



**MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL**

DIAGNÓSTICO DEL ESTRÉS LABORAL EN UNA INDUSTRIA DE PRODUCCIÓN DE CAFÉ SOLUBLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Propuesta de artículo presentado como requisito para la obtención del título:

Magíster en Seguridad y Salud Ocupacional

Por la estudiante:

Jazmín Eulalia URGILES ABAD

Bajo la dirección de:

Kenny Fernando ESCOBAR SEGOVIA

Universidad Espíritu Santo
Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional
Samborondón - Ecuador
Marzo de 2019

Diagnóstico del estrés laboral en una industria de producción de café soluble en la ciudad de Guayaquil

Diagnosis of work stress in a dissolvable coffee production industry in the city of Guayaquil

Jazmín Eulalia URGILES ABAD¹
Kenny Fernando ESCOBAR SEGOVIA²

Resumen

En el Ecuador desde Junio del 2017, el Ministerio del Trabajo expide el acuerdo ministerial 082 que se refiere a la radicación de la discriminación en el ámbito laboral, en su artículo 9 señala la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial. En la ciudad de Guayaquil no se conoce estadísticas en el diagnóstico del estrés laboral en empresas de producción pública o privada. Por lo tanto el objetivo de este estudio es diagnosticar el nivel de estrés laboral en una empresa de producción de café en Enero 2019. Es un estudio descriptivo de carácter transversal, basado en las encuestas del cuestionario de demanda- control – apoyo de Karasek realizadas a una muestra de 125 personas. Las estadísticas se agruparon en variables: demográfica (sexo – edad- etc.). Este estudio demostró un nivel de estrés alto en las áreas de calidad, guardianía y tratamiento de aguas, así como correlación en dos dimensiones del análisis: demanda y apoyo social, las cuales servirán como punto de partida para crear mecanismos de acción que disminuyan el estrés laboral.

Palabras clave:

Estrés laboral, empresas de producción, método Karasek.

Abstract

In Ecuador since June 2017 the Ministry of labor issued the eradication of discrimination in the workplace in its article 9 states the obligation to implement a psychosocial risk prevention program. In the city of Guayaquil, no statistics are known about the diagnosis of work stress in public or private production companies. The objective of this study is to diagnose the level of work stress in a coffee production company in the period from January 2018 to 2019. It is a cross – sectional descriptive study based on the Karasek questionnaire made to a sample of 125 people. The statistics were grouped into variants demographic sex- age and other. This study showed a high level of stress in certain areas as well as two-dimensional correlation of the analysis demand and social support which will work as a starting point to create mechanisms of action that reduces work stress.

Key words

Work stress, production company, Karasek methodology.

¹ Estudiante de Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional, Universidad Espíritu Santo – Ecuador. E-mail jazurgiles@uees.edu.ec

² Magister en Gestión de la Productividad y la Calidad. Docente de Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional, Universidad Espíritu Santo – Ecuador. E-mail kescobar5@uees.edu.ec

INTRODUCCIÓN

Actualmente, existe una gran preocupación por investigar algunos riesgos laborales que parecen más alarmantes y que son difícilmente cuantificables, debido a que las consecuencias fruto de la exposición a los mismos suelen aparecer a largo plazo, lo que dificulta la asociación directa de riesgo-enfermedad. Además, estos riesgos tienen un carácter multicausal, lo que tampoco facilita su investigación. Nos referimos a los riesgos psicosociales, por ejemplo: el exceso de trabajo, la falta de control sobre el mismo, la falta de recompensas organizacionales y la ausencia de apoyo organizacional. Además las horas extras deben ser supervisadas y se debe permitir que descansen lo suficiente ya que su trabajo produce alto estrés debido a la concentración que requiere de esto se deben encargar los empleadores (Soori, Ramih, & Mohseni, 2008)

Estos factores constituyen condiciones de trabajo adversas, y cuando se mantienen durante un largo período de tiempo provocan estrés crónico que desemboca en problemas médicos y organizacionales (Luceño & Martín, 2008).

Debido a los efectos que causan en las empresas, el estrés es reconocido como la principal causa de enfermedades profesionales; motivo por el cual surge el interés por proteger la salud y el bienestar del trabajador (Charria, Sarsosa, & Arenas, 2011).

Así mismo, para calcular el riesgo que pueden producir algunos factores psicosociales en el trabajador, se aplica un modelo de demanda-control-apoyo social. Cuyo objetivo es estructurar reflexiones acerca de cómo la salud se puede ver afectada por situaciones externas a las horas activas de trabajo, es decir que no solo las actividades laborales perjudican sino que los elementos sociales, culturales contribuyen en cierta proporción (Martínez, 2001).

En Ecuador fue expedido el 16 de junio del 2017 mediante acuerdo Ministerial 82, por el Ministerio del Trabajo la "Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral" en su artículo 9 señala la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10

trabajadores (Ministerio de trabajo - Sistema único de trabajo, 2017).

Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo principal efectuar un diagnóstico del estrés laboral en una empresa productora de café soluble. Para ello se realizará la revisión de artículos y encuestas relacionados con el modelo demanda-control-apoyo social (Karasek, 1976 y 1979 & Theorell, 1990) (Lexnova, 2018). Se trata de un modelo desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo. Ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los '80, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud (Vega, 2001).

MARCO TEÓRICO

Desde la modernidad el mundo se transformó en una gran ruta de comercio, distribuidas en distintas regiones geográficas es decir la sectorización del trabajo, sea por la ubicación del recurso natural, como también por la simple utilización de la mano de obra, que es el principal motor de toda actividad económica. (Importancia de la manufactura, 2017).

Las industrias manufactureras son importantes por ser parte del sector secundario de la economía mundial cuyas áreas comunes son: bienes alimenticios, producción textil, fabricación de maquinaria, entre otras (Universidad Nacional Autónoma de México, 2006). Dentro de las cuales existen tres condiciones de exposición al riesgo laboral: el ruido, las temperaturas extremas y las vibraciones, las cuales pueden causar traumas y lesiones únicas en sus trabajadores. Sin embargo, hay un factor silencioso que puede ocasionar más daño que estas condiciones tangibles: el estrés (Bastidas, 2012).

El Dr. Hans Selye (Selye, 1973) observó diferentes enfermedades en pacientes con signos y síntomas idénticos, pues para él "parecían enfermos"; esta observación pudo haber sido el primer paso en su reconocimiento del "estrés" (American Institute of Stress, AIS, 2012). Sin embargo, el estrés es influenciado por una suma variable de factores que se detectan al evaluar rigurosamente a cada trabajador, en ámbitos

laborales, sociales y personales. Todos merecen una buena vida y al parecer el estrés es tan común y cotidiano que no es tomado en cuenta como un problema grave (Artazcoz, Escriba, & Cortez, 2006).

A nivel mundial con la aparición de la revolución francesa (1789) se presentaron un sin número de cambios entre ellos la formación de los sindicatos, reconocimiento formal de los Derechos Humanos por las Naciones Unidas (1948), constitución de estados después de la segunda guerra mundial fue emergiendo la conceptualización de la salud laboral en la cual el trabajador adquiere derechos como su bienestar integral: físico, mental y social (Moreno, 2011).

Así mismo; la (Organización Internacional del trabajo, OIT, 2004), define al estrés laboral como: “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. El estrés psicológico es un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, donde se llegan a presentar nuevas y sutiles amenazas para la salud mental y un posible riesgo de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares (Unda, 2007).

Dentro de estas, se evidencia que la carga de trabajo mental fomenta la presencia del estrés teniendo como factores de riesgo: la demanda mental, demanda temporal y la frustración ante la tarea, así como la demanda cualitativa y cuantitativa que impone el operador son estresores importantes durante la jornada laboral (González & Gutiérrez, 2006). Las personas necesitan un buen vivir, sin factores cotidianos que causan desanimo desgastantes para la vida humana. Es bueno cumplir metas y ser exitoso, pero es importante administrar bien el tiempo y ser más conscientes sobre la importancia del descanso, de desconectarse y poder desacelerar la presión que lleva cada día. Si un empleado sufre estrés, su jefe debería ser consciente de ello y saber cómo ayudarlo (Quiroz, 2011).

El estrés es una enfermedad lenta y casi imperceptible. Sin embargo, a nivel psicológico hay síntomas, como la ansiedad, que sí pueden ser detectados. Según el Ministerio de Salud Pública del Ecuador: hay mayor prevalencia de trastornos de ansiedad a nivel de los servicios ambulatorios (IESM-OMS, 2008). Para controlar el estrés, se debe

efectuar un análisis en donde intervienen varios factores como laborales, personales, entre otros. Para ello es importante conocer los siguientes elementos (Artazcoz, Escriba, & Cortez, 2006):

- **Estresores:** condiciones físicas y psicosociales del trabajo.
- **Percepción del estrés:** estudio cognitivo del trabajador para saber cómo considera las demandas ambientales y los recursos que establece.
- **Variables moderadoras:** características personales e interpersonales.
- **Respuestas al estrés:** fisiológicas, cognitivas, habituales.
- **Consecuencias sobre la salud,** las relaciones interpersonales en el trabajo, la satisfacción laboral, rendimiento en el trabajo, etc.

Para analizar el estrés laboral se recurre al método Karasek que fue realizado por Robert Karasek y otros autores en 1979, explican las dimensiones que contiene, sus interacciones y los datos requeridos sobre la exposición en trabajadores (Karasek, 2018). Este modelo o también llamado de demanda-control-apoyo social produce una reflexión acerca de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud de los trabajadores. Su objetivo expresa reflexiones acerca de cómo la salud se puede ver afectada por situaciones externas a las horas activas de trabajo, es decir que no solo las actividades laborales perjudican, sino que los elementos sociales, culturales contribuyen en cierta proporción (Martínez, 2001).

Da respuestas a cuestiones que se relacionan, describen y analizan situaciones laborales en las que los estresores son crónicos. Ha sido el modelo más influyente dentro del ámbito laboral, estrés y enfermedad desde mediados de los 80 y presenta una mejor aclaración científica sobre los efectos de la salud (Martínez, 2001).

Las dimensiones que estudian son: la demanda que analiza la exigencia psicológica que el trabajo compromete a la persona. El control es un recurso para moderar las demandas del trabajo, con un control continuo, el estrés se anularía, sin importar la cantidad de demandas que haya. Se refiere al cómo se trabaja y se compone de autonomía y desarrollo de habilidades. La primera se trata de la influencia que tiene un trabajador en las decisiones laborales, control sobre sus

actividades; la segunda se refiere al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo, etc. Según su creador, se trata de recursos u oportunidades que la organización proporciona al trabajador. (Martínez, 2001)

Jeffrey V. Johnson, en 1986, amplió el modelo demandas-control colocando la dimensión de apoyo social. Se caracteriza por incrementar la habilidad de crear frente a una situación de estrés mantenido, como resultado, se usa como moderador del efecto del estrés en la salud. También se refiere al clima social entre compañeros y los superiores.

Se compone de relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental (Martínez, 2001).

El modelo de Karasek predice: riesgo de enfermedad vinculado al estrés y la relación con el comportamiento activo/pasivo. Se diferencia de otros modelos observa si el ambiente de trabajo productor de estrés plantea exigencias y limita las capacidades de respuesta de la persona (Martínez, 2001).

METODOLOGÍA

A partir de este método se realizó un estudio descriptivo y transversal sobre el personal de una empresa de producción manufacturera que realiza la elaboración de café soluble en la localidad de Guayaquil, Ecuador; durante el año 2019.

El total de la población es de 180 trabajadores, a partir de ellos se obtuvo el cálculo de tamaño de la muestra de 125 trabajadores, con el 5 % de margen de error y un nivel de confianza del 95%; una vez realizado el test se calculó una fiabilidad con un alfa de Cronbach 0.8.

Para medir el estrés psicosocial (las demandas, el control sobre el trabajo y el apoyo social) se utilizó la versión del cuestionario Contenido del Trabajo de Karasek (1997) el cual consta de 29 ítems que contiene una escala de Likert de 4 puntos las opciones de respuesta: 1 totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 en desacuerdo, 4 totalmente en desacuerdo.

El cuestionario explora aspectos relacionados con el control sobre el trabajo que se realiza (9 ítems); demanda sobre el trabajo (9 ítems);

y apoyo social que recibe el trabajador (11 ítems).

La planilla se integró por 29 ítems, en donde cada ítem tiene 4 alternativas (1 al 4) de respuesta (Likert), cada respondiente debe seleccionar sólo una respuesta para cada ítem, por lo tanto el valor máximo por cuestionario es 116, con base en esto, se establecieron los intervalos de puntuaciones indicados en este baremo (tabla 1), haciendo una partición equitativa de dicho rango.

Tabla 1
Rango (baremo) para determinar el nivel de estrés

Rango	Nivel
De 0 a 29	Muy bajo
De 30 a 58	Bajo
De 59 a 87	Alto
De 88 a 116	Muy alto

Fuente: (García, Maldonado, Ramírez, & Lozano, 2013)

Las variables sociodemográficas investigadas fueron: a) edad; b) sexo; c) nivel de estudios; d) estado civil e) área de trabajo; f) años de servicio; g) turno de trabajo.

Previo a aplicar las encuestas, se realizó una explicación breve acerca del estudio para proceder a la firma del consentimiento informado, connotando que así su participación sea voluntaria y confidencial; el tiempo estimado de respuesta fue de 25 minutos por persona.

Para la tabulación de los datos se usó el software SPSS versión 22.0, así como la hoja de cálculo de Excel, se presentó tablas, porcentajes y figuras.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para este estudio se realizó la recopilación de la información de los 125 encuestados y se obtuvieron los siguientes resultados:

En la Tabla 2 se presenta características sociodemográficas representativas en la cual el 99.2 % son de sexo masculino y el 0.8% es femenino. De acuerdo al estado civil los casados son un 42.4% y unión libre 33.6% los de más alto porcentaje.

Referente al nivel de estudios los que presentan un porcentaje alto son los que han estado en el colegio con un 67.2%

Según los años de servicio los menores a 10 años tiene un 82%; se observa en las edades comprendidas entre 31 y 45 años son un 44.8%; seguido del rango entre 18 a 30 años con 28%. Finalmente el rango del turno de trabajo, en donde la mayor cantidad de personas está, es en el diurno con un 84.8%.

Tabla 2
Características sociodemográficas de los encuestados

	Frecuencia	%
Sexo		
Masculino	124	99,2
Femenino	1	0,8
Estado civil		
Soltero	27	21,6
Casado	53	42,4
Divorciado	2	1,6
Viudo	1	0,8
Unión libre	42	33,6
Nivel de estudios		
Sin estudios	2	1,6
Escuela	12	9,6
Colegio	84	67,2
Técnico	17	13,6
Universidad	10	8,0
Años de servicio		
Menor a 10 años	103	82,4
Entre 11 y 20 años	19	15,2
Entre 21 y 30 años	2	1,6
Mayor de 30 años	1	0,8
Edad		
De 18 a 30 años	35	28,0
De 31 a 45 años	56	44,8
De 46 a 60 años	29	23,2
Más de 61 años	5	4,0
Turno		
Diurno	106	84,8
Nocturno	19	15,2

Fuente: Autora

Una vez procesada la información de los resultados de la encuesta de Karasek y basándonos en el rango de la calificación de la tabla de Baremo se obtuvo los siguientes resultados:

En la tabla 3 se muestra que el 63.2% presenta un nivel de estrés bajo mientras que

el 36 % es alto y 0.8% muy alto por lo cual el presente estudio se enfocará sobre el 36.8% que representan a los 46 operarios del total de 125 trabajadores.

Tabla 3
Resultados del nivel de estrés

	Frecuencia	%
Bajo	79	63,2
Alto	45	36,0
Muy alto	1	0,8
Total	125	100,0

Fuente: Autora

La tabla 4 demuestra la prevalencia del nivel de estrés alto en el turno diurno con un 84.4% correspondiente a 38 operarios.

Tabla 4
Resultados del nivel de estrés por turno

Escala estrés	Turno	
	Diurno Frecuencia (%)	Nocturno Frecuencia (%)
Bajo	68 (86,1)	11 (13,9)
Alto	38 (84,4)	7 (15,6)
Muy alto	0 (00,0)	1 (100)
Total	106 (84,8)	19 (15,2)

Fuente: Autora

En la figura 1 se visualiza 3 ejes: los años de servicio, el nivel de estrés y la edad en grupos. Se refleja además que hay dos datos de relevancia en los resultados que es el nivel de estrés bajo en menores de 10 años de servicio comprendidos en las edades de 31 a 45 años con 30 operarios y el otro rango no menos importante de edades de 46 a 60 años con 14 personas. El segundo dato para analizar en el objeto de estudio se refiere a que tanto en el grupo de personas en edades comprendidas entre 18 a 30 años (19 sujetos), como en el de 31 a 45 años (17 sujetos); el nivel de estrés es alto. En contraparte los demás grupos, presentan niveles bajos.

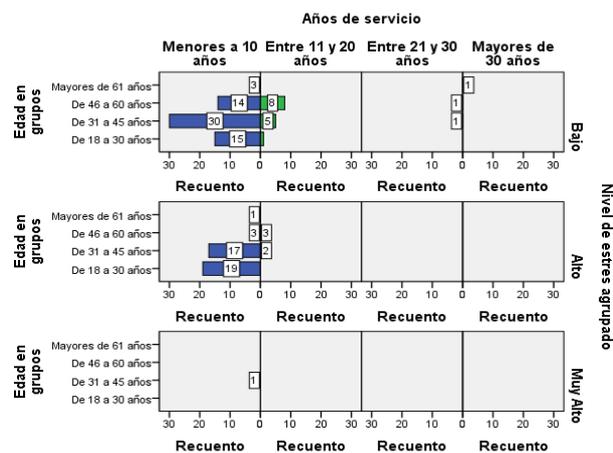


Figura 1. Relación entre el nivel de estrés, la edad y los años de servicio

Fuente: Autora

En la tabla 5 se presenta el nivel de estrés por áreas, dentro de las más notorias se observa en el área de envasamiento que presenta la mayor cantidad de sujetos con niveles de estrés bajo; sin embargo dentro del mismo espacio existen trabajadores que refieren niveles altos en comparación con las demás áreas de labores.

Tabla 5
Resultados del nivel de estrés por áreas

Áreas	Nivel de Estrés		
	Bajo Frecuencia (%)	Alto Frecuencia (%)	Muy Alto Frecuencia (%)
Beneficio	2 (2,5)	2 (4,4)	0
Bodega	5 (6,3)	3 (6,7)	0
Calidad	0 (0,0)	3 (6,7)	0
Eléctrica	4 (5,1)	0 (0,0)	1 (100)
Envasamiento	37 (46,8)	18 (40,0)	0
Guardianía	3 (3,8)	5 (11,1)	0
Liofilizado	7 (8,9)	2 (4,4)	0
Mecánico	4 (5,1)	1 (2,2)	0
Proceso	7 (8,9)	3 (6,7)	0
Tostión	3 (3,8)	1 (2,2)	0
Tratamiento de aguas	0 (0,0)	2 (4,4)	0
Varios	7 (8,9)	5 (11,1)	0
Total	79 (100)	45 (100)	1

Valor p chi-cuadrado
0,011

Fuente: Autora

Tabla 6
Matriz de correlación del nivel de estrés y las dimensiones del cuestionario

	Nivel de estrés	Control	Demanda	Apoyo Social
Nivel de estrés	de	1	0,672**	0,755**
	Pearson			
	Valor p		0,000	0,000
Control	de	0,672**	1	-0,009
	Pearson			
	Valor p	0,000		0,925
Demanda	de	0,029	-0,009	1
	Pearson			
	Valor p	0,748	0,925	0,314
Apoyo Social	de	0,755**	,293**	1
	Pearson			
	Valor p	0,000	0,001	0,314

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Fuente: Autora

En la tabla 6 se observa una correlación fuerte y directa en los niveles de estrés relacionado con el control, es decir a mayor control hay más estrés; así como en apoyo social en relación al nivel de estrés también hay una correlación fuerte y directa.

Mientras que al correlacionar el estrés con la demanda da un valor p de 0.748 por lo tanto no hay una correlación entre esas variables.

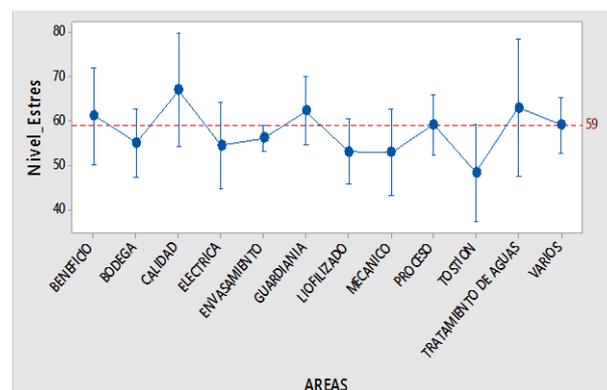


Figura 2. Promedio de nivel de estrés según el área

Fuente: Autora

En la figura 2 se puede analizar el nivel de estrés por cada área observando los mayores valores en: calidad, guardianía y tratamiento de aguas de acuerdo al promedio de respuestas sobre el cuestionario de Karasek.

CONCLUSIONES

Las referencias bibliográficas sobre la encuesta de Karasek son amplias en la literatura mundial. Pero en las estadísticas del Ecuador no se encontró ningún reporte de estudios realizados dentro del área de empresas de producción, con la cual se pueda correlacionar los resultados obtenidos, presentándose como una limitante para el estudio.

Los resultados de este estudio diagnostican que el estrés laboral por áreas, en promedio afecta en primer lugar a la de calidad, seguida de guardianía y finalmente tratamiento de aguas. Cabe resaltar que el área de envasamiento, donde existe mayor número de personal, también fue considerada con un nivel alto de estrés laboral debido a las respuestas emitidas por las personas encuestadas en el 18% de ellos. En otras áreas como calidad y tratamiento de aguas se evidencia que el 100% de los encuestados presentan un nivel de estrés alto. También se observa que en el personal con menos de diez años de servicio y dentro del grupo etario de 18 a 30 años, presentaron un nivel de estrés alto, considerando los resultados más relevantes del presente estudio.

En relación a los resultados finales de las dimensiones de la encuesta de Karasek estudiadas, se observa que hay correlación entre el control y el apoyo social, es decir son las dimensiones que más despuntaron en la muestra del estudio, con lo cual se aprecia que el trabajador no tiene el control de su labor y tampoco tiene apoyo por parte de sus compañeros así como el jerárquico.

Se sugiere realizar seguimiento de las áreas en donde ha despuntado el nivel de estrés alto. Además, da la opción para realizar un estudio de correlación entre las áreas que presentan niveles de estrés alto con la incidencia de enfermedades que pudiesen aparecer debido al estrés.

Realizar programas de educación continua en relación al área donde se desenvuelven.

Implementar el programa de pausas activas debido a la labor cotidiana.

Colocación de buzones de sugerencia anónimas dentro de las áreas de mayor estrés laboral.

Realización de actividades recreativas extra laborales de carácter correlativo con la finalidad de mejorar el entorno laboral.

Referencias Bibliográficas

- AIS. (2012). *The American Institute of Stress*. Obtenido de <https://www.stress.org/about/hans-selye-birth-of-stress/>
- Artazcoz, L., Escriba, V., & Cortez, I. (2006). *El estrés en una sociedad instalada en el cambio*. Barcelona, Valencia.
- Bastidas, W.A. (2012). *prevencionseguridadysaludlaboral.blogspot.com*. Obtenido de [prevencionseguridadysaludlaboral.blogspot.com](https://prevencionseguridadysaludlaboral.blogspot.com/2012/05/factores-de-riesgos-fisicos.html): <https://prevencionseguridadysaludlaboral.blogspot.com/2012/05/factores-de-riesgos-fisicos.html>
- Charria, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (Diciembre de 2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista de la facultad nacional de Salud*, 29(4), 379-391.
- García, B., Maldonado, S., Ramírez, M., & Lozano, M. (2013). Diagnóstico del nivel de estrés laboral y su relación con el apoyo social percibido en trabajadores de la salud mexicanos. *Global Conference on business and finance proceedings*, (págs. 1350 - 1358). Estados Unidos.
- González, E., & Gutiérrez, R. (2006). La carga del trabajo mental como factor de riesgo del estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2), 259-270.
- H. Soori, M. R. (2008). *Occupational stress and work-related unintentional injuries among iranian car manufacturing*

- workers.Eastern
mediterraneanHealthJournal, Vol.14.
- IESM-OMS. (2008). *Informe sobre el sistema de salud mental en el Ecuador*. WorldHealthOrganization.
- Importancia de la manufactura*. (2017). Obtenido de www.importancia.org/manufacturas.php
- Karasek. (2018). Cuestionario para evaluar el estrés laboral: el modelo Demanda-Control (DC) de Karasek.
- Lexnova. (2018). Recuperado el 2019, de http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto93.htm
- Luceño, L., & Martín, J. (2008). Estrés laboral. *Revista de Psicología y psicopedagogía*, 107-110.
- Martínez, S. V. (2001). *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social*. España.
- Ministerio de trabajo - Sistema único de trabajo. (2017). Recuperado el 2019, de <http://sut.trabajo.gob.ec/mrl/publico/archivoFrm.xhtml#no-back-button>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 1, 4-19.
- OIT. (2004). *www.who.int*. Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Quiroz, S. L. (2011). ¿Cómo afecta el estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de G4S Secure Solutions Ecuador Cía. Ltda. .
UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL. Quito, Ecuador.
- S.A. (2006). *fcaenlinea1.unam.mx*. Obtenido de [fcaenlinea1.unam.mx: http://fcaenlinea1.unam.mx/2006/1130/docs/unidad7.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/docs/unidad7.pdf)
- Selye, H. (1973). The Evolution of the Stress Concept: The originator of the concept traces its development from the discovery in 1936 of the alarm reaction to modern therapeutic applications of syntoxic and catatoxic hormones. *American Scientist*, 61(6), 692-699.
- Unda, S. (2007). Significado Psicológico del estrés laboral y del malestar en profesores universitarios. *REMO*, 48-62.
- Vega, S. (2001). *Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo*. Recuperado el 2019, de http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf