UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
AREA DE LA SALUD HUMANA
NIVEL DE POSTGRADO

TÍTULO:

"ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA"

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN MUNICIPAL PARA LA SALUD PÚBLICA.

Autor:

Dr. Paulo Enrique Guerrero Otero

Director:

Dr. Max González Merizalde

Loja – Ecuador

2012

CERTIFICACIÓN DE DIRECTOR DE TESIS

Certifico que el presente trabajo de tesis, titulado "ESTRÉS LABORAL EN EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE LOJA", ha sido dirigido, asesorado, supervisado y realizado bajo mi dirección en todo su desarrollo y dejo constancia de que es original del autor Dr. PAULO ENRIQUE GUERRERO OTERO.

Dr. Max González Merizalde

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo PAULO ENRIQUE GUERRERO OTERO declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

AUTOR: Paulo Enrique Guerrero Otero

FIRMA: .....

CÉDULA: 1103309819

FECHA: 05-12-2013

CARTA DE AUTORIZACION DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Yo PAULO ENRIQUE GUERRERO OTERO declaro ser autor de la tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA", como requisito para optar al grado de MAGISTER EN GESTIÓN MUNICIPAL PARA LA SALUD PÚBLICA; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los cinco días del mes de diciembre del dos mil trece, firma el autor.

Firma.....

Autor: Paulo Enrique Guerrero Otero

Cédula: 1103309819

Dirección: Bernardo Valdivieso y Quito.

Correo electrónico: pauloenriqueguerrerootero hotmail.com

Teléfono: 2587674 Celular: 0989562623

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Dr. Max González Merizalde

Tribunal de grado: Dr. Benito Román, Dr. Tito Carrión, Dr. Angel Ordóñez

AGRADECIMIENTO

A Dios

A mis padres, esposa e hijo

A la Universidad Nacional de Loja

A todos y cada uno de los profesionales que contribuyeron en calidad de docentes con sus conocimientos y actitudes para nuestra formación durante la maestría.

Al doctor Max González Merizalde que en su calidad de director de tesis supo guiar y orientar el presente trabajo investigativo de la manera más acertada .

A las autoridades y personal del Consejo Provincial de Loja que prestaron todas las facilidades y colaboración para la realización del presente trabajo.

A los señores miembros del Tribunal de Tesis.

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi esposa por creer en mí y a mi hijo por la fuerza que me inspira.

Paulo Enrique

INDICE

Resumen……pag 8

Abstract……pag 9

Introducción …….. pag 10

REVISIÓN DE LITERATURA

ESTRÉS LABORAL

3.1 Introducción……pag 13

3.2 Antecedentes históricos del estrés……..pag 14

3.3 Definiciones ……pag 15

3.4 Respuestas al estrés ……pag 17

3.5 Fases de adaptación al estrés……pag 18

3.6 Consecuencias del estrés…… pag19

3.7 Concepto de estresor ……pag 20

3.8 Estrés laboral ……pag 22

3.8.1 Consecuencias del estrés laboral……pag 23

3.9 Evaluación del estrés……pag 25

3.10 Prevención del estrés en el trabajo……pag 26

3.10.1 Formas de prevención del estrés……pag 28

3.10.2 Gestión del estrés……pag 31

3.10.3 Orientaciones generales para la gestión del estrés……pag 32

3.11. Tratamiento del estrés……pag 33

MATERIALES Y METODOS……..pag 35

RESULTADOS Y ANÁLISIS……pag 40

PROPUESTA DE INTERVENCION……...pag 50

DISCUSIÓN ……..pag 53

CONCLUSIONES …….pag 56

RECOMENDACIONES ……...pag 57

BIBLIOGRAFÍA …….pag 58

ANEXOS ……pag 63

RESUMEN

El trabajo de investigación “ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA” planteó como principal objetivo conocer cuáles son los niveles y tipos de estrés presentes en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja y a la vez determinar cuáles son los factores considerados por ellos como estresores , para mediante el análisis de dicha información elaborar propuestas que estén encaminadas a prevenir o minimizar los efectos de dicho estrés.

La investigación planteada y realizada fue transversal y analítica. Para valorar los grados o niveles de estrés se utilizó el test de Maslach, el mismo que se aplicó en forma individual a cada integrante de la muestra escogida para el estudio. Para la identificación de los principales estresores se utilizó una encuesta de preguntas cerradas en donde constaba una lista de los factores considerados como desencadenantes de estrés en base a otros estudios ya realizados.

De acuerdo a los datos obtenidos y luego del análisis respectivo se pudo determinar que más de la mitad de la población de empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja presenta algún nivel de estrés.

El estrés medio es el que predominó, seguido por una tercera parte que manifestó niveles altos.

Se determinó también que los diferentes niveles de estrés han influido en el estado emocional y desempeño laboral de los encuestados.

Un ambiente con condiciones inadecuadas, los cambios continuos de autoridades y la sobrecarga de trabajo, son considerados como los principales factores que desencadenan o aumentan el estrés.

PALABRAS CLAVE: estrés, estresores, rendimiento laboral

ABSTRACT

The research paper "JOB STRESS IN EMPLOYEES AND PROVINCIAL COUNCIL WORKERS Loja" raised as main objective to know what levels and types of stress present in the employees and workers Loja Provincial Council and also to determine what factors considered by them as stressors, for by analyzin the information put forward proposals which are aimed at preventing or minimizing the effects of this stress.

The research was raised and made cross and analytical. To assess the degrees or levels of stress test was used Maslach, the same that was applied individually to each member of the sample chosen for the study. To identify the main stressors used a survey of closed questions where comprised a list of the factors considered as triggers of stress based on other existing studies According to the data obtained and then the respective analysis it was determined that more than half of the population of employees and workers of the Provincial Council of Loja has some level of stress.

The average stress is the predominant, followed by a third party who expressed highlevels.

It was also determined that different stress levels have influenced the emotional and job performance of the respondents.
An environment with inadequate conditions, the continuous changes of authorities and work overload are considered as the main factors that trigger or increase stress.

KEYWORDS: stress, stressors, work performance

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es especialmente relevante en el área de las organizaciones y se convierte en una variable explicativa central a la hora de entender ciertos fenómenos como la insatisfacción laboral, los altos niveles de absentismo y la propensión al abandono (Sonnentag y Frese, 2003).

La literatura sobre estrés establece que existe una relación positiva entre los estresores laborales (fuentes de estrés o tensión) y el distrés (síntomas psicológicos y/o físicos del individuo que experimenta estrés) (p. ej. Osca, González-Camino, Bardera y Peiró, 2003; Torres-Ivarez, San Sebastián, Ibarretxe y Zumabale, 2002) que lleva a la aparición de resultados organizacionales negativos (Boada, de Diego, Agulló y Mañas, 2005; Cooper, y Payne, 1988; Cooper, Kirkcaldy, y Brown, 1994; Meliá y Sesé, 2000; Moyle, y Parkes, 1999; Parkes, 1990; Parker, y Sprigg, 1999). La baja productividad, el absentismo o las bajas por invalidez, son problemas asociados al estrés laboral que deben afrontar las organizaciones (Sonnentag y Frese, 2003).

De hecho, las consecuencias del estrés en los países occidentales se pueden medir en costes económicos. Se estima que se pierden anualmente 360 millones de días de trabajo en el Reino Unido debido al absentismo por enfermedad. En Estados Unidos, de los 550 millones de días de trabajo perdidos en ausencias por enfermedad, se calcula que el 54% se relacionan con el estrés de alguna manera (Fielden y Cooper, 2002). En España, distintos estudios empíricos han mostrado que el estrés laboral, junto con los riesgos laborales y la cultura organizacional, inciden significativamente en el absentismo laboral (Boada et al., 2005). De hecho, se estima que, en España, el estrés laboral afecta a un 27% de los ocupados, y es la causa del 22% de las bajas por enfermedad (MTAS, 2005).

En nuestro país el interés por el estrés, sus características y consecuencias se ha incrementado en años recientes, ya que este actualmente es reconocido tanto como una amenaza para la salud de los trabajadores de diversos oficios como para el buen funcionamiento de las organizaciones en las que trabajan; es así

que en un estudio denominado “Estrés laboral en los trabajadores de atención pre-hospitalaria de la Cruz Roja Ecuatoriana de Quito en el período Marzo - Diciembre 2010” reveló que más del 70% de la población analizada presentó algún nivel de estrés; de igual manera en el trabajo “Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Sualupell Curtiduría S.A. en la ciudad de Ambato en el período Marzo- Mayo 2009” se concluyó que los distintos tipos de estrés influían notablemente en el desempeño de sus actividades laborales.

En la ciudad de Loja, no se tienen cifras exactas del número de personas que padecen estrés en el ambiente laboral, ni qué enfermedades desencadena, sin embargo casi a diario en la consulta médica se presentan casos de patologías cuyo desencadenante o agravante principal está relacionado con un alto grado de estrés en el trabajo, problemas emocionales, psicológicos, temporales o permanentes que dañan el rendimiento laboral, aumentan el ausentismo, los problemas de salud, la fatiga y el desgano , todas estas consecuencias se materializan a nivel organizacional en menor compromiso con la organización (Mathieu y Zajac,1990), mayor propensión al abandono o abandono real de la organización(Chen y Spector, 1992) y mayores niveles de insatisfacción laboral entre los trabajadores (Ybema, Smulders, y Bongers, 2003). Este último, la satisfacción (o insatisfacción) laboral es uno de los indicadores organizacionales de estrés laboral más estudiados.

De esta forma el estrés laboral en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja se constituyó en un problema emergente ya que puede producir efectos tanto a corto y largo plazo y por lo tanto requirió plantear la pregunta: **¿Cuál es la incidencia del estrés laboral en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja?** , teniendo como objetivo además identificar los diferentes niveles de estrés existentes y cuál es el que

predomina y cómo ha influido éste en el estado emocional, desarrollo personal y laboral de los mismos. Para esto se realizó una investigación transversal y analítica, se utilizó el test de Maslach, el mismo que se aplicó en forma individual a cada integrante de la muestra escogida para el estudio y, para la identificación de los principales estresores se utilizó una encuesta de preguntas cerradas sobre los factores estresantes más frecuentes de acuerdo a otros estudios. Luego del análisis de los resultados se determinó que las dos terceras partes de la población estudiada presentan algún nivel de estrés, existiendo un predominio de estrés medio (59%), seguido de cerca por los niveles de estrés alto (36%), y en proporciones mínimas de estrés bajo o sin estrés (5%) En los dos grupos con mayor nivel de estrés se observaron puntajes muy marcados y diferenciados tanto en las sub escalas de Agotamiento Emocional (AE) como de Despersonalización (DP) lo cual conllevó a concluir que existe un mayor agotamiento y cansancio emocional en estos grupos debido a las demandas de su trabajo; los niveles altos de despersonalización nos indican que existe una fuerte tendencia a la indiferencia y a tener respuestas impersonales hacia los usuarios, así como también actitudes negativas hacia los mismos. En cuanto a los estresores un ambiente con condiciones inadecuadas, los cambios continuos de autoridades y la sobrecarga de trabajo, fueron considerados como los principales factores que desencadenan o aumentan el estrés

REVISIÓN DE LITERATURA

ESTRÉS LABORAL

1. INTRODUCCIÓN

El término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. En Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuales nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

El estrés consiste en un esquema de reacciones arcaicas que preparan al organismo humano para la pelea o la huida, es decir, para la actividad física. El estrés era la respuesta adecuada cuando el hombre prehistórico tenía que enfrentarse a una manada de lobos, pero no lo es cuando el trabajador actual tiene que esforzarse para adaptarse a turnos cambiantes, tareas muy monótonas y fragmentarias o a clientes amenazadores o excesivamente exigentes. Suele ser síntoma de una mala adaptación y producir enfermedades.

La salud y el bienestar pueden verse influidos por el trabajo, positiva y negativamente. El trabajo puede constituir un objetivo y dar sentido a la vida. Puede estructurar y llenar de contenido nuestra jornada, la semana, el año, la vida entera. Puede ofrecernos identidad, autoestima, apoyo social y recompensas materiales. Todo esto puede suceder si las exigencias laborales son óptimas, si a los trabajadores se les permite ejercer un grado razonable de autonomía y si el clima de trabajo es amable y favorable.

Por el contrario, si las condiciones de trabajo presentan los atributos opuestos, pueden al menos, a largo plazo producir enfermedad, acelerar su curso o desencadenar sus síntomas.

2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la Fundación Rockefeller se trasladó a la Universidad John Hopkins en Baltimore E.E.U.U. para realizar un post doctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico".

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando 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.
A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

3. DEFINICIONES

3.1. Estrés

Un diccionario no especializado indica que la palabra estrés procede del inglés medieval stresse (presión, tensión), del francés antiguo estresse (estrechez), del latín vulgar strictia, del latín strictus (ajustado, estrecho).

Estrés: según el creador del concepto biológico de estrés (Selye, 1936),es el mínimo común denominador de las reacciones del organismo a cualquier tipo imaginable de exposición, desafío o exigencia; los caracteres estereotípicos e inespecíficos de la reacción del organismo a todo tipo de estresores. Otro modo de describir el estrés es recurrir a la referencia de Selye (1971) a “la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste”. Es como revolucionar el motor o pisarel acelerador, preparar al organismo para la acción, para una actividad muscular o de otro tipo.

3.2 Estrés laboral

“Estrés Laboral se define como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que

se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación” [1]

De esta definición se desprende que incluso unos altos niveles de exigencia en el trabajo, dentro de límites razonables, no necesariamente tienen que ser nocivos si se permite al trabajador, o incluso si se le anima, a influir en la manera de hacer frente a tal exigencia.

Aún existen muchas maneras de definir ESTRÉS, en su mayoría caen en una de estas tres categorías: las definiciones basadas en los estímulos, las fundamentales en las respuestas, y las centradas en el concepto estímulo-respuesta.

a. **Definición basada en los estímulos:** estrés es la fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual tensión es sinónimo de presión o, en sentido físico, de deformación.

b. **Definición basada en la respuesta:** estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante el estresor ambiental, que puede consistir en un evento externo o en una situación, ambos potencialmente dañinos.

c. **Definición basada en el concepto estímulo-respuesta:** en realidad esta constituye una combinación de las dos clases anteriores. Un ejemplo sería el siguiente: estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

[1] Zaldívar D. El conocimiento y dominio del estrés. La Habana: Editorial Ciencia y Técnica; 1996.

4. RESPUESTA AL ESTRÉS

"La respuesta al estrés es la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda y el término estresor o situación estresante se refiere al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés" [2]**.** Es una respuesta automática del organismo ante cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual el organismo se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generen como consecuencia de la nueva situación. Esta respuesta va encaminada en líneas generales a facilitar el responder y hacer frente a la nueva situación generada, poniendo a disposición del organismo recursos excepcionales, básicamente un importante aumento en el nivel de activación fisiológica y cognitiva. El organismo, puede percibir mejor la nueva situación, interpretar más rápidamente lo que le demanda, decidir cuál debe ser la conductas que hay que llevar a cabo y realizar ésta de la forma más rápida e intensa posible. Es probable que con estos recursos excepcionales que supone la respuesta de estrés sea más fácil responder y controlar la situación estresante. Cuando las demandas de la situación se han solucionado cesa la respuesta de estrés y el organismo vuelve a un estado de equilibrio.

La respuesta de estrés no es algo malo en sí misma, sino al contrario, facilita el disponer de más recursos para hacer frente a situaciones que se suponen excepcionales. Eso sí, dado que se activan una gran cantidad de recursos extraordinarios, supone un desgaste importante para el organismo. Si éste es episódico no habrá ningún problema, pues el organismo tiene capacidad para recuperase entre cada respuesta de estrés. Pero si estas respuestas de estrés se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, quizá el organismo no pueda recuperarse y se produzca la aparición de problemas conocidos como trastornos psicofisiológicos o trastornos asociados al estrés.

[2]Zaldívar D. El conocimiento y dominio del estrés. La Habana: Editorial Ciencia y Técnica; 1996.

Para saber si el organismo dará o no una respuesta de estrés no basta con determinar si una situación es o no estresante. Todos sabemos que ante las mismas situaciones o demandas del medio una persona puede estresarse y otra no. Para que haya una respuesta de estrés es tan importante la situación en sí como que la persona en cuestión la perciba como amenazante y piense que no dispone de habilidades o conductas para hacerla frente.

5. FASES DE APAPTACIÓN AL ESTRÉS

Se describen tres fases sucesivas de adaptación del organismo al estrés:

5.1 Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.
Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

5.2 Fase de resistencia: Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

5.3 Fase de agotamiento: Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las

capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas.

6. CONSECUENCIAS DE EL ESTRÉS

“El estrés puede conducir a la enfermedad cuando los imperativos profesionales son elevados y es reducida la influencia que el trabajador ejerce en sus condiciones de trabajo, cuando el apoyo social de la dirección o de los colegas es insuficiente, cuando la recompensa que recibe en cuanto a remuneración, estima o control de la situación no corresponde al trabajo realizado”. [3] También, de modo más general, cuando todas estas situaciones son intensas, crónicas o se repiten a menudo. El resultado de ellas es una amplia gama de enfermedades corporales, mentales, e incluso la muerte. Depende de la situación en el trabajo y fuera de él en la que se produce.

He aquí algunos ejemplos: La tristeza de una empleada puede convertirse en una depresión que la conduce a ideas de suicidio. La frustración de un trabajador puede inducir un abuso de alcohol que, a su vez, lo lleva a conflictos laborales y conyugales, o a conducir en estado de embriaguez, o a dañar su hígado. El exceso de estímulo de un ejecutivo o su aburrimiento puede llevarlo a convertirse en fumador empedernido, lo que acaba conduciendo a una bronquitis crónica, o coadyuvar a una cardiopatía isquémica o al cáncer de pulmón. O bien, un estado permanente de exceso de trabajo puede contribuir a que un empleado presente un estado crónico de hiper excitación nerviosa y endócrina que podrá después tener que ver con la aparición de una hipertensión arterial que, a su vez, puede inducir un infarto cardíaco. Además de estas consecuencias claras, el estrés relacionado con el trabajo puede conducir a la agravación de cualquier

[3] Del Hoyo Delgado, Mari Ángeles, C.N.N.T. "Estrés laboral Edit. INSHT. Madrid 1997.

enfermedad, sea cual sea su causa principal. Hay muchas explicaciones para este último efecto. Una de ellas, que guarda relación con el estrés, es la mayor conciencia de la sintomatología de una enfermedad, cualesquiera que sean sus causas o su tipo. Otra, la propensión a interpretar dicha sintomatología como más agobiante o amenazadora. Quizás al revolucionar el organismo se intensifica, de hecho, los síntomas. “ A veces, cuando la implicación en el trabajo es excesiva, se desdeñan o analizan, a expensas de la salud del trabajador, los síntomas que deberían exponerse al médico”. [4]

7. CONCEPTO DE ESTRESOR

Se utiliza el término de "estresor o situación estresante " para referirse al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional.

7.1 Tipos de estresores laborales:

Se clasifican en:

a.- Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:

- ✓ **La iluminación**. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- ✓ **El ruido.** Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc .
- ✓ **Ambientes contaminados.** La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- ✓ **La temperatura.** A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo dis confort.

[4] Gil-Monte, P. (2005): El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Madrid:Pirámide. Gil-Monte, P. y Peiró J.M. (1997)

- ✓ **Peso.** Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse.

b.- Estresores de la tarea. La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- ✓ **La carga mental de trabajo.** Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. [5]
- ✓ **El control sobre la tarea.** Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

c.- Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- ✓ **Conflicto y ambigüedad del Rol.** Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante. También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado o criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.
- ✓ **La jornada de trabajo excesiva:** produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto

[5] CORSINO, Edgar, "Manejo del Estrés" Capítulo 4, 2002

al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

- ✓ **Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés**. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

8. ESTRÉS LABORAL

“Se define como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas".[6] El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

Hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. El estrés es una respuesta adaptativa, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren. Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento.

Relacionado con el estrés laboral, aparece el *Síndrome de Burnout o estar quemado*. Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a

[6] MERÍN-REIG, J., CANO-VINDEL, A., & MIGUEL-TOBAL, J. J. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención / Occupational stress: theoretical back-ground and intervention framework. Ansiedad y Estrés.

ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés. “Se ha comprobado que la preparación de un determinado grupo de profesionales no siempre es suficiente para afrontar situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales y conllevan un sentimiento de fracaso personal e/o incapacidad para el ejercicio de la profesión.”[7]

8.1 Consecuencias de estrés laboral

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:
- Por los cambios de hábitos relacionados con la salud,
- Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune)
- Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

En primer lugar, el estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc.

[7] MEDICINA LABORAL. Editorial Manual Moderno. México.

En segundo lugar, el estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc., a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades como el cáncer.

Veamos algunos datos:

- Los pacientes hipertensos presentan niveles de ansiedad e ira más altos que las personas con presión arterial normal. [8]
- Las personas que sufren arritmias, cefaleas, asma, trastornos de piel, disfunciones sexuales, trastornos digestivos, contracturas musculares, etc., por lo general presentan altos niveles de ansiedad;
- Los estudiantes en época de exámenes (su principal periodo de estrés) son más vulnerables a la gripe o a enfermedades infecciosas de tipo pulmonar, siendo más vulnerables las personas con alta ansiedad a los exámenes.
- Los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos estos casos, pero también disminuyen la activación fisiológica y mejoran los síntomas físicos de estas enfermedades (reducción de la presión arterial, disminución de la taquicardia en las arritmias, eliminación del dolor en las cefaleas, etc.)

En tercer lugar, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales,

[8] MEDIANO L, FERNÁNDEZ G. El burnout y los médicos. Un peligro desconocido. Rimont Ed; 2001: 11-93

fobias, etc., que de por sí son un problema de salud, los llamados trastornos de ansiedad, pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar, con fuertes descargas autonómicas, temor a un ataque al corazón, etc.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores: atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc. y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales.

9. EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

Los programas de prevención y control del estrés laboral deben partir de una evaluación multidimensional del proceso de estrés, es decir, de aquellos factores personales, interpersonales y organizacionales que intervienen en la generación del estrés en el trabajo. Puede deducirse, que el estrés no puede ser analizado de forma aislada.

El estudio del estrés en el trabajo va a requerir el conocimiento de elementos esenciales tales como:

- Estresores: condiciones físicas y psico-sociales del trabajo.
- Percepción del estrés: evaluación cognitiva del individuo en su apreciación de las demandas ambientales y los recursos de los que dispone.
- Variables moderadoras: características personales e interpersonales que pueden determinar la vulnerabilidad al estrés tales como: patrón de conducta, auto-eficacia, locus de control, estrategias de afrontamiento, apoyo social.
- Respuestas al estrés: fisiológicas, comportamentales, cognitivas.

- Consecuencias sobre la salud, las relaciones interpersonales en el trabajo, la satisfacción laboral, rendimiento en el trabajo, etc.

En definitiva, para evaluar el estrés laboral es necesario utilizar diferentes instrumentos que se refieran a aspectos relacionados tanto con la situación laboral como con el individuo.

Los instrumentos de evaluación que resultan más útiles son:

- Listas de control para determinar los diferentes ámbitos de una organización relacionados con el contenido del trabajo y las relaciones sociales que pueden ocasionar estrés en los profesionales.
- Cuestionarios, escalas e inventarios que permiten obtener información sobre la forma en que son percibidos los estresores, así como las características personales y estrategias de afrontamiento ante un evento estresante.
- Indicadores bioquímicos y electrofisiológicos para la medición de las respuestas fisiológicas.
- Cuestionarlos sobre problemas de salud que pueden ser ocasionados por el estrés.
- Sistemas de registro administrativo para evaluar, por ejemplo, el absentismo y la incapacidad laboral.

10. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO

Siempre hay que empezar por identificar los generadores de estrés relacionados con el trabajo, las reacciones de estrés y la enfermedad relacionada con el estrés. Hay varias razones para ello:

- El estrés es un problema para el trabajador, para su empresa y para la sociedad.
- Los problemas de estrés en el trabajo van en aumento.
- Luchar contra ellos es un imperativo legal.
- Muchos de los generadores de estrés y de sus consecuencias son evitables y pueden adaptarse si todos los implicados en el mercado de trabajo colaboran en su propio interés y en interés mutuo.

Entre los principios de prevención se incluyen evitar los riesgos, combatirlos riesgos en su origen y adaptar el trabajo a la persona.

A partir del control en puestos de trabajo concretos y del seguimiento a escala nacional y regional, habrá que prevenir o contrarrestar el estrés relacionado con el trabajo mediante un nuevo diseño del puesto por ejemplo, mediante la capacitación de los empleados para que accedan a los recursos y desarrollo de las capacidades personales, así como evitando tanto la sobrecarga como la falta de trabajo, mejorando el apoyo social y ofreciendo compensaciones razonables por el esfuerzo realizado por los trabajadores, todo ello como partes integrantes del sistema de gestión global.

“Habría que hacer más esfuerzos por promover un buen entorno de trabajo para todos, incluyendo la igualdad de oportunidades para los discapacitados, la igualdad entre géneros, empresas buenas y flexibles que permitan reconciliar mejor la vida laboral y la personal, el aprendizaje durante toda la vida, la salud y

la seguridad en el trabajo, la implicación de los empleados y la diversidad en la vida laboral." [9]

10.1 Formas de prevención del estrés

Para identificar el estrés relacionado con el trabajo, sus causas y sus consecuencias, tenemos que controlar el contenido y las condiciones de nuestro trabajo, los términos del contrato, las relaciones sociales en la empresa, la salud, el bienestar y la productividad.

"Cuando todos los actores del mercado sepan dónde les aprieta el zapato, podrá procederse a adaptar el zapato para que le vaya bien el pie"(**15**), es decir, reducir las condiciones generadoras de estrés en el lugar de trabajo, gran parte de lo cual puede hacerse mediante cambios más bien sencillos para una empresa, como son:

- Dar al trabajador el tiempo necesario para realizar su trabajo satisfactoriamente.
- Dar al trabajador una descripción clara del trabajo.
- Recompensar al trabajador por un buen rendimiento laboral.
- Crear vías para que el trabajador tenga la oportunidad de exponer sus quejas, y tomarlas seriamente en consideración con diligencia;
- Armonizar la responsabilidad y la autoridad del trabajador.
- Clarificar los objetivos y la filosofía de la empresa y adaptarlos a los propios objetivos e ideales del trabajador, siempre que sea posible.
- Favorecer el control o la satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Fomentar la tolerancia, la seguridad y la justicia en el lugar de trabajo.
- Eliminar las exposiciones a factores físicos peligrosos.

[9] Gil-Monte, P. (2005): El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Madrid:Pirámide. Gil-Monte, P. y Peiró J.M. (1997)

- Estudiar los fallos y los aciertos, sus causas y sus consecuencias, de actuaciones pasadas en materia de salud y seguridad en el trabajo, con vistas a acciones futuras;
- Aprender a evitar los fallos y a fomentar los aciertos, para una mejora gradual del entorno de trabajo y de la salud.

Los tres interlocutores del mercado de trabajo pueden desear, a escala de la empresa o a nivel nacional, estudiar posibles mejoras organizativas para prevenir el estrés y la enfermedad relacionados con el trabajo, por lo que respecta a:

Horarios de trabajo: Diseñar horarios de trabajo para que no entren en conflicto con las exigencias y responsabilidades no relacionadas con el trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deberían ser estables y predecibles, con una rotación que vaya en sentido mañana-tarde-noche.

Participación/control: Permitir que los trabajadores tomen parte en las decisiones o actuaciones que afecten a sus puestos de trabajo.

Carga de trabajo: Asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y los recursos del trabajador, y prever un tiempo de recuperación en el caso de tareas especialmente arduas, físicas omentales.

Roles: Definir claramente los roles y las responsabilidades en el trabajo.

Entorno social: Brindar oportunidades de interacción social, incluidos el apoyo social y emocional y la ayuda mutua entre compañeros de trabajo.

Control interno: Un proceso de autorregulación en el que colaboran estrechamente todos los implicados

.

El primer paso consiste en determinar la incidencia, prevalencia, gravedad y tendencias de las exposiciones a factores de estrés relacionados con el trabajo, sus causas y sus consecuencias para la salud.

El segundo paso es que los afectados diseñen un paquete integrado de intervenciones, que aplicarán para prevenir el estrés relacionado con el trabajo y para fomentar tanto su bienestar como su productividad. Lo ideales combinar enfoques de arriba abajo y de abajo arriba.

Hay que evaluar los resultados a corto y largo plazo de dichas intervenciones, en cuanto a los siguientes aspectos:

- Las exposiciones a los generadores de estrés.
- Las reacciones de estrés.
- La incidencia y prevalencia de enfermedad.
- Los indicadores de bienestar.
- La productividad, habida cuenta de la calidad y de la cantidad de Los productos o servicios.
- Los costos y los beneficios, en términos económicos.

Si las intervenciones no producen efecto, o si su efecto es negativo, en alguno de los ámbitos mencionados, los implicados quizá deban reconsiderar lo que conviene hacer, cómo, cuándo, quién debe hacerlo y para quién. En cambio, si los resultados son positivos en su conjunto, los participantes pueden querer proseguir o ampliar sus tareas en la misma línea. Se trata, sencillamente, de aprender de la experiencia de manera sistemática. Si así lo hacen durante un largo lapso de tiempo, el lugar de trabajo se convierte en ejemplo de aprendizaje de empresa.

Las experiencias con estas intervenciones suelen ser muy positivas, no sólo para los empleados y en términos de estrés, salud y bienestar, sino también para la función y el éxito de las empresas, y para la colectividad.

Si se llevan a cabo como se propone, pueden generar una situación ventajosa para todas las partes.

Intervención centrada en el individuo: la intervención centrada en el individuo es la que se lleva a cabo con mayor frecuencia y consiste en entrenar a los sujetos para mejoren sus recursos y habilidades para controlar y manejar el estrés.

Intervención centrada en la organización: en cuanto a la intervención sobre el estrés laboral desde la perspectiva de la organización se pueden poner en marcha programas concretos de reducción del estrés en el trabajo, contando siempre con un buen técnico, así como con la colaboración de los propios trabajadores. En principio hace falta voluntad de todas las partes que componen la organización.
Muchas veces el estrés laboral lo produce la mala organización, los malos hábitos desarrollados en la forma de abordar las tareas, los procedimientos irracionalmente costosos, en mayor medida que la tarea en sí que comporta la actividad laboral.

10.2 Gestión del estrés

Los empleados deben estudiar detenidamente los sistemas de que disponen para evaluar, prevenir y gestionar el estrés laboral.

Es preciso que conozca los sistemas y recursos con los que cuenta su organización para gestionar el estrés.

Los recursos internos pueden incluir los servicios de salud ocupacional, el departamento de gestión de recursos humanos, los departamentos deformación u otras personas responsables de bienestar y la salud de los empleados.

Los problemas individuales complejos, difíciles y que no puedan gestionarse internamente deberán ser tratados por un consejero psicólogo, un psicólogo clínico, un orientador o un médico especialista en salud ocupacional, quien podrá consultar el caso con un médico general o con otros especialistas si lo considera necesario.

La identificación de la existencia de grupos en situación de riesgo en la entidad es esencial y debe acompañarse de un examen de los recursos institucionales de que se dispone para la gestión del estrés laboral.

10.3 Orientaciones generales para la gestión del estrés

- Elabore una lista de sus tareas por orden de importancia y establezca un horario al principio de cada día.
- Tómese breves descansos, con intervalos regulares a lo largo del día.

Haga una relajación breve, o estírese o respire profundo y tranquilamente durante 2 ó 3 minutos cada hora.

- Vigile su postura y controle periódicamente que no esté tenso y que su cuerpo está bien apoyado.
- Consuma alimentos sanos. Limite la cantidad de estimulantes y energizantes como cafeína, alcohol, tabaco, dulces que ingiere cada día.
- Acuéstese por lo menos media hora antes de lo habitual y levántese un cuarto de hora antes de lo necesario. Establezca y realice ejercicios estimulantes por la mañana.

- Reduzca todo lo posible el estrés que le rodea (p. ej. Asegúrese de que su lugar de trabajo y/o su hogar tienen buena luz, un asiento cómodo, bajo nivel de ruidos y que están ordenados).
- Establezca citas frecuentes para hablar y compartir con personas que lo escuchen y que se preocupen por usted y por los asuntos que le afectan.
- Libere sus emociones reprimidas en cuanto pueda: gruñir, gritar, golpear almohadones, pegar con una raqueta el colchón, etc., inicie la práctica de un deporte o pasatiempo que le permita liberar sus frustraciones reprimidas.
- Permita a su mente desconectarse al menos dos veces al día, una de ellas por medio de la música, un libro o programa de televisión preferidos y otra utilizando técnicas como la relajación.
- Realice al menos 10 ó 15 minutos de ejercicio físico moderado cada día ,3 sesiones de 20 minutos de ejercicio más fuerte cada semana.
- Utilice técnicas de relajación profunda durante al menos 20 minutos una vez por semana (p. ej.: una cinta relajación, sauna, masaje o un simple baño de aromaterapia).
- Planee actividades diversas al principio de la semana para estimular su humor y su espontaneidad.

11. TRATAMIENTO DEL ESTRÉS

“El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo. El criterio general que pretende curar la enfermedad en forma aislada mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional. Así, el tratamiento

contra el estrés deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales".[10]

"La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales." [11]

Los médicos de salud en el trabajo y profesionales afines, deben vigilar a sus pacientes y cuando sea posible a toda la organización con objeto de manejar el estrés en forma efectiva, aunque la participación del equipo de salud para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es más difícil, pues los gerentes y empleadores generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores.

"El médico debe buscar anticipar la situación y aplicar medidas profilácticas efectivas, la prevención primaria es un objetivo primordial, las acciones eficaces han demostrado éxito económico en las empresas, al mejorar el estado de ánimo y el bienestar de los trabajadores disminuyendo las enfermedades, remitiendo el ausentismo, elevando la productividad y mejorando sustancialmente el desempeño y la calidad del trabajo".[12]

---

[10] Mardarás, E. (2005): "La prevención primaria del riesgo psicosocial", Prevención: Revista Técnica de seguridad y salud laborales, 172, 46-71.
[11] Organización Mundial de la Salud -OMS. 2004. La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores Nº 3.
[12] Ivancevich J, Matteson M. 1992. Estrés y trabajo, una perspectiva gerencial. México: Trillas.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación es de tipo analítica, con un diseño transversal, se llevó a cabo en el Consejo Provincial de Loja, ubicado en las calles Bernardo Valdivieso y José Antonio Eguiguren.

El universo de estudio lo constituyeron los 850 empleados y trabajadores de esta institución, dicha población está distribuida en 18 departamentos, 546 son empleados, es decir trabajan en las oficinas en la parte administrativa y tienen título universitario y 304 son trabajadores, en los que se incluyen personal de limpieza, choferes, operadores de máquinas, albañiles, jardineros, etc. aproximadamente el 70% son hombres y el 30% mujeres, en edades que van desde los 20 hasta los 60 años, con un tiempo de trabajo en la institución no menor de un año, y que laboraron desde enero hasta diciembre del 2012 bajo la modalidad de contrato en un 45% y el restante 55% con nombramiento definitivo.

Para el cálculo de la muestra se tomó en cuenta una prevalencia del estrés del 40 a 50% demostrada en la mayoría de los trabajos publicados hasta ahora [13], [14], [15], [16], con un error esperado del 5% y con un nivel de confianza del 95%, con lo que se obtuvo una muestra de 262 participantes, la misma que se tomó en forma aleatoria del personal de cada uno de los departamentos de la institución, sin distinción por sexo, edad, o área de trabajo, considerando como único criterio de exclusión a aquellos que tuvieran menos de un año laborando en la institución.

---

[13] *"Fuentes, manifestaciones y variables relacionadas con el estrés laboral en una muestra de docentes de Barcelona. Universidad Autónoma de Barcelona.2008"*

[14] *"Incidencia de estrés laboral, Instituto Mexicano del Seguro Social, 2012"*

[15] *"Nivel de estrés laboral y algunos factores condicionantes del personal de enfermería del Hospital Central Antonio María Pineda, Barquisimeto, 1999",*

[16] *"Efectos asociados a la presencia de estrés laboral en trabajadores de la Cruz Roja Ecuatoriana, Quito, 2011"*

Para la obtención de la información se aplicaron dos instrumentos de medición y evaluación:

1. **Test de Maslach.** [17]

El cuestionario de Maslach de 1986 es el instrumento más utilizado en todo el mundo. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%. Se utiliza en relación con los riesgos psicosociales, de donde podemos extraer **si el trabajador sufre insatisfacción laboral, estrés, u otras patologías.**

Este test nos ayuda a entender de una manera fácil, sencilla y genérica si nos encontramos en situaciones de riesgo, lo que nos ofrece la opción de tomar medidas.

Está conformado por 22 preguntas (ver anexo) que miden tres dimensiones diferentes: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal. Se deberá responder frente a cada una de estas afirmaciones en función de la siguiente escala:

1= NUNCA

2= RARAMENTE.

3= ALGUNAS VECES.

4= MUCHAS VECES.

5= SIEMPRE.

[17] Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory.* Palo Alto, CA: Consulting Psychlogists Press.

Medición

El Test de Maslach como se ha planteado mide tres subescalas:

Agotamiento Emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo. Se debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 1, 2, 3, 4, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad de afectación de esta subescala.

Despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce situaciones de frialdad y distanciamiento. Sumar los números con los que ha valorado las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22.

Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome.

Logros Personales: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Se suman los valores de los items 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

La puntuación es inversamente proporcional al grado de estrés.

Los valores de medición para el nivel de afectación de cada subescala son los siguientes:

Agotamiento emocional: Nivel bajo (menor o igual a 19), nivel medio (19 a 26), nivel alto (mayor a 27).

Despersonalización: nivel bajo (menor o igual a 6), nivel medio (7 a 10), nivel alto (mayor a 10).

Realización personal: nivel bajo (menor de 33), nivel medio(39 a 34), nivel alto (mayor de 40).

2. **Encuesta sobre estresores** [18]

   Se tomó un formato de encuesta estándar formulado con preguntas cerradas que abarca los estresores más frecuentes. (ver anexo)

Plan de Análisis:

La investigación se llevó a cabo en 5 etapas que tuvieron lugar en el siguiente orden:

Primera Etapa: Identificación y evaluación sobre los niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores y empleados del Consejo Provincial de Loja.

En esta primera fase se realizó la aplicación del Test de Maslach, instrumento que permitió identificar los niveles de estrés laboral que presentó la población en estudio.

Segunda Etapa: Clasificación de grupos de acuerdo al nivel de estrés laboral.

Con los resultados obtenidos mediante la aplicación del Test de Maslach, se clasificó al personal evaluado en 4 grupos de acuerdo al nivel de estrés laboral que presentaron dentro de las siguientes categorías.

Grupo A: se incluyeron a aquellos que presentaron niveles altos de estrés laboral.

Grupo B: aquellos que por su puntuación se encasillaron en niveles medios de estrés.

Grupo C: aquellos que refirieron niveles muy bajos de estrés.

[18] Apellániz, A. y Pascual, A. (2005): "Enfermedades laborales emergentes: el burnout", Prevención: Revista Técnica de seguridad y salud laborales, 172, 26-34

Grupo D: quienes por su puntuación no alcanzaron a encasillar en ningún nivel de estrés.

Tercera Etapa: Determinar los causas más frecuentes de estrés en la población estudiada.

Se aplicaron las encuestas a cada uno de los integrantes de la muestra seleccionada. Esta técnica permitió identificar los factores más frecuentes considerados como estresores por parte del personal.

Cuarta Etapa: Análisis comparativo de resultados

Se analizaron comparativamente los resultados obtenidos en cada grupo. Se establecieron por orden de frecuencia los estresores considerados por la población estudiada como principales causantes.

Quinta Etapa: Conclusiones y Recomendaciones

En base al análisis de resultados obtenidos, se presentó información concluyente, lineamientos y recomendaciones que podrán servir como aporte para la el departamento de recursos humanos del Consejo Provincial de Loja para que puedan conocer la realidad de su personal y permitan la realización de programas dirigidos a prevenir o gestionar el estrés en el ámbito laboral.

RESULTADOS Y ANÁLISIS

PUNTUACIÓN TEST DE MASLACH

Sub – escala Agotamiento Emocional (AE) en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja en el año 2012

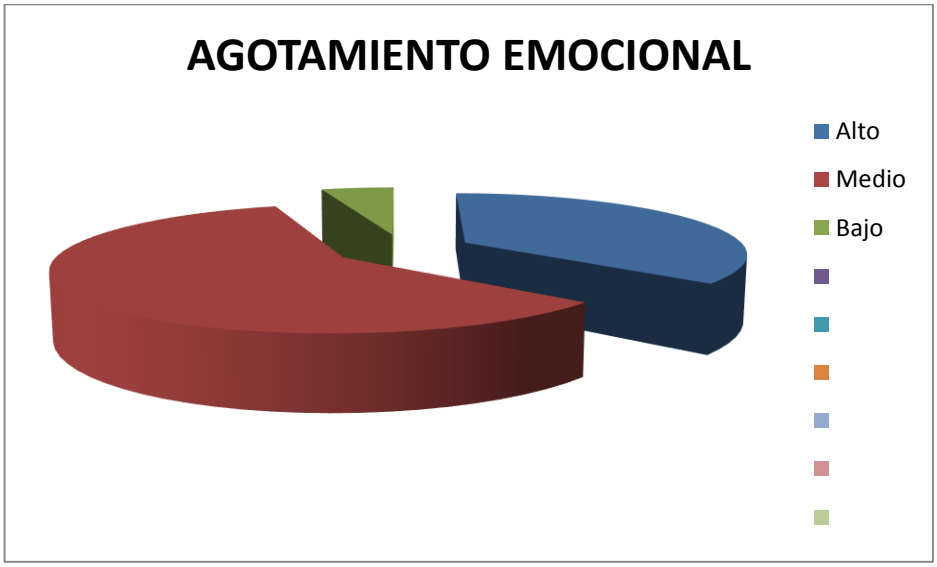
TABLA N° 1

NIVEL DE ESTRÉS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto (= o > 27)	94	36%
Medio (19 a 26)	155	59%
Bajo (= o < 18)	13	5%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O.

GRAFICO N°1



. Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O.

INTERPRETACIÓN: en el gráfico 1 podemos observar que el agotamiento emocional es mayor en la población que refiere estrés medio con un 59%, seguido de los que manifiestan estrés alto en un 36%, y solamente un 5% en los que presentan niveles bajos o no refieren estrés

Sub – escala Despersonalización (DP) en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja en el año 2012

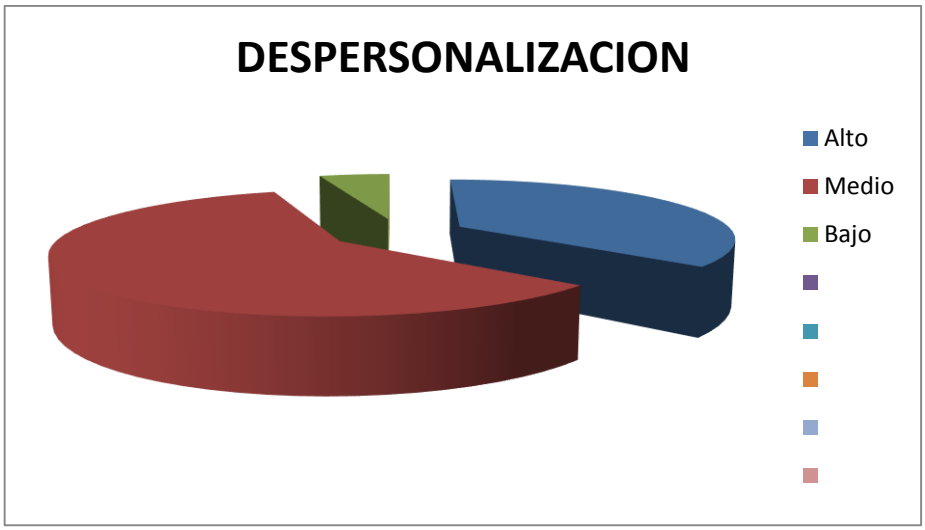
TABLA N° 2.

NIVEL DE ESTRÉS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto (= o > 10)	94	36%
Medio (6 a 9)	155	59%
Bajo (= o < 5)	13	5%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O

GRÁFICO N° 2



Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O.

INTERPRETACIÓN: en el gráfico 2 observamos que la despersonalización es mayor en aquellos que presentan estrés medio con un 59%, seguido por un 36% de los que manifiestan estrés alto y sólo un 5% de los que presentan estrés bajo.

Sub – escala Logros personales (LP) en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja en el año 2012

TABLA N° 3.

NIVEL DE ESTRÉS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto (= o > 40)	17	7%
Medio (34 a 39)	7	3%
Bajo (= o < 33)	238	90%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O

GRAFICO N° 3

Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O.

INTERPRETACIÓN: en la tabla y el gráfico 3 podemos darnos cuenta de que los logros personales son menores en la población que presenta estrés, así tenemos que en los que manifiestan estrés medio refieren sólo un 3%, en los que presentan estrés alto un 7%, y , por el contrario hay un elevado 90% en aquellos que refieren no tener estrés.

Niveles de estrés en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja en el año 2012 (Test de Maslach)

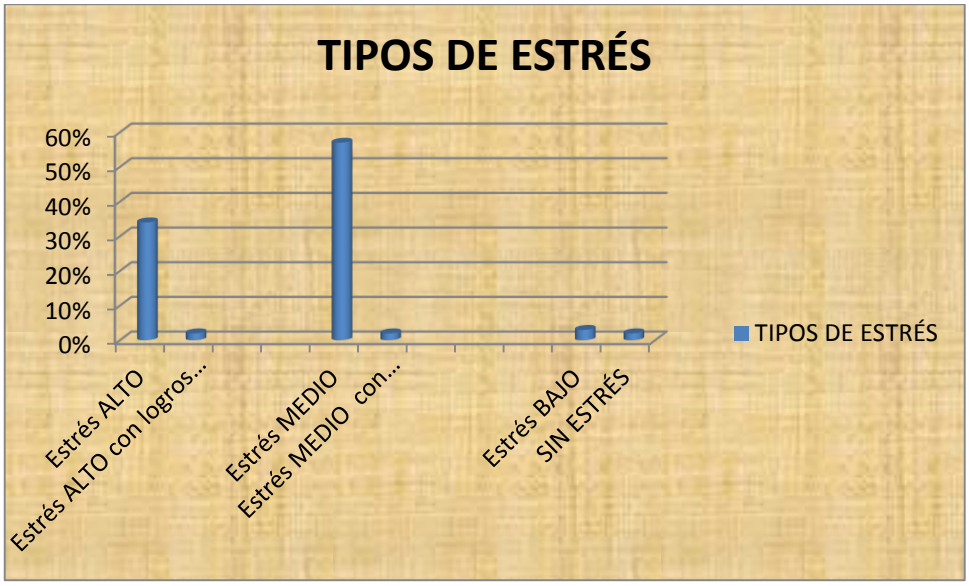
TABLA N° 4

TIPO DE ESTRÉS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estrés ALTO	89	34%
Estrés ALTO con logros personales altos	5	2%
Estrés MEDIO	149	57%
Estrés MEDIO con logros personales altos	6	2%
Estrés BAJO	7	3%
NO ESTRÉS	6	2%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O

GRAFICO N° 4



Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O.

INTERPRETACIÓN: como podemos observar en la tabla 4 el estrés medio es el que predomina con un 57%, y dentro de estos existe un 2% que dice tener logros personales;

le sigue en orden de frecuencia el estrés alto en un 34%, luego el estrés bajo en un 3% y un mínimo 2% que manifiesta no tener estrés.

ESTRESORES LABORALES MÁS FRECUENTES

Estresores laborales relacionados con la tarea en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja en el año 2012

TABLA N° 5.

Estresor	Frecuencia	Porcentaje
Sobrecarga de trabajo	146	56%
Plazos de trabajo ajustados	139	53%
Exceso de responsabilidad	121	46%
Tareas monótonas	105	40%
Viajes en exceso por motivos de trabajo	123	47%
Interrupciones continuas	136	52%

Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O

INTERPRETACIÓN: la tabla 5 nos demuestra que dentro de los factores relacionados con la tarea que provocan estrés se encuentran en los primeros lugares la sobrecarga de trabajo con un 56%, seguido de los plazos ajustados de trabajo con un 53% y las interrupciones continuas con 52%.

Estresores laborales relacionados con el rol en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja en el año 2012

TABLA N° 6

Estresor	Frecuencia	Porcentaje
Competitividad excesiva	136	52%
Malas relaciones entre colegas	102	39%
Crítica y castigos no justificados	110	42%
Las funciones de los puestos no están bien definidas	131	50%
El estilo de mando no es participativo	115	44%

Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012.

Autor Paulo Guerrero O.

INTERPRETACIÓN: en la tabla N° 6 podemos ver que dentro de los factores relacionados con el rol, se presentan como más frecuentes la competitividad excesiva con un 52% y las funciones no bien definidas de los puestos con un 50%.

Estresores laborales relacionados con la carrera en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja en el año 2012

TABLA N° 7

Estresor	frecuencia	porcentaje
Cambios de puesto o departamento	128	49%
No hay incentivos	100	38%
No hay elementos motivadores	115	44%
Puesto de trabajo inadecuado	123	47%
No existe formación continua	134	54%

Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O

INTERPRETACIÓN: Dentro de los estresores relacionados con la carrera, la tabla N° 7 nos permite observar que en primer lugar se encuentra la falta de formación continua con un 54%, seguida de los cambios de puesto o departamento con un 49%

Estresores laborales sociales en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja en el año 2012

TABLA N° 8.

Estresor	Frecuencia	porcentaje
Malas relaciones entre colegas	102	39%
Relaciones con superiores y subordinados negativas	123	47%
Ingresos bajos	131	50%

Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O

INTERPRETACIÓN: la tabla N° 8 nos demuestra que como estresores sociales lleva el primer lugar los ingresos bajos con un 50%, seguido de malas relaciones con subordinados o superiores con un 47% y finalmente las malas relaciones entre colegas con un 39%.

Estresores laborales relacionados con el horario de trabajo en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja en el año 2012

TABLA N° 9

Estresor	frecuencia	Porcentaje
Jornada laboral alargada	141	54%
Excesiva distancia entre domicilio y lugar de trabajo	126	48%

Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O

INTERPRETACIÓN: En cuanto al horario de trabajo en la tabla 9 podemos observar un predominio de la jornada laboral excesiva con un 54% y en menor porcentaje la distancia excesiva entre el domicilio y el lugar de trabajo con un 48%.

Estresores laborales físicos en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja en el año 2012

TABLA N° 10

Estresores físicos

Estresor	Frecuencia	Porcentaje
Ambiente físico	233	89%

Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O

INTERPRETACIÓN: En la tabla N°10 observamos el ambiente físico considerado como el mayor estresor de todas las categorías con un 89%.

Estresores laborales relacionados con los procesos de cambio en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja en el año 2012

TABLA N° 11

Estresor	Frecuencia	Porcentaje
Cambios de autoridades en la empresa	149	57%

Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 11 se observa a los cambios de autoridades de la empresa con un factor estresante con 57% dentro del grupo de estresores relacionados con los procesos de cambio en la institución.

Estresores laborales más frecuentes en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja en el año 2012

TABLA N° 12

ESTRESOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ambiente físico inadecuado	233	89%
Cambios de autoridades en la empresa	149	57%
Sobrecarga de trabajo	146	56%
Falta de apoyo de superiores	144	55%
Jornada laboral alargada	141	54%
Excesiva supervisión y control	141	54%
Plazos para realización de trabajo excesivamente ajustados	139	53%
Competitividad excesiva en el puesto de trabajo	136	52%
Tarea sometida a continuas interrupciones	136	52%
Falta de reconocimiento por parte de los superiores	136	52%

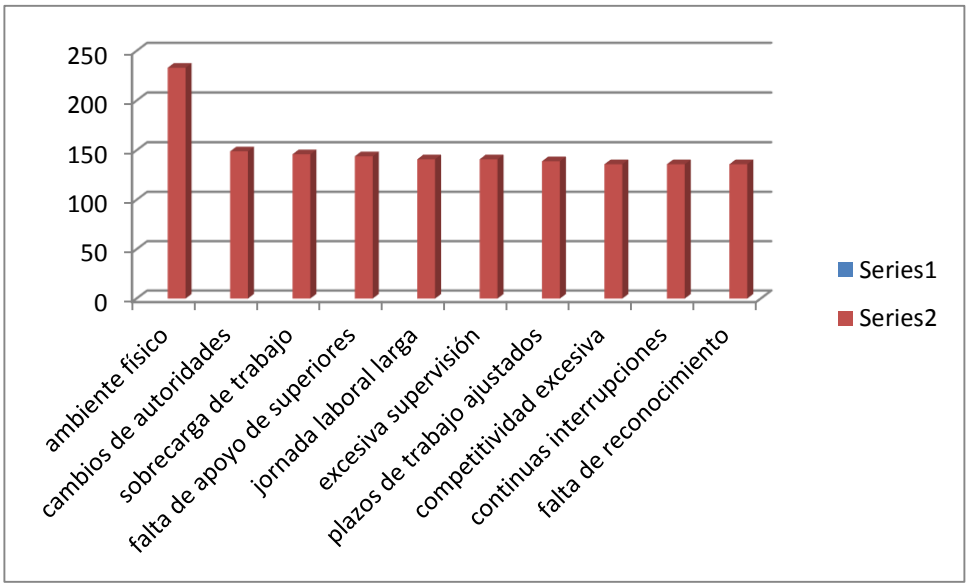
Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O.

INTERPRETACION: La tabla N° 12 nos permite observar que el ambiente físico es considerado como el mayor estresor con un 89%, seguido de los cambios de autoridades en un 57%, la sobrecarga de trabajo en un 56% y la falta de apoyo de los superiores en un 55%.

GRAFICO N° 5

Estresores laborales más frecuentes en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja en el año 2012



Fuente: Encuestas a trabajadores del Consejo Provincial de Loja. 2012

Autor: Paulo Guerrero O.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA

INTRODUCCION:

El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten. Las causas y efectos del estrés en el área laboral son variados, sin embargo lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas que se propongan.

El estudio realizado en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja en el año 2012 permitió determinar que más de la mitad de la población presenta algún nivel de estrés y que principalmente está ocasionado por el ambiente físico, los cambios de autoridades y los horarios de trabajo. La Organización Internacional del Trabajo sostiene que las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas" tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

En ocasiones resulta difícil o imposible eliminar las fuentes de estrés en el origen, pero podemos dotar al individuo de una serie de estrategias para afrontar dichas situaciones y, si estas son difíciles de afrontar dotarle de actividades para controlar las experiencias y consecuencias que el estrés produce.

Así pues constituye un planteamiento preventivo el fomentar la adquisición de algunas estrategias que aumenten la capacidad de adaptación del individuo y la capacidad para hacer frente a los requerimientos del trabajo.

OBJETIVO:

Mejorar la calidad de vida de los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja a través de un programa que permita la reducción del estrés general en su componente cognitivo, conductual y fisiológico, mediante el empleo de técnicas específicas que incidan en estos tres sistemas de respuesta.

METODOLOGÍA

Basados en técnicas activas que permitan modificar la actitud de los trabajadores, combinando métodos expositivos (con apoyo de medios audiovisuales, buscando conocer los aspectos relacionados con el estrés laboral), discusión de grupo (aplicación de técnicas dinámicas para fomentar la participación, reflexión y cambios de actitud de los trabajadores y creación (buscando el desarrollo de habilidades psicomotoras y potenciación de destresas).

LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL ESTRÉS:

1. Horario de trabajo: procurar que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.
2. Participación/control: dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones y acciones que afecten a su trabajo.
3. Carga de trabajo: comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
4. Contenido: diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.
5. Roles: definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo.
6. Entorno social: crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.
7. Futuro: evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

8. Ambiente de trabajo: procurar que el lugar donde se labora sea adecuado para cada actividad, con las comodidades y herramientas necesarias de tal manera que disminuyan los riesgos laborales.
9. Salud: evaluar en forma periódica el estado de salud física y mental de cada uno de los empleados, para la determinación temprana de enfermedades y factores de riesgo que puedan alterar el rendimiento laboral adecuado
10. Organizar talleres de técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés de los trabajadores, y elevar el desempeño laboral

CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO:

Luego de la difusión de resultados se planificará por departamentos las fechas para las distintas charlas y talleres. Los gastos serán cubiertos por el departamento de bienestar social y recursos humanos de la institución.

DISCUSIÓN

El estrés ha sido objeto de estudio a través de un largo periodo de tiempo y aun así existen dudas acerca de éste y sus consecuencias. Se ha podido observar que por una parte es un gran incentivo para realizar labores dentro de la vida cotidiana, ya que impulsa a actuar y tomar decisiones, sin embargo, por otra parte, se ha encontrado que el estrés a largo plazo, cuando éste es de gran intensidad, puede traer consecuencias devastadoras a la vida de las personas, trayendo consigo problemas tanto físicos como mentales, es por eso que en los últimos tiempos se ha constituido en uno de los principales problemas que afecta a diario a muchas instituciones, así lo han demostrado gran cantidad de trabajos realizados sobre este tema, en los que efectivamente se ha comprobado una prevalencia alta de personal que manifiesta signos y síntomas de estrés. Esta situación no es ajena a nuestra realidad y lo hemos podido comprobar a través de este estudio en el cual se determina que en la institución en la que se realizó la investigación , más de la mitad de los empleados presenta algún nivel de

estrés, es así que un 59% manifiesta encasillarse en un estrés medio, un 36% presenta un estrés alto y sólo un 5% no tiene estrés, datos que se encuentran muy similares a los resultados de otros estudios en donde también se evalúa el nivel de estrés en diferentes ámbitos laborales, por ejemplo, en un estudio denominado "Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del Burnout en el deporte de alto rendimiento madrileño" en el 2007, se encontró un 37,25% con alto nivel de estrés, un 50% con nivel intermedio y un 12,75% con bajo nivel. En otro estudio realizado en La Habana Cuba por el departamento de Psicología y Sociología de la Universidad estatal en el año 2007 se habla de que cerca del 30% a 40% de la población que trabaja presenta algún tipo de estrés; similares resultados fueron obtenidos en un estudio realizado sobre estrés y Bornout en el profesorado universitario de la ciudad de Extremadura (España) en el año 2010, en donde solo a nivel muestral se confirma, que el 42% del profesorado presenta niveles preocupantes de Burnout superiores a la media, el 17% moderado y sólo un 41% está prácticamente exento del mismo. En el nivel extremo se hallan un 23% del profesorado y un 21% de ellos no sufren ningún síntoma de Burnout.

Estos datos y otros más confirman los resultados obtenidos en la población que fue parte de nuestro estudio, y se relaciona por lo tanto con el estrés que se vive en casi todas las empresas y millones lo sufren en algún nivel. De acuerdo con un estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OTI), refiere que ésta condición podría generar pérdidas pues afecta la salud y desempeño del empleado, reflejándose en ausentismo, incapacidades y menor productividad

En cuanto a los estresores el principal factor estresante considerado por la población en estudio lo constituye el ambiente físico inadecuado en el que trabajan, lo que quiere decir que no hay una adecuada distribución del área y los espacios laborales o que podrían estar expuestos a situaciones externas como polvo, ruido, falta de iluminación u otros que deben estar afectando tanto en su salud física y psicológica lo cual perjudica directamente en la realización eficiente

de las actividades; le siguen en orden de frecuencia los continuos cambios de autoridades, es decir que esta situación podría generar en ellos ansiedad por la inestabilidad a la que podrían estar expuestos, la incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo, contrataciones temporales, despido entre otras. En tercer lugar se encuentra la sobrecarga de trabajo es decir que el desempeño de tareas o actividades muy largas, así como el estar sometidos a horarios inflexibles genera en ellos frustración y sensación de opresión y consecuentemente aumenta sus niveles de estrés. La falta de apoyo de sus superiores también está considerada como uno de los principales estresores, refiriéndose con ello principalmente a la falta de estímulo para realizarse personal y profesionalmente, lo que aumentaría los niveles de despersonalización. La jornada laboral alargada y la excesiva supervisión y control, considerados dentro las cinco primeras causas de estrés, formarían parte también de la sobrecarga de trabajo ya que se produce un desgaste físico y mental, además la presión o tensión experimentada por la percepción de un desequilibrio entre las demandas que plantea el desempeño de un rol y la capacidad personal para responder con éxito a esas demandas genera o aumenta los niveles de tensión.

Con todo esto, se puede concluir el que es sumamente importante el que las personas sepan controlar el estrés, es decir, aprender a modificar tanto su ambiente, como la manera en que reaccionan ante él. Es necesario que en las instituciones se tomen las medidas necesarias y se les brinden a las personas las herramientas necesarias para manejar el estrés, como son técnicas de relajamiento, respiración, organización, afrontamiento, entre otras, para que de esta manera el estrés no traiga consigo el desarrollo de consecuencias físicas y emocionales.

CONCLUSIONES

1. Más de la mitad de la población de empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja presenta algún nivel de estrés.
2. El estrés medio es el que predomina en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja, seguido por una tercera parte de la población que presenta estrés alto.
3. La mayor parte de la población que tiene algún nivel de estrés presenta conflictos personales y no ha podido realizarse profesionalmente
4. Los diferentes niveles de estrés ha influido en el estado emocional y desempeño laboral de los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja.
5. Los principales factores que provocan y aumentan el estrés en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja son en primer lugar el ambiente de trabajo con condiciones inadecuadas, además los cambios continuos de autoridades y la sobrecarga de trabajo.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los datos obtenidos y determinando que en los empleados y trabajadores del Consejo Provincial de Loja existen niveles considerables e importantes de estrés laboral se ha planteado las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda una mayor participación e intervención por parte de la Institución para generar procesos continuos con sus trabajadores como: apoyo psicológico individual y grupal, elaboración de talleres motivacionales, capacitación constante, espacios de dispersión y socialización, entre otros. En definitiva, se deben considerar procesos que vayan encaminados a garantizar el bienestar laboral de sus trabajadores, ya que esto a su vez asegurará y mejorará también su calidad de vida.
2. Fomentar la calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación organizacional, aumentando la participación en la toma de decisiones y de esta manera evitar trastornos de cualquier tipo a causa del estrés.
3. Realizar una evaluación periódica al Personal que está más expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar casos de: ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual y en grupos de ayuda.
4. Las personas que trabajan tienen límites que se debe aceptar, no existe la perfección sino las cosas bien hechas. El compañerismo y la solidaridad son muy importantes. Los compañeros pueden ayudar y orientar para afrontar la situación desde otro punto de vista. Las instituciones y los responsables de los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés laboral. Una empresa con trabajadores mentalmente sanos tendrá mayor productividad, menos ausentismo y menos conflictos laborales.
5. En términos generales, es importante y necesario el impulsar futuras investigaciones que vayan encaminadas a estudiar el estrés laboral dentro de las diferentes instituciones en nuestro país ya que se ha podido

evidenciar que existe muy poca información y datos que permitan conocer más a fondo sobre la realidad y el impacto de este dicho fenómeno

BIBLIOGRAFÍA

1. AGUAYO F, Lama JR. Estrés ocupacional: una perspectiva ergonómica y su protección en el diseño organizacional; 1998
2. APELLANIZ, A. y Pascual, A. (2005): “Enfermedades laborales emergentes: el burnout”, Prevención: Revista Técnica de seguridad y salud laborales, 172, 26-34
3. ANCHENO, Rodrigo, “Estrés en los internos rotativos del Hospital Carlos Andrade Marín” Tesis P.U.C.E., Quito, 2002.
4. BERICAT, Eduardo, La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social”, 1era edición, Editorial Ariel S.A., Barcelona, 1998
5. BLEGER, José, “Psicohigiene y Psicología Institucional” Editorial Paidos, Buenos Aires, Argentina, 1997.
6. BUENDIA, José, Psicología, “Estrés laboral y salud”, Editorial Biblioteca Nueva, S l
7. CANO VINDEL Y MIGUEL TOBAL. 1995. El estrés laboral, bases teóricas y marco de intervención
8. CAMPOS, María, “Causas y efectos del estrés laboral”,Monografía Universidad de El Salvador, 18 de Abril del 2006.
9. CORSINO, Edgar, “Manejo del Estrés” Capítulo 4, 2002.
10. DEL HOYO DELGADO, Mari Ángeles, C.N.N.T. "Estrés laboral Edit. INSHT. Madrid 1997.
11. DAVIS K, Newstrom J. 2003. Comportamiento humano en el trabajo. Madrid: McGraw Hill Interamericana
12. DOLAN S, García S, Díez-Piñol M. 2005. Autoestima, estrés y trabajo. Madrid: McGraw Hill Interamericana
13. DOMINGUEZ B, 1999, El estrés en la sociedad humana
14. “Efectos asociados a la presencia de estrés laboral en trabajadores de la Cruz Roja Ecuatoriana, Quito, 2011

15. “Fuentes, manifestaciones y variables relacionadas con el estrés laboral en una muestra de docentes de Barcelona. Universidad Autónoma de Barcelona.2008”
16. GIL-MONTE, P. (2005): El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Madrid:Pirámide. Gil-Monte, P. y Peiró J.M. (1997)
17. HERNANDEZ, R FERNANDEZ. 2003. Metodología de la investigación. México. Mc Graw Hill.
18. IVANCEVICH J, Matteson M. 1992. Estrés y trabajo, una perspectiva gerencial. México: Trillas.
19. “Incidencia de estrés laboral, Instituto Mexicano del Seguro Social, 2012”
20. LAZARUS, R.S. Y FOLKMAN, S. "Estress appraisal and coping". Edit. Springer, 1984
21. LABRADOR, F.J. (1992) El estrés. Nuevas técnicas para su control. Madrid
22. LANDY F, Conte J. 2005. Psicología industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional. Madrid: McGraw Hill Interamericana
23. LEIVA, Francisco,“Nociones de Metodología de Investigación Científica” 4ta edición, DIMAXI, Quito, 1996
24. MARTINEZ JOSE MARIA. Estrés laboral. Pearson Educación ,2008
25. MELGOSA, J, “Sin estrés” Primera edición, España, editorial SAFELIZ S.L., 1993
26. MASLACH, C. y Jackson, S.E. (1986). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, CA: Consulting Psychlogists Press
27. MARDARÁS, E. (2005): “La prevención primaria del riesgo psicosocial”, Prevención: Revista Técnica de seguridad y salud laborales, 172, 46-71.
28. MEDIANO L, FERNÁNDEZ G. El burnout y los médicos. Un peligro desconocido. Rimont Ed; 2001: 11-93.
29. MEDICINA LABORAL. Editorial Manual Moderno. México.
30. MERÍN-REIG, J., CANO-VINDEL, A., & MIGUEL-TOBAL, J. J. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención.
31. “Nivel de estrés laboral y algunos factores condicionantes del personal de enfermería del Hospital Central Antonio María Pineda, Barquisimeto, 1999”,

32. OLMEDO M Y GONZALEZ P, La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptuación del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. 2006
33. Organización Mundial de la Salud -OMS. 2004. La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores Nº 3.
34. PALAFOX DE ANDA, G. 1995. La satisfacción en el trabajo y la productividad en el factor humano.
35. PEIRO, J.M., Salvador, A., "Control del Estrés Laboral" Primera Edición, Editorial UDEMA S.A., España, 1993.
36. RAMOS, J. 1999. Comportamiento organizacional. México. Prentice Hall.
37. RODRIGUEZ, Roberto, "Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento",Trabajo Universidad Central Marta
38. SELYE HANS. Stress without distress. Filadelpfa: J. B. Lippincott Co., c 1979
39. SPECTOR, PAUL ELIOT, Journal of Occupational Health Psychology. Associate Editor, 2006
40. SANTED, M.A., SANDIN, B. Predicción de la sintomatología somática a partir del estrés diario y de los síntomas previos: un estudio prospectivo. Ansiedad y Estrés, 2002
41. TAMAYO, Mario, "El proceso de la investigación científica", 3era edición, Editorial Limusa S.A., México, 1997
42. TORRES -lvarez, E., San Sebastián, X., Ibarretxe, R., y Zumalabe, J. M. (2002).Autopercepción de estrés laboral y distrés: un estudio empírico en la policía municipal. *Psicothema, 14*(2), 215-220.
43. VALDEZ ALEJANDRO F. J 1998. La agresión, los problemas y el conflicto.
44. ZALDIVAR, D. El conocimiento y dominio del estrés. La Habana: Editorial Ciencia y Técnica; 1996.

ANEXOS

CUESTIONARIO DE MASLACH (Para medir el nivel de estrés)

1. Me siento defraudado en mi trabajo.

2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.

3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.

4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.

5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales.

6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.

7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que tengo que atender.

8. Siento que mi trabajo me está desgastando.

9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

10. Siento que me he hecho más duro con la gente.

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.

13. Me siento frustrado en mi trabajo.

14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.

15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender.

16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.

17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.

18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de alguno de sus problemas.

ENCUESTA PARA DETERMINAR LOS ESTRESORES LABORALES

¿Cuáles de las siguientes situaciones has experimentado en tu trabajo en los últimos tres meses?

1. 1El ambiente físico está sometido a obras, ruido, una mala temperatura, deficiente iluminación, etc. Sí No

2. Mi puesto de trabajo es inadecuado (mobiliario, maquinaria, peligrosidad, etc.). Sí No

3. Se ha producido un cambio cultural en la empresa (procesos de compraventa, fusiones, etc.). Sí No

4. Existe una competitividad excesiva en mi puesto de trabajo. Sí No

5. Estoy sometido a una sobrecarga de trabajo. Sí No

6. Los plazos de realización del trabajo son excesivamente ajustados. Sí No

7. Se ha convertido en una costumbre alargar la jornada laboral. Sí No

8. Estoy sometido a un exceso o a un déficit de responsabilidad. Sí No

9. No existen incentivos. Sí No

10. No existen elementos motivadores. Sí No

11. Tengo malas relaciones con mis colegas. Sí No

12. Mi tarea está sometida a continuas interrupciones. Sí No

13. Las relaciones con mis superiores y/o subordinados son negativas. Sí No

14. El nivel de ingresos está por debajo de mis expectativas. Sí No

15. No tengo un buen reconocimiento por parte de mis superiores. Sí No

16. Mis tareas son monótonas o me producen aburrimiento. Sí No

17. Tengo la sensación de estar excesivamente supervisado y/o controlado. Sí No

18. Recibo críticas y/o castigos no justificados. Sí No

19. No existe formación continua. Sí No

20. Me falta el apoyo de mis superiores. Sí No

21. Viajo en exceso por motivos de trabajo. Sí No

22. Para llegar a mi lugar de trabajo la distancia recorrida y el tiempo empleado son excesivos. Sí No

23. He tenido que cambiar de puesto y/o departamento. Sí No

24. El estilo de mando en el trabajo no es participativo Sí No

25. Las funciones de los puestos no están bien definidas. Sí No