	Relaciones Personales	n	Media	Desviación típica	Error
					típico de la media
Tipo de organización	Pública	15	12,4667	1,59762	,41250
	Privada	15	11,7333	1,22280	,31573

Tabla 14.

Prueba de significación de diferencia de medias sobre el Total de sujetos de las dos organizaciones en relación al factor psicosocial relaciones personales.

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias		
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
Tipo de Org.	Se han asumido varianzas iguales	1,415	,244	1,412	28	,169
	No se han asumido varianzas iguales			1,412	26,212	,170

Capítulo V
CONCLUSION

5.1 Conclusiones

A continuación, discutiremos los resultados obtenidos en relación a los objetivos planteados en nuestra investigación.

En cuanto al objetivo general que nos hemos fijado en el presente trabajo, el cual consiste en explorar cuales son los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral en las organizaciones prestadoras de servicio de salud (carga mental, autonomía temporal, contenido de trabajo, supervisión participación, interés por el trabajador, definición del rol y relaciones personales) se desprendió de esta evaluación, que, carga mental resulto ser el factor psicosocial de mayor incidencia para la población de estudio, ya que como lo expresa el gráfico, es el único factor el cual compromete a la mayoría de los trabajadores de ambas organizaciones en una situación de riesgo intermedia en relación al mismo, lo que estaría significando, que las condiciones existentes pueden estar generando molestias a los trabajadores, pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Luego se encontrarían en el mismo rango, siguiendo un orden decreciente, (ya que no comprometería a la mayoría de los trabajadores en ambas organizaciones), el interés por el trabajador, supervisión participación (sólo en la organización pública), contenido del trabajo, autonomía temporal y definición del rol (para la población del sector público). Sólo con respecto a los factores carga mental, autonomía temporal e interés por el trabajador, se encontraron empleados en situación de riesgo nociva. En relación al primero en ambas organizaciones y con respecto a los dos últimos, sólo en el sector público. Cuando se encuentran trabajadores comprendidos en este tramo, es importante tener en cuenta que los mismos estarían requiriendo una intervención en el plazo más breve posible.

Es de destacar que cuando el factor psicosocial incide en el estrés laboral, siempre resultó ser mayor la cantidad de trabajadores públicos comprometidos en dicha situación.

En cuanto al segundo objetivo que nos hemos propuesto, que refiere a poder explorar si existen diferencias entre las dos organizaciones seleccionadas, en cuanto a la incidencia de los factores de psicosociales referidos al estrés laboral. Pudimos observar, que, en la organización pública, la cantidad de población tanto en situación de riesgo intermedia como nociva, siempre fue mayor que en el sector privado. Pero a pesar de ello, el factor psicosocial carga mental, resultó ser el de mayor incidencia en ambas organizaciones, comprometiendo a la mayoría de los trabajadores que conformaron la muestra en las dos obras sociales. También se observó que sólo en la organización pública se encontraron trabajadores en situación de riesgo con respecto a los factores psicosociales supervisión participación y definición del rol.

Con ello podemos afirmar que, sí, existen diferencias en cuanto a la incidencia así como a los factores que inciden en el estrés laboral, en las organizaciones prestadoras de servicio de salud.

5.2 Palabras finales.

La investigación realizada pone de manifiesto una realidad en cuanto a salud laboral que sería importante que las organizaciones prestadoras de servicio de salud consideraran, para poder con ello realizar trabajos de prevención y reconocimiento temprano del estrés laboral dentro de dichos establecimientos. El presente trabajo representa una mirada inicial y muestra una herramienta útil para recoger datos que permitan delinear futuras estrategias de intervención, por parte de las jefaturas de las organizaciones, para poder con ello hacer uso de una buena gestión de recursos humanos así como también para la optimización de los entornos laborales y para mejorar la salud de los trabajadores. Además demuestra la ventaja de la utilización de los cuestionarios autoaplicados, por su bajo costo y aceptación por parte de los sujetos de estudio.

5.3 Limitaciones del estudio y futuras líneas de investigación.

En cuanto al registro observacional realizado por parte de los observadores, consistió en observación en terreno en ambas organizaciones, atendiendo la dinámica de los trabajadores en el desempeño de sus tareas. Dicho registro no resultó ser efectivo, ya que los datos recabados mediante el mismo, no resultaron ser enriquecedores a los objetivos trazados, al no aportar mayor información a la ya brindada por la administración del cuestionario, ya que no se pudo de la mera observación inferir la incidencia de los factores psicosociales en el estrés laboral en ambas organizaciones. Dicha observación quizá tendría que haber sido seguida de entrevistas individuales a los trabajadores, para un análisis cualitativo.

Considerando lo concluido en este trabajo, sería interesante que futuros investigadores que sigan esta temática, tuvieran en cuenta lo planteado en el párrafo anterior, así como también la posibilidad de trabajar las diferencias que pudieran existir en los diversos estratos dentro de las organizaciones, así como también seleccionar una muestra representativa de hombres y mujeres, para poder con ello evaluar si existen diferencias en cuanto a los sexos, en relación a la incidencia de estrés laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Bibliografía:

Appley, M. H., & Trumbull, R. (1967) Estrés psicológico: Problemas en la investigación. Englewood Cliffs, N.J.

Banchs, R. M., González, P., Morera, J. (1997). Estrés Laboral ERGA- Formación Profesional, Suplemento Especial, 4.3.

Cano, A. (2002) La Naturaleza del Estrés. Extraído el 21 de octubre de 2010 de http://www.ucm.es/info/seas/estrés_lab/index.htm.

Cano, V. (2005). Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral.

Hernández, M. P.; Peiro Silla, J. M.; Salanova Soria, M. (2003). El estrés laboral: ¿un concepto cajón de sastre? Proyecto social: Revista de relaciones laborales, v. 10, 167-185

Hobfoll, S. E. (1988). La ecología de estrés. Nueva York: Hemisferio Editorial Corporation.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservación de los recursos: Un nuevo intento de conceptualización del estrés. *American Psychologist*, 44, 513-524.

Iacovella, J. (2012). El enfoque cognitivo-transaccional del estrés. Seminario de Estrés y Violencia Laboral, Universidad Nacional de Mar del Plata.

Kahn, R. L. (1985). En la conceptualización del estrés. Un debate científico: ¿cómo definir la investigación del estrés? Instituto Nacional de salud mental,

centro de investigación prevención. Washington, DC: US departamento de salud y servicios humanos, servicio de salud pública.

Karasek, R. A. (1979). Las exigencias de los puestos de trabajo, libertad de decisión, y la tensión mental: Implicaciones para el trabajo rediseño. *Ciencia Administrativa trimestral*, 24, 285-308.

Lazarus, R. S. (1985) *Estrés, la evaluación y capacitación de adaptación. Un debate científico: cómo definir la investigación del estrés*. Instituto Nacional de salud mental, centro de investigación prevención. Washington, DC: US departamento de salud y servicios humanos, servicio de salud pública.

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984) *Estrés, la evolución y enfrentamiento*. Nueva York: Springer.

Lazarus, R. (1991) *Emoción y adaptación*. Nueva York, Universidad de Oxford.

Monte Gil, P. y Peiró, J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*; 15: 261-8.

Peiró, J. M. (2001). "El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva". *Prevención, Trabajo y Salud*, 13, 1-12.

Seyle, H. (1956). *El estrés de la vida*. McGraw-Hill, Nueva York.

Seyle, H. (1976). *Estrés*. Utrecht: Het Spectrum.

Trucco, M. (1998). *Promoción de la salud mental en el ámbito laboral*. Washington, DC. Organización Panamericana de la Salud.

Valenzuela, P. y Trucco, D. (1999). Estrés ocupacional en personal de salud. Rev. méd. Chile, dic. 1999, 127(12):1453-61.

ANEXO

Sexo:

Edad:

Función /puesto de trabajo:

Este cuestionario es anónimo y confidencial.

Conteste sinceramente a todas las preguntas, marcando las opciones que mejor se ajusten.

1. Exceptuando las pausas reglamentarias. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (*de forma que te impida tener la posibilidad de hablar, de desplazarte o simplemente de pensar en cosas ajenas a tu tarea*):

1. Casi todo el tiempo.
2. Sobre $\frac{3}{4}$ partes del tiempo.
3. Sobre la mitad del tiempo.
4. Sobre $\frac{1}{4}$ del tiempo.
5. Casi nunca.

2. ¿Cómo calificarías la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?:

1. Muy alta.
2. Alta.
3. Media.
4. Baja.

3. Para realizar tu trabajo, la cantidad de tiempo de que dispones es:

1. Normalmente demasiado poco.
2. En algunas ocasiones demasiado poco.
3. Es suficiente, adecuado.

4. No tengo un tiempo determinado, me lo fijo yo.

4. Cuando se produce un retraso en el desempeño de tu trabajo, ¿se ha de recuperar?:

1. No.
2. Sí, con horas extras.
3. Sí, durante las pausas.
4. Sí, durante el trabajo, acelerando el ritmo.

5. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con cierta rapidez?:

1. Casi todo el tiempo.
2. Sobre $\frac{3}{4}$ partes del tiempo.
3. Sobre la mitad del tiempo.
4. Sobre $\frac{1}{4}$ del tiempo.
5. Casi nunca.

6. Los errores, averías u otros incidentes que puedan presentarse en tu puesto de trabajo se dan:

1. Frecuentemente.
2. En algunas ocasiones.
3. Casi nunca.

7. Cuando en tu puesto de trabajo se comete algún error:

1. Generalmente pasa desapercibido.
2. Puede provocar algún problema menor.
3. Puede provocar consecuencias graves (*para la producción o la seguridad de otras personas*).

8. Al acabar la jornada, ¿te sientes fatigado?:

1. No, nunca.

2. Sí, a veces.
3. Sí, frecuentemente.
4. Sí, siempre

9. Para realizar tu trabajo, la cantidad de información (*órdenes de trabajo, señales de la máquina, datos de trabajo...*) que manejas es:

1. Muy elevada.
2. Elevada.
3. Poca.
4. Muy poca.

10. ¿Cómo es la información que manejas para realizar tu trabajo?:

1. Muy complicada.
2. Complicada.
3. Sencilla.
4. Muy sencilla.

11. El trabajo que realizas ¿te resulta complicado o difícil?:

1. No.
2. Sí, a veces.
3. Sí, frecuentemente.

12. ¿Tienes posibilidad de abandonar el trabajo por unos minutos?:

1. Puedo hacerlo sin necesidad de ser sustituido.
2. Puedo ausentarme siendo sustituido por un compañero.
3. Es difícil abandonar el puesto.

13. ¿Puedes distribuir tú mismo las pausas a lo largo de la jornada laboral?:

1. Sí.
2. No.

3. A veces.
14. ¿Tienes posibilidad de marcar tu propio ritmo de trabajo?
 1. Sí.
 2. No.
 3. A veces.
15. ¿Tienes posibilidad de variar el ritmo de trabajo a lo largo de tu jornada laboral? (*Adelantar trabajo para tener luego más descanso*):
 1. Sí.
 2. No.
 3. A veces.

¿En qué medida se requieren las siguientes habilidades para realizar tu trabajo?

16. Capacidad de aprender cosas o métodos nuevos:
 1. Casi nunca.
 2. A veces.
 3. A menudo.
 4. Constantemente.
17. Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones:
 1. Casi nunca.
 2. A veces.
 3. A menudo.
 4. Constantemente.
18. Organizar y planificar el trabajo:
 1. Casi nunca.
 2. A veces.
 3. A menudo.

4. Constantemente.
19. Tener iniciativa:
1. Casi nunca.
 2. A veces.
 3. A menudo.
 4. Constantemente.
20. Transmitir información:
1. Casi nunca.
 2. A veces.
 3. A menudo.
 4. Constantemente.
21. Trabajar con otras personas:
1. Casi nunca.
 2. A veces.
 3. A menudo.
 4. Constantemente.
22. Tener buena memoria:
1. Casi nunca.
 2. A veces.
 3. A menudo.
 4. Constantemente.
23. Habilidad y destreza manual:
1. Casi nunca.
 2. A veces.
 3. A menudo.

4. Constantemente.
24. Capacidad para concentrarse en el trabajo:
1. Casi nunca.
 2. A veces.
 3. A menudo.
 4. Constantemente.
25. Precisión:
1. Casi nunca.
 2. A veces.
 3. A menudo.
 4. Constantemente.
26. La ejecución de tu trabajo ¿te impone realizar tareas repetitivas y de corta duración?:
1. Casi todo el tiempo.
 2. Sobre $\frac{3}{4}$ partes del tiempo.
 3. Sobre la mitad del tiempo.
 4. Sobre $\frac{1}{4}$ parte del tiempo.
 5. Casi nunca.
27. ¿En qué medida contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa?:
1. No lo sé.
 2. Es poco importante.
 3. No es muy importante pero es necesario.
 4. Es importante.
 5. Es indispensable.
28. Con respecto al trabajo que tu realizas, crees que:
1. Realizas poca variedad de tareas y sin relación entre ellas.

2. Realizas tareas variadas pero con poco sentido.
3. Realizas poca variedad de tareas pero con sentido.
4. Realizas varios tipos de tareas y con sentido.

29. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:

1. No.
2. A veces.
3. Con frecuencia.
4. Siempre.

30. ¿Qué aspecto de tu trabajo te atrae más, además del salario?

(Una sola respuesta):

1. Únicamente el salario.
2. La posibilidad de promoción profesional.
3. La satisfacción de cumplir con mi trabajo.
4. Mi trabajo supone un reto interesante.

En general, ¿cómo crees que consideran tu empleo las siguientes personas?:

31. Tus superiores:

1. Poco importante.
2. Algo importante.
3. Bastante importante.
4. Muy importante.

32. Tus compañeros de trabajo:

1. Poco importante.
2. Algo importante.
3. Bastante importante.

4. Muy importante.
33. El público o los clientes (*si los hay*):
1. Poco importante.
 2. Algo importante.
 3. Bastante importante.
 4. Muy importante.
34. Tu familia y amistades:
1. Poco importante.
 2. Algo importante.
 3. Bastante importante.
 4. Muy importante.

¿Qué te parece el control que la jefatura ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

35. Método para realizar el trabajo:
1. Insuficiente.
 2. Adecuado.
 3. Excesivo.
36. Planificación del trabajo:
1. Insuficiente.
 2. Adecuado.
 3. Excesivo.
37. Ritmo de trabajo:
1. Insuficiente.
 2. Adecuado.
 3. Excesivo.
38. Horarios de trabajo:
1. Insuficiente.

2. Adecuado.
3. Excesivo.

39. Resultados parciales:

1. Insuficiente.
2. Adecuado.
3. Excesivo.

40. Resultado último del trabajo:

1. Insuficiente.
2. Adecuado.
3. Excesivo.

¿Cómo valoras el funcionamiento de los medios de que dispones para presentar sugerencias o para participar en las decisiones que te interesan?

41. Conversación directa con superiores:

1. No existe.
2. Malo.
3. Regular.
4. Bueno.

42. Buzón de sugerencias:

1. No existe.
2. Malo.
3. Regular.
4. Bueno.

43. Círculos de calidad:

1. No existe.
2. Malo.
3. Regular.

4. Bueno.

44. Comité de Empresa/Delegado:

1. No existe.

2. Malo.

3. Regular.

4. Bueno.

45. Asambleas y reuniones de trabajadores:

1. No existe.

2. Malo.

3. Regular.

4. Bueno.

¿En qué medida participas en la decisión de los siguientes aspectos de tu trabajo?

46. Orden de las operaciones a realizar:

1. No se me considera.

2. Se pide mi opinión.

3. Decido yo.

47. Resolución de incidentes:

1. No se me considera.

2. Se pide mi opinión.

3. Decido yo.

48. Asignación y distribución de tareas:

1. No se me considera.

2. Se pide mi opinión.

3. Decido yo.

49. Planificación del trabajo:
1. No se me considera.
 2. Se pide mi opinión.
 3. Decido yo.
50. Cantidad de trabajo:
1. No se me considera.
 2. Se pide mi opinión.
 3. Decido yo.
51. Calidad de trabajo:
1. No se me considera.
 2. Se pide mi opinión.
 3. Decido yo.

¿Cómo se te informa de los siguientes aspectos de tu trabajo?

52. Lo que debes hacer (*funciones, competencias y atribuciones*):
1. Muy claro.
 2. Claro.
 3. Algo claro.
 4. Poco claro.
53. Cómo debes hacerlo (*métodos de trabajo*):
1. Muy claro.
 2. Claro.
 3. Algo claro.
 4. Poco claro.

54. Cantidad de producto que se espera que hagas:
1. Muy claro.
 2. Claro.
 3. Algo claro.
 4. Poco claro.
55. Calidad del producto o del servicio.
1. Muy claro.
 2. Claro.
 3. Algo claro.
 4. Poco claro.
56. Tiempo asignado:
1. Muy claro.
 2. Claro.
 3. Algo claro.
 4. Poco claro.
57. Información necesaria para llevar a cabo la tarea:
1. Muy claro.
 2. Claro.
 3. Algo claro.
 4. Poco claro.
58. Mi responsabilidad (*qué errores o defectos pueden achacarse a mi actuación y cuáles no*):
1. Muy claro.
 2. Claro.
 3. Algo claro.
 4. Poco claro.

Señalar en qué medida se dan las siguientes situaciones en tu trabajo:

59. Se me asignan tareas que no puedo realizar al no tener los recursos y/o materiales necesarios:

1. Frecuentemente.
2. A menudo.
3. A veces.
4. Casi nunca.

60. Para ejecutar algunas tareas tengo que saltarme los métodos establecidos:

1. Frecuentemente.
2. A menudo.
3. A veces.
4. Casi nunca.

61. Recibo instrucciones incompatibles entre sí (*unos me mandan una cosa, y otros, otra*):

1. Frecuentemente.
2. A menudo.
3. A veces.
4. Casi nunca.

62. El trabajo me exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estoy de acuerdo:

1. Frecuentemente.
2. A menudo.
3. A veces.
4. Casi nunca.

63. ¿Qué importancia crees que tiene la experiencia para promocionar en tu empresa?

1. Mucha.
2. Bastante.
3. Poca.
4. Ninguna.

64. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

1. Muy adecuada.
2. Suficiente.
3. Insuficiente en algunos casos.
4. Totalmente insuficiente.

¿Cómo valoras el funcionamiento de los siguientes medios de información en tu empresa?

65. Charlas informales (*de pasillo*):

1. No existe.
2. Malo.
3. Regular.
4. Bueno.

66. Tablones de anuncios:

1. No existe.
2. Malo.
3. Regular.
4. Bueno.

67. Información escrita dirigida a cada trabajador:

1. No existe.
2. Malo.
3. Regular.

4. Bueno.

68. Información oral (*reuniones, asambleas, etc...*):

1. No existe.

2. Malo.

3. Regular.

4. Bueno.

69. ¿Crees que en un futuro próximo puedes perder el empleo en esta empresa o que tu contrato no será renovado?

1. Es probable que siga en esta empresa.

2. No lo sé.

3. Es probable que pierda mi empleo.

4. Es muy probable.

70. Fuera del tiempo de las pausas reglamentarias, ¿existe la posibilidad de hablar?:

1. Nada.

2. Intercambio de algunas palabras.

3. Conversaciones más largas.

¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

71. Jefes:

1. No tengo jefes.

2. Buenas.

3. Regulares.

4. Malas.

5. Sin relaciones.

72. Compañeros:

1. No tengo compañeros.

2. Buenas.
3. Regulares.
4. Malas.
5. Sin relaciones.

73. Subordinados:

1. No tengo subordinados.
2. Buenas.
3. Regulares.
4. Malas.
5. Sin relaciones.

74. Clientes o público:

1. No tengo clientes o público.
2. Buenas.
3. Regulares.
4. Malas.
5. Sin relaciones.

75. ¿Qué tipo de relaciones de trabajo se dan generalmente en tu grupo?:

1. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
2. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
3. Relaciones solamente de colaboración para el trabajo.
4. Ni relaciones personales ni colaboración para el trabajo.
5. Relaciones personales negativas (*rivalidad, enemistad...*).

