



Stress laboral

Work stress

Omar Apolinario Zatzabal

Ángel Orlando Bravo Bravo

Mariana de Jesús Alvarado Márquez

Fecha de recepción: 7 de Julio del 2017
Fecha de aceptación: 28 de Julio del 2017

Stress laboral

Work stress

Omar Apolinario Zatzabal¹, Ángel Orlando Bravo Bravo², y Mariana de Jesús Alvarado Márquez³

Como citar: Apolinario, O., Bravo, A., Alvarado, M. (2018). Stress laboral. *Revista Universidad de Guayaquil*. 126(1), 30-52.
DOI: <https://doi.org/10.53591/rug.v126i1.689>

Resumen: El estrés laboral es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad están inmersos los constantes cambios en las regulaciones y el ritmo acelerado que demandan las diferentes actividades que se relacionan con grupos masivos de personas siendo el caso de las instituciones de educación superior que pueden crear factores estresores que afecten la capacidad de respuesta y el entorno laboral de los colaboradores. Es importante analizar su incidencia sobre el clima laboral e invertir en prevención del estrés para asegurar las competencias laborales. Su objetivo principal es diseñar un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral de los Colaboradores del Área de mantenimiento de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Palabras claves: Clima Laboral, estrés laboral, área de mantenimiento.

Abstract: Work-related stress is one of the major risks to health and safety are involved constant changes in regulations and the accelerated pace demanded by the different activities that relate to massive groups of people being the case of institutions of higher education you can create stress factors affecting the responsiveness and the working environment of employees. It is important to analyze its impact on the work environment and investing in stress prevention to ensure labor skills. Its main objective is to design a plan for prevention and stress management to improve the working environment of employees from the maintenance of the Faculty of Administrative Sciences.

Keywords: Work environment, job stress, maintenance area.

¹ Contador Público, Universidad de Guayaquil, Ecuador. Correo electrónico: revistaug@ug.edu.ec

² MSc, Universidad de Guayaquil, Ecuador. Correo electrónico: revistaug@ug.edu.ec

³ Magister en Finanzas y Proyectos, Universidad de Guayaquil, Ecuador. Correo electrónico: revistaug@ug.edu.ec

Introducción: El stress laboral está afectando la salud de los empleados con consecuencias graves en la sociedad, que atañan a la familia y a sus círculos más cercanos, los efectos del stress varían según los niveles que pueden estar sometidos los individuos o al tipo de personalidad que poseen, pues existen personas que saben cómo manejar de manera más óptima estos excesos de energía. Debido al acelerado ritmo de vida moderna, que sumado a los exigentes niveles de productividad, la falta de tiempo, la presión por el consumismo y el cumplimiento de metas y objetivos en las empresas, amerita que los empleados se esfuercen física e intelectualmente, y se sientan forzados a cumplir con extensas jornadas de trabajo, para llegar a ser individuos aptos y competentes, siendo competitivos entre compañeros de trabajo por sobresalir y tener un excelente desempeño, este proceso de querer ser el mejor en la oficina, el empleado más reconocido, incita a adquirir nuevos malos hábitos que se relacionan con la salud, tales como fumar, tomar café en exceso, comer a deshoras, desvelarse, en fin hábitos que sumados a la presión laboral y familiar provocan en el ser humano, el conocido stress. Se puede establecer que el análisis que el nivel de estrés, sus causas y consecuencias permiten conocer las condiciones del clima laboral de una organización, de tal manera que se pueda establecer un plan de control de estrés adecuado.

El objetivo que tiene este ensayo es de mejorar la calidad de educación y cumplir con los estándares del Organismo rector, Consejo de Educación Superior (CES), la Facultad de Ciencias Administrativa se encuentra en constante evolución, implementando cambios en los horarios, cambios en la organización y distribución de aulas, actividades no áulicas impartidas por los docentes como apoyo a las necesidades estudiantes; actividades que requieren las gestiones del departamento de mantenimiento, es por esta razón que dichos cambios acelerados que se muestran frecuentes, provocan que la gente se estrese con facilidad. Afectando la perspectiva, la capacidad de tolerancia, el estado de ánimo, la salud, la manera como asimilamos e interpretamos con frecuencia se presenta mediante una reacción negativa que ocasionará estrés y la intensidad de su impacto puede variar en cada colaborador.

En este ensayo se pretende demostrar las condiciones del clima laboral que inciden en el nivel de estrés de los trabajadores del área de mantenimiento de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, con la finalidad de conocer los factores

que pudieran estar afectando a la organización en el desenvolvimiento cotidiano del recurso humano y poder diseñar un plan de prevención y control de estrés.

Para mejorar el clima organizacional óptimo en el área de mantenimiento que favorecerá al éxito de las metas y objetivos institucionales, en especial se logra un soporte adecuado para que la infraestructura y el ambiente favorezcan a los docentes y estudiante en el desempeño de sus actividades.

¿Cómo influye el clima laboral en las condiciones de estrés del área de Mantenimiento de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil?

Los estilos de vida actuales, la competencia de mercados, la globalización, son factores que determinan las consecuencias del estrés laboral, lo que conduce a que el trabajador sea este dependiente o independiente a aumentar las tensiones sensitivas que producen el surgimiento de diversas sintomatologías que son identificadas como causales de estrés y que afectan la salud del individuo y de su entorno socio laboral. Dichas sintomatologías se producen a causa del estrés laboral, y que en diversos individuos responde de manera contraria o diferente, puesto que la capacidad de percepción y respuesta es muy variada de acuerdo a la sensibilidad que tengan los individuos, los cuales se pueden analizar a través de su historial clínico, la capacidad de reacción o alergia a un determinado medicamento, es probable que en otros pacientes se torne nocivo y para otros muy leve. “Es un tipo de estrés laboral, trastorno laboral que causa trastornos emocionales graves a los profesionales, mantienen una relación de ayuda constante y directa con otras personas, donde los requerimientos del trabajo exceden los recursos que la persona posee para dicha actividad”, expresado por (Murcia & sicología, 2010). La sintomatología del Burnout se caracteriza por agotamiento físico y psíquico, acompañado de sentimientos de impotencia y desesperanza, extenuación emocional y desarrollo de auto concepto negativo, así como actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y los demás que se reflejan en un trato frío y despersonalizado hacia los otros (Murcia & sicología, 2010). El estrés tiene varias consecuencias (Figura N°1), tanto para el individuo como para la organización: **Para el**

Individuo:

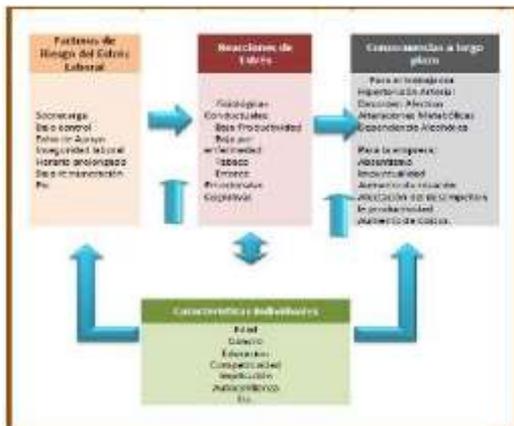
- Enfermedades y Patologías: taquicardias, aumento de la tensión arterial, aumento del colesterol, bajo nivel de concentración, mal humor, temblores, consumo de drogas, exceso o falta de apetito; además de trastornos asociados respiratorios, cardiovasculares, inmunológicos, endocrinos, dermatológicos, psicopatológicos, diabetes.

- Alteraciones en el bienestar y salud mental: pérdida de autoestima, baja motivación, depresión, suicidio.
- Alteraciones conductuales con repercusión en el rendimiento laboral: baja concentración, agresividad, robos.

Para la Organización:

- Absentismo
- Rotación de la mano de obra
- Accidentes laborales
- Gasto financiero
- Aumento de huelgas (Rodríguez)

(Fig. N°1) Mecanismo del Estrés



Según el tipo de trabajo se generan diferentes tipos de estrés que producen consecuencias hormonales (Figura N°2). Mientras el trabajo requiera mayor desarrollo intelectual o esfuerzo físico incrementa la adrenalina generada por el cuerpo.

(Fig. N°2) Tipos y consecuencias del Estrés

TRABAJO	TIPO DE ESTRÉS	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Creativo • Autonomía • Científicos 	↑ Trabajo EUTRÉS	↑↑ Adrenalina ↓↓ Cortisol
<ul style="list-style-type: none"> • Repetitivos • En cadena 	↑ Trabajo DISTRÉS	↑↑ Adrenalina ↑ Cortisol
<ul style="list-style-type: none"> • Poca autonomía • Paro 	Poco esfuerzo DISTRÉS	↑ Adrenalina ↑↑ Cortisol
<ul style="list-style-type: none"> • Descanso • Psicofísico 	No esfuerzo EUTRÉS	↓ Adrenalina ↓ Cortisol

La Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo han estandarizado un cuestionario sobre el estrés laboral que consta de veinticinco (25) ítems con frases, auto descriptivo, relacionado con los estresores laborales agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías.
- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

Para cada ítem se deberá indicar con una escala Likert mediante un rango de siete (7) adjetivos que van de “nunca” a “siempre”. Con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

Los ítems de evaluación se detallan a continuación:

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
6. Mi supervisor no me respeta.

7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
20. La organización carece de dirección y objetivo.
21. Mi equipo me presiona demasiado.
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
24. La cadena de mando no se respeta.
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia

Factor	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	.4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	..4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	.3-21
Tecnología	4, 14, 25	.3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	.4-28

Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	.4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	.3-21

MASLACH BURNOUT (MB)

Los profesionales reaccionan en situaciones de crisis dadas por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que trabaja y hacia sus obligaciones, dándoles un sentimiento de estar saturados o quemados. El síndrome se fundamenta en tres dimensiones:

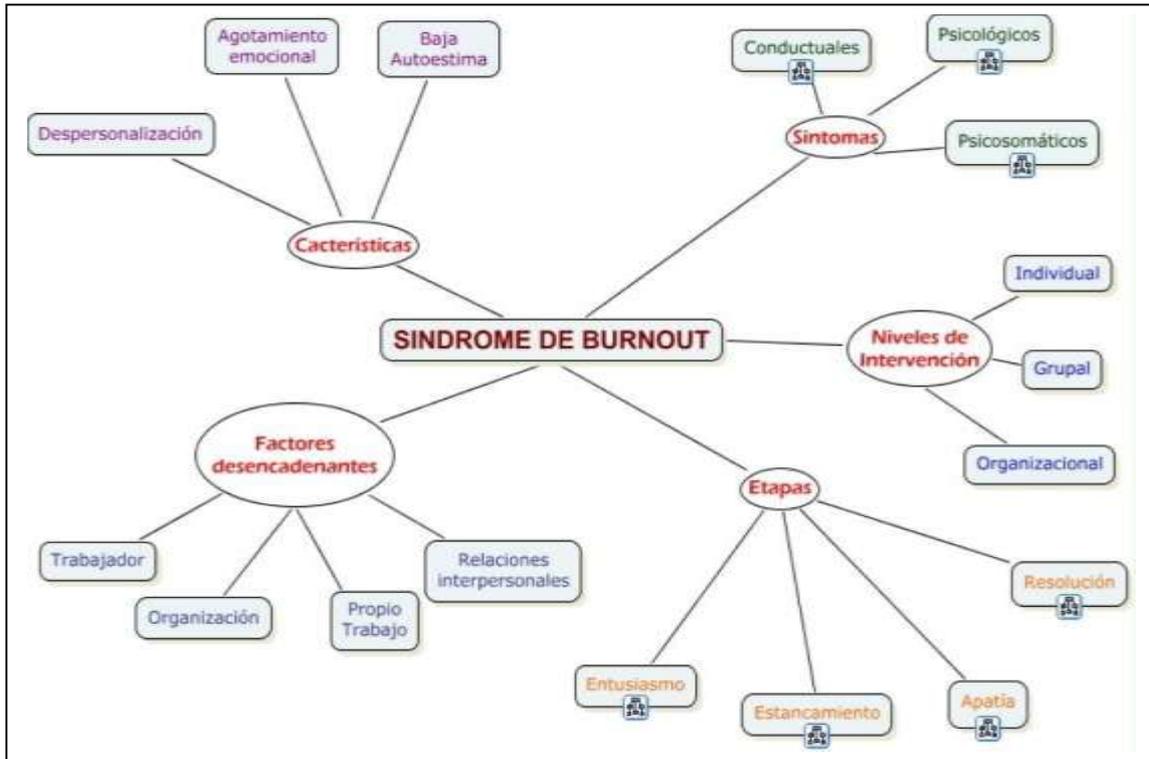
Cansancio emocional: desgaste emocional, pérdida progresiva de energía, fatiga y agotamiento con manifestaciones físicas y psíquicas.

Despersonalización o deshumanización: desarrollo de actitudes negativas hacia personal externo o interno, reaccionando con irritabilidad y pérdida de motivación del trabajo.

Falta de realización personal o incompetencia personal: percepción negativa del individuo y del trabajo ocasionando baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima.

Las principales características del síndrome es que se produce en profesiones que uno ha elegido libremente, el problema surge cuando los horarios no les permiten solucionar todo lo que quieren o lo que han idealizado de la profesión y la realidad no se parece en nada a sus expectativas creadas.

Los bajos sueldos, los pocos incentivos profesionales o la pérdida de prestigio social son también factores que propician la aparición del Burnout.



En general, la sintomatología del Burnout se agrupa en tres áreas generales:

- Síntomas psicósomáticos:

dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, pérdida del apetito, cambios en el peso, insomnio o hipersomnia, fatiga crónica, presencia de resfríos comunes, dolores musculares asociados a la región cervical y/o lumbar, hipertensión. En las mujeres se aprecia una alteración de los ciclos menstruales.

- Síntomas Emocionales:

sentimientos de depresión, distanciamiento afectivo hacia la persona que se atiende, irritabilidad, disminución de la autoestima, baja satisfacción laboral y deseos de dejar el trabajo.

- Síntomas Conductuales:

ausentismo laboral, evitación del trabajo, baja productividad, incremento del consumo de alcohol y/o otras sustancias psicoactivas, actitud de omnipotencia y cambio de actitud hacia los seres significativos.

Otros autores determinan la siguiente clasificación:

Físicas

Esta consecuencia puede ser debido al desenvolvimiento corporal que tenga el individuo, su grado de actividad e inactividad, su ritmo de vida o ejercicios que conduzcan a un buen o mal funcionamiento cardiovascular o mental. En un trabajador que no lleve un ritmo físico adecuado a su ingesta de alimentos, se pueden presentar problemas respiratorios, cardiovasculares, mal funcionamiento del páncreas, lo cual lleva a un déficit de insulina provocando diabetes, alteraciones en el sistema inmune, y otras enfermedades que conducen a un estado vegetativo y dependiente en el ser humano.

Psíquicas

Entre los efectos psicológicos negativos producidos por el estrés laboral se encuentra un bajo ritmo de actividad laboral, el cual es causado principalmente por sensación de ansia por el aglutinamiento de tareas que poseen fecha de vencimiento, o el incumplimiento de metas por mala gestión en la organización, dificultad el grado de concentración, con frecuentes lagunas mentales, la sensación de olvido y desorientación produce severos trastornos físicos.

Existen trastornos psicológicos que se encuentran ligados a otros trastornos como el de la fobia, ansiedad o sueño que conducen a la depresión y la insensibilidad de sentimientos de personalidad.

Las manifestaciones o reacciones que producen el estrés laboral de modo físico y/o psíquico se encuentran: temblores en las extremidades, situación nervio excesivo, ausencia de apetito, excesiva conmoción emocional, entre otros. Todas estas reacciones ante el estrés quebrantan la calidad de los individuos, de su entorno familiar y social incluso pudiendo tener hasta rupturas en las relaciones interpersonales y/o familiares, depresión o incluso un efusivo cambio de estado de ánimo.

Organizativas

Los efectos negativos del estrés laboral impacto de modo negativo a las relaciones sociales y empresariales, baja el ritmo de productividad en la organización, ausentismo en los puestos laborales, incremento de accidentes o incapacidad laboral.

El estrés induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo.

“Los costos ocultos, como son la ruptura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, limitación en la creatividad, un rendimiento muy bajo, con presencia de alta hiperactividad que se traduce a la agresividad laboral, empeorando de sobre

manera el estado de salud del individuo y su bienestar, son algunas consecuencias que causan impacto en el entorno, así como pérdida de dinero ya que el trabajador afectado invierte dinero en su salud, para elevar sus niveles de defensas inmunológicas; más adelante debemos analizar los costos reales y los gastos en tratamientos y pérdida de dinero por la poca producción intelectual y ausentismo laboral que el estrés laboral provoca en el ser humano”, expresado por (Mercosur, 2009).

Resumiendo, el estrés laboral asociado con un mal clima laboral tiene consecuencias muy onerosas en el ser humano ya que tiene un alto costo de dinero, pues afecta su salud y en la empresa, el bajo rendimiento, el ausentismo laboral y los accidentes o incidentes de trabajo, incrementan los costos de producción y encarecen la mano de obra, siendo el resultado final para los dueños de empresa, la baja rentabilidad de sus ganancias.

El instrumento de evaluación emplea veinte y dos (22) preguntas que se valoran con una escala tipo Likert, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”.

La factorización de los 22 ítems analiza tres (3) categorías clasificadas como: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Este estudio realiza puntuaciones separadas de cada factor y no las combina en una sola puntuación.

La medición del Agotamiento Emocional se relaciona con sentimientos de estar saturado, abrumado, agotado y cansado emocionalmente por el trabajo e inciden en la disminución o pérdida de recursos emocionales.

La Despersonalización describe una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención. En este factor se evalúa la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor y significación que se le pueda conceder, representa igualmente una actitud defensiva ante las agotadoras demandas proveniente de la rutina diaria.

La Realización Personal en el trabajo se relaciona con sentimientos de competencia, eficacia en el trabajo y realización exitosa en el trabajo hacia los demás. Mide la evaluación del propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Si los niveles de Agotamiento Emocional y Despersonalización obtienen puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la escala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse. Los resultados por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo".

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.

Medición: Obtención de puntuación en Agotamiento Emocional, Despersonalización y Logros Personales.

Agotamiento Emocional: debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 1, 2, 3, 4, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

Despersonalización: debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22.

Logros Personales: debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

FACTOR	BAJO	MEDIO	ALTO
Agotamiento emocional.	Inferior a 16.	17-27	Superior a 28.
Despersonalización.	Inferior a 5.	6 a 10	Superior a 11.
Logros personales.	Inferior a 40.	34-39	Inferior a 3

Comportamiento De La Salud Ocupacional En Ecuador

El estrés es una enfermedad que aparece en los últimos años como consecuencia de la vida agitada de las últimas décadas y de la época industrializada y globalizada que vivimos, adquirida en un ambiente de trabajo. El ser humano para subsistir necesita cubrir sus necesidades básicas de alimentación, vestuario, recreación, educación, vivienda, etc. Por lo tanto, debe ganar trabajar para ganar dinero, vende sus competencias físicas e intelectuales a una entidad llamada organización o empresa.

Dentro de una Organización, que puede ser empresa pública, privada, semipública entre otras formas legales de organización, se crea una convivencia por la interacción comercial, productiva y seres de los seres humanos inmersos en un espacio de trabajo interactuando, a esto se lo conoce como clima organizacional.

El Clima Organizacional o Clima Laboral tiene relación directa con los estados de ánimo, costumbres y la percepción de como el individuo siente y vive su entorno laboral y como éstos elementos inciden directamente en la producción, se menciona como un factor de incremento o disminución de la productividad. En toda organización se dan estilos de dirección, normas, procedimientos y un medio ambiente fisiológico único, diferenciador entre una organización y otra donde cada integrante tiene una percepción individual. Como lo manifiesta (Seisdedos Nicolas colegio de sicologos de madrid, Nicolas Seisdedos).

Analizando a los individuos en el plano psicológico hay varios factores que determinan su conducta, éstas pueden ser positivas o negativas, es decir, que influyen de una u otra manera en la motivación de cada uno de ellos, lo que trae como resultado un clima laboral adecuado o inadecuado, referido a la forma en cómo cada individuo percibe el mundo, sus metas, sus esperanzas, sus miedos, sus experiencias pasadas.

En resumen, el clima organizacional, es el ambiente laboral o de trabajo que aglutina y/o engloba políticas a seguir, que se transforman en costumbres o aptitudes propias de la organización, aquello es adoptado por todos los miembros de la empresa o compañía.

Las personas en actividad laboral o que conforman la PEA, (población económicamente activa) pasan el 70 % de su día dentro de un ambiente de trabajo, este porcentaje relativo es considerado si el día tiene 24 horas y solo 8 horas son las que requiere el cuerpo para dormir y descansar.

En el año 2012 se realizó un estudio por la empresa GFK en relación a las enfermedades que sufren las personas determinó que el 10% de los ecuatorianos sufre de estrés y el 14% tiene el colesterol alto. La encuesta fue aplicada en Quito y Guayaquil a 1.006 personas de entre 18 y 65 años, de todos los niveles socioeconómicos; de los cuales en el Puerto Principal correspondieron 514 encuestados y en la capital 492. Los dolores de cabeza en Ecuador se ubican en el 49%, síntoma que también se asocia con el 10% del estrés, el 6% de la población que dice tener estreñimiento, el 4% de la población la padece hipertensión. Declarado en Diario (Expreso, 2012)

ESTRÉS LABORAL

Dentro de una Organización, que puede ser empresa pública, privada, semipública entre otras formas legales de organización, se crea una convivencia por la interacción comercial, productiva y de seres humanos inmersos en un espacio de trabajo interactuando, a esto se lo conoce como clima organizacional. El Clima Organizacional o Clima Laboral tiene relación directa con los estados de ánimo, costumbres y la percepción de como el individuo siente y vive su entorno laboral y como éstos elementos inciden directamente en la producción, se menciona como un factor de incremento o disminución de la productividad. El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. *“El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización”*. Según (Rodríguez)

“El estrés laboral es un problema psicosocial que se desprende evidentemente del problema central de la investigación, el cual es provocado debido al aglutinamiento de personas que concurren o se encuentran laborando en las empresas, sumado al exceso de carga laboral que existe en las diferentes áreas administrativas, lo que provoca un efecto directo en los trabajadores.” Manifestado por (Fernández R. , 2010, pág. 250)

El estrés laboral son las manifestaciones físicas y psicológicas que afrontan los trabajadores cuando no pueden tener una respuesta adecuada ante la demanda de trabajo o presenta dificultades para adaptarse ante los estímulos que le rodea. Este fenómeno ocupacional también provoca cansancio físico y mental, debido a que el ser humano está programado por naturaleza trabajar 8 horas diarias, sin embargo, debido a la ausencia de plazas de empleo los trabajadores deben doblar turnos laborales, repitiendo su jornada, por 14 o 16 horas sin descanso en la noche y en el día, lo cual desestimula el aprendizaje laboral en el trabajador, y una desatención por obligación y no por vocación de servicio. El acelerado ritmo de la vida moderna sumado a los exigentes niveles de productividad, la falta de tiempo, la presión por el consumismo y el cumplimiento de metas y objetivos en las empresas, amerita que los empleados se esfuercen física e intelectualmente, lo que conlleva como consecuencia que los colaboradores deban cumplir con extensas jornadas de trabajo, para satisfacer las exigencias del mercado y ser más competitivos.

“La competencia sana entre compañeros de trabajo por sobresalir y tener un excelente desempeño, hace que el colaborador al interior de una organización, pase por un proceso

de competencia, de querer ser el mejor en un determinado puesto de trabajo, o probablemente obtener algún beneficio extra tales como bonos, gratificaciones, incentivos, regalos, etc". Expuesto por (Acosta, 2011, pág. 14)

Actualmente el estrés laboral evidencia una serie de problemas intrínsecos en las empresas, debido a que tienen una mayor repercusión en el campo laboral de los trabajadores, el cual provoca ausentismo por enfermedades, sean estas físicas o mentales, accidentes de trabajo debido a la falta de estímulo laboral y concentración en los puestos de trabajo, lo que provoca una alteración en la productividad, la calidad del servicio institucional, y una falta de prestigio a todo el sistema organizacional.

Finalmente, a este análisis, el trabajador pierde toda motivación laboral, familiar o social, y se producen lagunas mentales negativas, que hacen percibir a una nueva jornada laboral como interminable o tediosa de realizar.

El problema es causado debido a que la respuesta natural del ser humano se activa en exceso, se satura, provocando problemas en su salud, en el mediano plazo, es por eso que se recomiendan las pausas activas en toda organización o puestos de trabajo, las cuales inciden de manera positiva en el desarrollo productivo del trabajador y de la empresa.

Hay que señalar que el estrés no es problema contagioso, es un problema único de cada trabajador o puesto de trabajo, se debe analizar la capacidad de respuesta de cada individuo, la misma que no necesariamente puede tener otra persona que ocupe ese puesto. Así pues, es necesario señalar dos situaciones distintas de estrés laboral:

Estrés positivo: El objetivo primordial es proteger al ser humano y prepararlo ante posibles situaciones negativas que enfrente dentro de la organización y que atenten con su mente y su cuerpo, dicha protección le permitirá realizar mucho mejor una tarea determinada.

Estrés negativo: Es el resultado de una excesiva respuesta al estrés, son desequilibrios psíquicos y físicos, el cual satura el sistema intelectual del ser humano o trabajador, haciéndolo tratar inmediatamente con un médico especialista.

Además, esta respuesta excesiva, acaba por reducir nuestra capacidad de atención, de decisión y de acción, perjudicando también nuestras relaciones con los demás, al modificar nuestro estado de ánimo.

Medicina Ocupacional O Pausa Activa

Las pausas activas laborales consisten en el uso de técnicas y/o descansos por períodos de tiempo determinados, que por lo general son intervalos de 10 minutos, con el objetivo de mejorar la circulación cardiovascular y cerebral, impidiendo la generación de enfermedades o síntomas de estrés y sedentarismo, asimismo, ayudará a mejorar el rendimiento y la productividad laboral.

Existen estudios que demuestran que con sólo cinco o diez minutos de actividad física se pueden contrarrestar, prevenir y disminuir muchas de las enfermedades ocupacionales, que son una de las principales causas del ausentismo laboral. En ese mismo sentido, se ha determinado que las zonas corporales más afectadas, por la fatiga laboral son; el cuello, los hombros, la zona dorsal y lumbar, las manos, las muñecas y la espalda.

Por ello, las pausas laborales activas se definen y aplican de acuerdo con la ergonomía postural, pero sobre todo teniendo en cuenta el escenario laboral, y utilizando los implementos de oficina y el espacio con el que regularmente se cuenta en una oficina. De esa manera, las pausas en el trabajo se usan para mover ciertas zonas del cuerpo donde se acumulan tensiones, pero todo pensando en el contexto laboral, por ello pueden ser herramientas útiles y aplicables que ayuden a las personas a prevenir muchas enfermedades derivadas de hacer una actividad repetitiva por largo tiempo.

En el Ecuador, lamentablemente no existía una política encaminada a promover la pausa activa en los ambientes laborales. Sin embargo, en la actualidad existe el decreto ejecutivo 2393 y la resolución 333 de seguridad industrial y auditoría SART, podemos mencionar que recientemente el titular del Ministerio del Deporte ha venido promoviendo un proyecto denominado “Pausa Activa”, que se ha venido aplicando con los empleados del sector público. El proyecto básicamente busca que los trabajadores realicen “ejercicios de estiramiento y fortalecimiento que se cumplen diariamente, por el tiempo de 10 minutos, en un alto de la jornada laboral”.

2. Metodología De La Investigación:

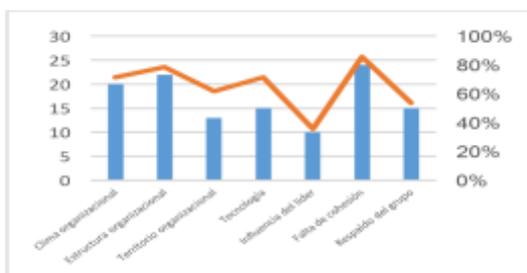
Esta investigación realizada es de carácter inductivo-deductivo, el deductivo inductivo y analítico y sintético. Siendo de tipo descriptivo, que especifica las características más relevantes de las personas, grupos, comunidades u otro fenómeno que será sometido a análisis.

3. Población: Estuvo conformada por cuarenta y seis (46) empleados administrativos que prestan servicio en el área de mantenimiento de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.

4. Resultados:

ÁREA	Rango de estrés	Puntaje	Porcentaje
Clima organizacional	.4-28	20	71%
Estructura organizacional	.4-28	22	79%
Territorio organizacional	.3-21	13	62%
Tecnología	.3-21	15	71%
Influencia del líder	.4-28	10	36%
Falta de cohesión	.4-28	24	86%
Respaldo del grupo	.3-21	15	54%

Podemos concluir que 25 preguntas realizadas a la población de 46 personas el 71% de los encuestados manifiesta se ven afectados por el clima organizacional, el 79% por la estructura organizacional, el 62% por el territorio organizacional, el 71% por la tecnología, el 36% reciben influencia del líder, el 86% perciben una falta de cohesión y finalmente el 54% reciben respaldo del grupo.



5. Impacto De La Propuesta:

Acción formativa e informativa: En el marco de la normativa legal en prevención de riesgos laborales, impartición de charlas y conferencias para mandos, de duración corta en las que se transmiten los conceptos fundamentales sobre los mecanismos generadores del estrés, del reconocimiento de los estresores en el ámbito laboral, y de los distintos enfoques para la eliminación o reducción de este padecimiento.

Identificación de los estresores: Análisis y estudio constante de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado, finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción.

La base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, mejorar las condiciones ambientales y la consideración de estímulos en las tareas de trabajo.

- Mejorar el contenido y la organización del trabajo para evitar los factores de riesgo psicosocial.
- Controlar los cambios en las condiciones de trabajo y en la salud de los trabajadores y su interrelación.
- Aumentar la sensibilización, informar, preparar y educar.
- Ampliar los objetivos y estrategias de los servicios de salud laboral o prevención de riesgos.
- Se tiene que apoyar la interacción social entre los trabajadores fuera del trabajo: celebraciones, juegos, etc.

6. Medidas Propuestas:

ACCIONES DE	MÉTODOS, MEDIOS Y ESTRATEGIAS PAR	INSTANCIA RESPONSIBLE DE LA
	<p>Realizar capacitaciones que posibiliten la adquisición de conocimientos técnicos, de programación para el personal para minimizar la carga</p> <p>Realizar un programa de capacitación para el personal para minimizar la carga</p>	<p>Recursos</p>

Bienestar Soci	Realizar informes sobre los permisos, que permitan realizar un	Recursos Humanos
	seguimiento Realizar actividades frecuentes de detallado de cada una	
	integración donde todos los la comunicación entre ellos y mejorar el ambiente laboral.	
	Capacitar a los colaboradores sobre	
	Realizar un plan de acción a los colaboradores para lograr minimizar riesgos o accidentes laborales en el	
Estrategia de la empresa	Organizar reuniones frecuentes haciendo análisis del entorno, donde se tenga en cuenta las fortalezas y	Mantenimiento
	Elaborar un programa de salud ocupacional, donde se incluya los	

El presente análisis de los niveles de estrés y carga mental de las tareas, así como de distribución de responsabilidad entre puestos de trabajo. Evaluación constante del clima y cultura laboral mediante la aplicación de cuestionarios para detectar el grado de estrés existente, las fuentes u orígenes de los estresores y los recursos o mecanismos de que se dispone para disminuir y controlar el estrés incluyendo aspectos asociados con el síndrome de burnout. Este análisis se realiza mediante los cuestionarios de estrés laboral y el cuestionario de Maslach Burnout.

Fortalecimiento de vínculos sociales entre los colaboradores y del espíritu de equipo, de cooperación y de valores que lleven a un mejor ambiente de trabajo.

7. Conclusiones

La intención de este artículo es presentar el estudio obtenido para la evaluación, donde la organización va a encaminar y a plantear acciones que deberían ser incorporadas al plan de gestión del Recursos Humanos en conjunto con el sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.

El cual se puede establecer un programa de Mantenimiento Preventivo, que ayude a organizar el trabajo del área, buscando fortalecer la organización del volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo y a su vez evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo. Y formar un cronograma de reuniones mensuales con el personal del área, a fin de informar sobre proyectos, novedades, informar sobre el plan de trabajo, esto con el fin de fortalecer la comunicación en el área.

8. Bibliografía

- García, Á., & Martín, A. (2003). La caracterización del estudiante en los entornos virtuales del aprendizaje. *Revista educación*, 4 -5.
- Fernández, I., Álvarez, N., & Calunga, S. (2006). *La caracterización psicopedagógica del estudiante*. Camaguey: Universidad de Camaguey.
- González-Llerena, G. (2011). El diagnóstico escolar y la caracterización. Su importancia en la entrega pedagógica. *Revista IPLAC*, 6- 8.
- González - Llerena, G. (2011). El diagnóstico escolar y la caracterización. Su importancia en la entrega pedagógica. *Revista IPLAC*, 6- 8.
- Murcia, U. d., & psicología, a. d. (2010). síndrome de Burnout, evolución histórica desde el contexto laboral. *Maicon Carlin*, http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf.
- Rodríguez, M. (s.f.). El Estrés en el Ámbito Laboral. El estrés y sus causas. *Jornadas sobre Seguridad y Salud Ocupacional*, (pág. 3). Madrid.
- Mercosur, c. I. (2009). factores psicosociales de la violencia laboral. *I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI*, (pág. 3). Buenos aires.
- Seisdedos Nicolas colegio de psicólogos de madrid. (Nicolas Seisdedos). El clima laboral y su medida. *El clima laboral y su medida*, <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm>.

Expreso, D. E. (01 de 09 de 2012). Obtenido de
En Ecuador, el 10% de la población tiene estrés:
http://expreso.ec/expreso/plantillas/nota_print.aspx?idArt=3645226&tipo=2

Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial*. Madrid.

Acosta, J. (2011). *Gestión del estrés*. Barcelona: Bresca.

Coraggio, j. L. (2004). LA PRESENCIA DE LA ECONOMIA SOCIAL Y SOLIDARIA (ESS) Y SU. *LA PRESENCIA DE LA ECONOMIA SOCIAL Y SOLIDARIA (ESS) Y SU*,
<http://www.coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/A%20Ponencia%20ES%20estados%20generales%20junio%202011.pdf>.

Semplades. (2010). plan estrategico sumak kawsay del ecuador. *Buen Vivir, constitucion politica del Ecuador*,
<http://plan.senplades.gob.ec/3.3-el-buen-vivir-en-la-constituciondel-ecuador>.

Amsterdam, t. d. (2014). tratados constitutivos de la Union Europea.
<http://www.europarl.europa.eu/topics/treaty/pdf/amst-es.pdf>, (págs. 33- 34).
luxemburgo.

AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. (2014). EL ESTRESS PROBLEMA SERIO EN LOS EE.UU.
<http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-problema.aspx>, 1.

Sociales, D. G. (2014). Guia sobre el estres relacionado con el trabajo.
http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf,
http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf.

word Health Organization. (2014). sensibilizacion sobre el estres laboral en los paises en desarrollo. *proteccion de la salud de los trabajadores Tomo 6*,
http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf.

www.estreslaboral.info. (2013). *¿Qué es el estrés laboral?*

Arboleda, H. N. (2011). *Proyecto de estudio de las pausas activas en el clima laboral y su influencia e impacto para la motivación y satisfacción física de los empleados de PREMEX Ecuador en la ciudad de Quito*. Quito: Ecuador.

Constitución. (2008). *Artículo 34*. Quito: Asamblea Nacional.

Reglamento. (2010). *Del derecho a las prestaciones en el seguro de riesgos del trabajo*. Quito .

Decreto2393. (2010). *Del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Quito.

InstitutoAndino. (2010). *Resolución 390*. Quito.

Resolución390. (2010). *Reglamento del Seguro General de Riesgo del Trabajo*. Quito.

José, P. (2011). *Estrés laboral y riesgos psicosociales*. España:Universidad de Valencia.

Comin Anadon, E., de la Fuente Albarrán, I., & Gracia Galve, A. (s.f.). *El estrés y Riesgo para la Salud*. Madrid: MAZ.