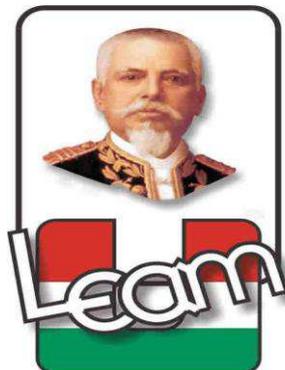


**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**



**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**TESIS DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
PSICÓLOGO INDUSTRIAL**

**TEMA:**

**“PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE  
PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL QUE AFECTA AL PERSONAL  
OPERATIVO DE LAS SUB-ESTACIONES DE CONTROL DE CNEL DE  
LA CIUDAD DE MANTA, 2012- 2013”.**

**AUTORES:**

**Franco Holguín Jaime Fabián  
Zambrano Loor Mario Eduardo**

**DIRECTORA DE TESIS:**

**Dra. Lourdes Arias R.**

**MANTA- MANABI- ECUADOR**

**2012- 2013**

## **CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del programa de proyecto de tesis nombrado por la Dirección de Trabajo Social Escuela de Psicología:

### **CERTIFICO:**

Que he analizado trabajo de tesis de grado, presentado por los egresados: **MARIO EDUARDO ZAMBRANO LOOR y JAIME FABIÁN FRANCO HOLGUÍN** como requisito previo para optar por el grado de Psicóloga organizacional e Industrial, con el tema de tesis: **“PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL QUE AFECTA AL PERSONAL OPERATIVO DE LAS SUB-ESTACIONES DE CONTROL DE CNEL DE LA CIUDAD DE MANTA, 2012- 2013”**.

**Considero aprobado en su totalidad.**

---

**Dra. Lourdes Arias**

## **AUTORÍA**

La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, corresponden exclusivamente a sus autores, y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

**Franco Holguín Jaime Fabián**

**C.I.:130962867-3**

**Zambrano Loor Mario Eduardo**

**C.I.: 131296060-0**

## **DEDICATORIA**

**La suerte no es el secreto del éxito, sino la constancia.**

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar en mi camino en cada paso que doy, fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy, mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, en los momentos difíciles. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos. A mis hermanos por estar siempre presentes acompañándome para poderme realizar.

Demostrarles a todos que a pesar de tener una discapacidad física, uno nunca se debe rendir ante nada, si volviera a nacer nacería tal y como soy, porque gracias a mi discapacidad física fui felicitado por el ex Vicepresidente de la Republica Lenin Moreno Garcés que yo a pesar de tener una discapacidad física marco la diferencia y permito formar un Ecuador sin Barreras.

**Mario Eduardo Zambrano Loor**

La disciplina es el mejor amigo del hombre, porque ella le lleva a realizar los anhelos más profundos de su corazón. **(Madre Teresa De Calcuta).**

## DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaron, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Agradecer hoy y siempre a mi familia por el esfuerzo realizado por ellos. El apoyo en mis estudios, de ser así no hubiese sido posible.

A mis padres y demás familiares ya que me brindan el apoyo, la alegría y me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante.

**Jaime Fabián Franco Holguín**

El Éxito solo lo logramos, gracias a tres cosas fundamentales.

1 Dios, 2 Perseverancia y 3 Disciplina. (**Alexanderpc9**).

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios por ser quien guía nuestros caminos para conducirme por buenos senderos y es a él a quien agradeceremos toda la vida.

Agradezco a todas las personas que han estado juntos a nosotros en la realización de este proyecto de tesis de grado, ya que sin su ayuda no habría sido posible concluir con el mismo, muchas gracias por su aporte económico como moral.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí como Alma Mater, que me impartió los conocimientos adquiridos.

A la Facultad De Trabajo Social, Escuela de Psicología y a su personal Docente y administrativo por haberme acogido durante nuestros mis años de estudio y por la oportunidad que me brindó para superarme en mi vida.

**Mario Eduardo Zambrano Loor**

## **AGRADECIMIENTO**

Cuando un sueño se hace realidad no siempre se le atribuye al empeño que pongamos en realizarlo, detrás de cada sueño hay personas que nos apoyan y que creen en nosotros.

Al término de esta etapa de mi vida, quiero expresar un profundo agradecimiento a quienes con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí gracias por ayudarme cada día a cruzar el camino de la superación.

Con un testimonio de eterno agradecimiento a la Facultad de Trabajo Social, Escuela de Psicología por el apoyo moral que desde siempre me brindaron y con el cual he logrado terminar mi carrera profesional, que es para mí la mejor de mis herencias.

**Jaime Fabián Franco Holguín**

**PORTADA****CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR****AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN****APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO****DEDICATORIA****AGRADECIMIENTO****INTRODUCCIÓN**

1

**CAPITULO I. El Problema**

1.	TEMA	2
1.2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1	Contextualización	3
1.2.1.a	Macrocontexto	3
1.2.1.b	Mesocontexto	4
1.2.1.c	Microcontexto	5
1.2.1.d	Análisis Crítico	5
1.2.2	Preguntas Directrices	8
1.2.3	Formulación del problema	9
1.2.4	Delimitación del problema	10
1.3.	OBJETIVOS	11
1.3.1	Objetivo General	11
1.3.2	Objetivos Específicos	11
1.4.	Justificación	12

**CAPITULO II**

2.	MARCO TEÓRICO	14
2.1	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	14
2.2	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	15
2.2.1	Naturaleza del estrés	15
2.2.1.1	Definición de Estrés Laboral	16
2.2.2	Estrés, emociones y salud	16
2.2.2.1	Calidad de Vida Laboral (CVL)	17
2.3	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	18
2.3.1	Estrés	18
2.3.1.1	Ciclo del estrés	19
2.3.1.2	Estrés Laboral	21
2.3.1.3	Efectos negativos del estrés en el trabajador	22
2.3.1.4	Consecuencias del estrés para la organización	24

2.3.2	Modelos del Estrés Laboral	24
2.3.2.1	Planteamiento Clásico sobre el estrés laboral	25
2.3.3	Principales Efectos del estrés laboral	32
2.3.3.1	Efectos Fisiológicos	33
2.3.3.2	Efectos Motores	33
2.4	HIPÓTESIS	33
2.5	SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES	34
2.5.1	Variable Independiente	34
2.5.2	Variable Dependiente	34

### **CAPITULO III**

3.	METODOLOGÍA	35
3.1	TIPO O NIVEL DE INVESTIGACIÓN	36
3.1.1	Técnicas	38
3.2	IPOBLACIÓN, MUESTRA Y TAMAÑO	38
3.2.1	Población	38
3.2.2	Muestra	38
3.2.3	Tamaño de la muestra	39
3.3	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	40
3.3.a	Variable Independiente	40
3.3.b	Variable Dependiente	41
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	42
3.5	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	43
3.6	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	43

### **CAPÍTULO IV**

4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	46
4.1	ANÁLISIS	46
4.1.1	Ficha de observación, instrumento psicológicos con criterios de validación	51
4.1.2	Presentación gráfica de los resultados	52
4.2	INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	54
4.2.1	Encuestas o cuestionarios	54

### **CAPÍTULO V**

5.1	PROPUESTA	66
5.2	LOGROS DE OBJETIVOS	67

<b>CAPÍTULO VI: Conclusiones y Recomendaciones</b>	69
6.1 CONCLUSIONES	69
6.2 RECOMENDACIONES	70
<b>CAPÍTULO VII: Propuesta</b>	
7.1 DATOS INFORMATIVOS	71
7.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	73
7.3 OBJETIVOS	75
7.3.1 Objetivo General	75
7.3.2 Objetivo Específico	75
7.4 JUSTIFICACIÓN	76
7.5 FUNDAMENTACIÓN	77
7.5.1 Tratamiento del Estrés Laboral	77
7.5.2 Estrés Laboral	77
7.5.3 Medidas que deben tomarse con respecto al Estrés	78
7.6 METODOLOGÍA PLAN DE ACCIÓN	79
7.7 ADMINISTRACIÓN	80
<b>CAPÍTULO VIII</b>	
8.1 BIBLIOGRAFÍA	81
8.2 ANEXOS	82

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que se enfrentan cotidianamente, en las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés. En el estrés laboral existen desencadenantes que están ligados específicamente al desempeño de una profesión.

El trabajo diario que realizan los colaboradores en las Sub -Estaciones de control de CNEL ha sido considerado como una fuente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con alimentadores de energía con carga de 69000 voltios. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a la que se somete el profesional, desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento del colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos.

Para la obtención de información se realizó encuestas al personal operativo de las Estaciones de Control, las cuales revelaron respuestas contundentes significativas que fueron de gran ayuda para poder reconocer la influencia del estrés laboral en el personal que tiene a cargo la electricidad de la ciudad de Manta.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1. TEMA**

“PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL QUE AFECTA AL PERSONAL OPERATIVO DE LAS SUB-ESTACIONES DE CONTROL DE CNEL DE LA CIUDAD DE MANTA, 2012- 2013”.

## **1.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.2.1.- CONTEXTUALIZACIÓN**

#### **1.2.1. a.- MACROCONTEXTO**

“El entorno cambiante en que las personas se desenvuelven actualmente se ha traducido en un incremento de la competencia y de las exigencias para las organizaciones”.<sup>1</sup>

Esta situación genera altos niveles de presión, que se convierte en parte de la cotidianidad laboral lo que propicia la aparición de enfermedades profesionales: estrés, Síndrome de Burnout, adicción al trabajo, entre otras, en las que el factor emocional o psicológico juega un papel determinante. Aquí se discutirá respecto a la calidad de vida laboral y el estrés laboral, señalando implicaciones personales y organizacionales, así como estrategias o guía de prevención y afrontamiento en ambos niveles.

“En el ámbito laboral, el estrés es uno de los responsables directos de las más comunes y mortales enfermedades que afectan al trabajador y la trabajadora del nuevo siglo. Cerca del 45% de la población mundial y el 58% de la población mayor de 10 años constituye la denominada "fuerza laboral"; el trabajo sustenta la economía y crea la base material de la sociedad”.<sup>2</sup> (Abreu, 2010)

“Del 20 al 50% de los trabajadores pueden estar expuestos a peligros de trabajo en los países industrializados. Este porcentaje puede ser mucho más alto en los países en desarrollo y los recién industrializados, riesgos mecánicos y físicos como también agentes químicos son los principales problemas en la manufactura industrial” (CELORIO, 2012).

---

<sup>1</sup>El destino de la organización depende en gran parte de sus recursos humanos, si estos son capaces, pueden enfrentar con éxito la competencia y aprovechar al máximo los recursos técnicos y materiales de que se dispone.

<sup>2</sup>Universidad Central "Marta Abreu " de Las Villas. Correo electrónico: robertor@uclv.edu.cu

Mientras, que un 48% de trabajadores europeos considera que el estrés afecta a la salud. Mientras que en USA el estrés y enfermedades mentales suponen un coste anual de 230 millones de dólares. Y el 80% de los trabajadores desearía cambiar de trabajo por esta razón, ya que gran parte de sus ingresos percibidos lo gastan en medicamentos para las enfermedades que son provocadas por el trabajo.

Desde el punto de vista macro, el estrés laboral es el principal protagonista en todos los escenarios de trabajo a nivel mundial, debido a la presión que los trabajadores tienen por parte de sus jefes, y los jefes por los cambios tecnológicos y organizacionales presentes en la empresa.

Entonces, se puede deducir que desde que apareció la industria y los avances tecnológicos, se ha desatado una presión laboral absurda sobre los empresarios y trabajadores con el fin de responder bien a sus tareas encomendadas sin tomar las medidas necesarias para terminar una jornada con buen estado físico y mental.

#### **1.2.1. b.- MESOCONTEXTO**

En Manabí, se ha observado que los empleados que presentan mayor cansancio físico y mental pertenecen a las empresas eléctricas, hospitales, instituciones financieras y de transporte, debido a que las actividades que realizan son de gran responsabilidad, donde son otros quienes satisfacen y, sin importarles la carga laboral que tienen los colaboradores y que pueden llevarlos a enfermedades letales cuando no son atendidas a tiempo.

Como bien se conoce que el trabajo no es sólo un derecho fundamental del hombre como fuente de ingresos y manutención, sino que cumple un propósito social y personal como medio de desarrollo intelectual, emocional y físico; es que, desde muy joven el hombre y la mujer sale de

sus hogares en busca de trabajo sin tener en cuenta los riesgos que ésta pueda tener a largo plazo.

Mediante el presente estudio, se propondrán alternativas para concientizar tanto a patrones como empleados que todo trabajo posee condiciones y características que deben ser controladas y evaluadas para evitar que la salud del trabajador se vea afectada de forma negativa.

### **1.2.1. c.- MICROCONTEXTO**

El propósito de esta investigación está enmarcado en el estrés de origen laboral y que busca evaluar la capacidad explicativa de dos modelos de estrés laboral que son: Modelo Clásico del estrés laboral y el modelo para el estudio del estrés colectivo; en relación con la percepción que tengan los trabajadores de su satisfacción con la vida y laboral.

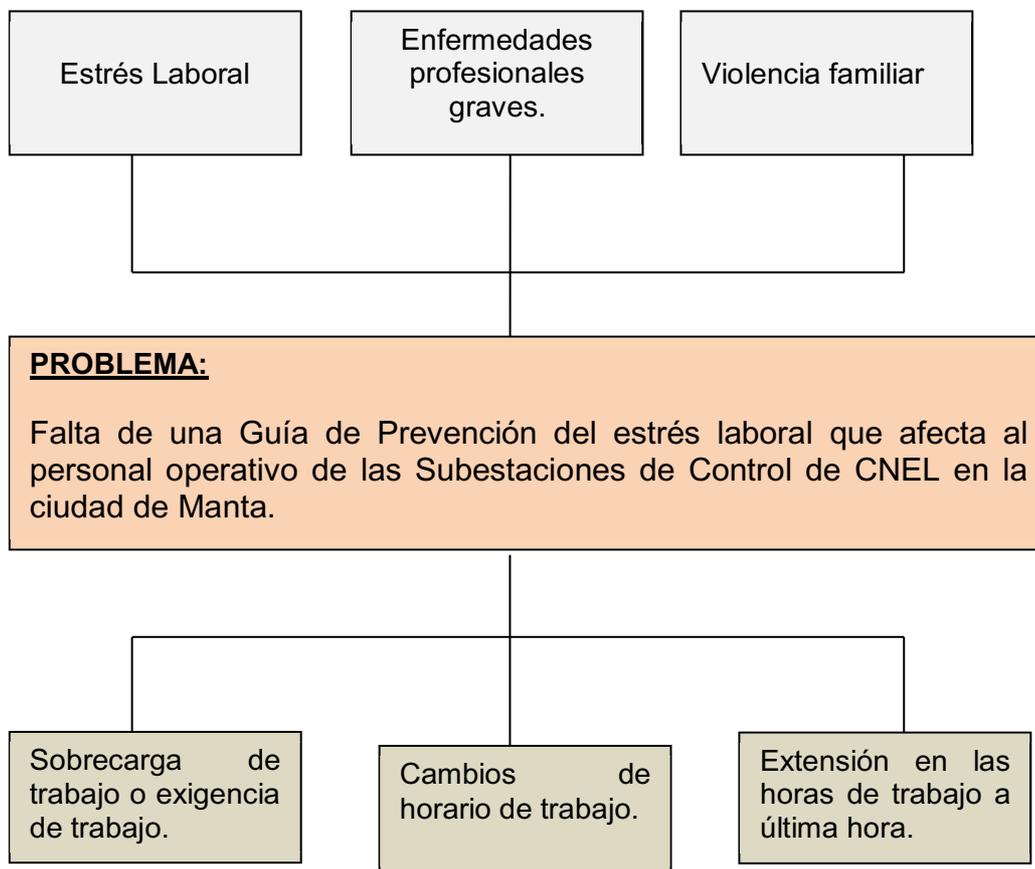
Al mismo tiempo las exigencias de los nuevos empleos, la necesidad de analizar la información y varias actividades anexas pueden incrementar problemas psicológicos del trabajo tal como el estrés mental.

De todas las empresas e industrias tanto del sector público y privado de la ciudad de Manta, la investigación de campo se basará sobre lo qué y cuáles son los factores que provocan estrés laboral en los colaboradores de las subestaciones de control de CNEL. Además, se ofrecerán recomendaciones acerca de su enfrentamiento desde los planos personal y organizacional.

En resumen la segunda revolución industrial, provoca notable impacto sobre las condiciones de trabajo y la salud mental.

## Árbol del problema

### EFFECTOS



### CAUSAS

#### 1.2.1. d.- Análisis crítico

El destino de la organización depende en gran parte de sus recursos humanos, si estos son capaces, pueden enfrentar con éxito la competencia y aprovechar al máximo los recursos técnicos y materiales de que se dispone, entonces la organización podrá lograr sus objetivos, por tanto los recursos humanos constituyen el recurso estratégico. Y por tal motivo es que ellos deben de cuidar de la salud física de su personal si desean cumplir sus objetivos organizacionales.

El siguiente análisis está enfocado hacia la falta de una guía de prevención, de motivación y de preocupación urgente por parte de CNEL y el personal operativo para que las diferentes actividades que realizan en las tres Estaciones de control en la ciudad sean organizadas y controladas y así, no afecten la salud mental, biológica y física de los trabajadores.

Si bien es cierto, el lugar de trabajo puede constituir un ambiente peligro para la seguridad y la salud mental para los doce trabajadores de las Estaciones de control en los diferentes sectores en los que se encuentran ubicadas, debido que estas personas trabajan con alimentadores de distribución de energía con carga de 69000 kilovoltios.

Aproximadamente entre el 30% y 50% de los trabajadores reportan estar expuestos a altos riesgos físicos, biológicos, inexplicables sobrecargas de trabajo pesado además de factores ergonómicos que son una amenaza para su salud y su capacidad de trabajo.

Es por ello, que frente a esta situación de la sobrecarga de trabajo, cambios de horarios de trabajo, extensión en las horas laborales a última hora y las amanecidas continuas son las causas que pueden provocar en el personal operativo estrés laboral, enfermedades profesionales tanto leves como graves, y en casos extremos afectan la parte psíquica haciendo a la persona violenta en su lugar de trabajo, en el hogar o en lugares de convivencia.

Asegurar la salud y seguridad de los trabajadores como también la salud ambiental debe ser considerada clave para el desarrollo continuado de las nuevas tecnologías.

### **1.2.2.- PREGUNTAS DIRECTRICES**

¿Cuáles son los factores principales del estrés laboral que repercuten en las actividades que realiza el personal operativo en las Subestaciones de Control de CNEL?

¿Qué efectos y consecuencias provoca el estrés laboral en el personal operativo sobre sus relaciones laborales y familiares?

¿Cuál el grado de satisfacción del personal operativo referente a las actividades que realizan, la protección y remuneración recibida?

¿Para qué realizar una guía sobre “Prevención del estrés laboral al personal operativo de las Subestaciones de control de CNEL en la ciudad de Manta?

¿Cómo Socializar e implementar en las Subestaciones de control de CNEL la guía de “Prevención del estrés laboral al personal operativo de CNEL”, para controlar y afrontar situaciones de estrés?

### **1.2.3.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Está el personal operativo de las subestaciones de control de CNEL en la ciudad de Manta bajo la influencia del estrés laboral?

## **1.2.4.- DELIMITACIÓN**

### **1.2.4. a.- Delimitación de contenidos**

- **CAMPO:** Psicosociales
- **ÁREA:** Psicología Industrial
- **ASPECTO:** Psicosociales
- **TEMA:**  
“Propuesta para la elaboración de una Guía de prevención del estrés laboral que afecta al personal operativo de las Subestaciones de control de CNEL de la ciudad de Manta, 2012- 2013”.
- **PROBLEMA:**  
Falta de una Guía de Prevención del estrés laboral que afecta al personal operativo de las Subestaciones de Control de CNEL en la ciudad de Manta.

### **1.2.4. b.- Delimitación espacial**

Cantón Manta

### **1.2.4. c.- Delimitación temporal**

Año 2012- 2013

### **1.3.-OBJETIVOS**

#### **1.3.1.- OBJETIVO GENERAL**

Determinar el grado de estrés laboral en el personal operativo de las Subestaciones de Control de CNEL en la ciudad de Manta, 2012-2013.

#### **1.3.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los factores principales del estrés laboral que repercuten sobre; las actividades que realiza el personal operativo en la Subestaciones de control de CNEL.
- Determinar los efectos y consecuencias que provoca el estrés laboral en el personal operativo, frente a sus relaciones laborales y familiares.
- Investigar el grado de satisfacción del personal operativo referente a las actividades que realizan, la protección y remuneración que reciben por éstas.
- Elaborar una guía sobre “Prevención del estrés laboral al personal operativo de las Subestaciones de Control de CNEL de la ciudad de Manta”.
- Socializar e implementar en el área operativa la Guía de “Prevención del estrés laboral a beneficios de los operadores de las Subestaciones de Control de CNEL”, para controlar y afrontar situaciones de estrés laboral.

## **1.4.- JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación trata sobre el estrés laboral que afecta física y psicológicamente al personal operativo de las Subestaciones de Control de CNEL de Manta, que se encuentra dividida en tres estaciones: Manta # 2, Manta # 3 y Centro de operaciones con un total de 12 trabajadores encargados de realizar actividades como: Tomar lectura hora a hora, reportar datos al centro de operaciones, vigilar las cargas de los alimentadores de distribución de energía, abrir y cerrar los alimentadores, entre otras; responsabilidades que al final de la jornada produce en ellos un total cansancio.

El estrés laboral es una posible causa para el distanciamiento con lo que representa el lugar de trabajo, por lo que son incapaces de desarrollar su rol profesional, disminuye su atención y dedicación hacia su trabajo. El resultado más evidente será una menor motivación, mayor frustración, insatisfacción y desilusión, predominando una actitud indiferente y de no participación con los demás, sufriendo una falta de comunicación con todos los compañeros de trabajo.

Uno de los motivos que impulsó a realizar esta investigación, fue el exceso de trabajo, las continuas trasnochadas que repercuten en la concentración para desarrollar las tareas en equipo, desencadenando errores y hasta accidentes que llevan a la ineficacia.

La baja satisfacción en el trabajo y de los receptores de la actividad es otra de las repercusiones del estrés. Desde el punto de vista los integrantes del personal operativo, estresados muchas veces llevan sus problemas y preocupaciones al resto del equipo bajando el nivel de rendimiento, provocando baja satisfacción de los integrantes durante y después de ver los resultados del trabajo grupal.

Factores como bajos sueldos, frecuentes despidos, quejas de todo aquel que espera los resultados o actividades del equipo, paros, problemas sindicales, exceso de trabajo, falta de recursos, falta de infraestructura, pagos atrasados de sueldos, no sólo aumentan la posibilidad de estrés sino que baja el ánimo y salud mental del equipo.

Por otro lado el estrés lleva al mal humor y la adopción de roles de agresores. El mal humor muchas veces conduce a contestaciones fuera de lugar y a inclinarse por el rol de agresores u opositores que perjudican mucho al equipo por mostrar el interés de satisfacer sus necesidades personales dejando de lado la alineación con el equipo. Y otros casos, éste rol conlleva a la violencia familiar.

Por ésta y muchas otras razones es que se considera importante llevar a cabo la investigación en las Subestaciones de control de CNEL, en donde los principales beneficiados serán las personas que se encuentren trabajando en el área operativa, que siendo o no conscientes las actividades que realizan son generadoras de estrés laboral y enfermedades profesionales.

Por otra parte, la originalidad del proyecto es ciento por ciento inédito debido a que nunca se ha hecho este tipo de investigación en esta plaza de trabajo que a pesar de ser muy riesgosa es muy importante para la ciudad.

Y en cuanto a la factibilidad, se cree viable porque con la propuesta del presente estudio, se logrará socializar y concientizar al personal operativo de CNEL sobre el estrés laboral en los que se encuentran inmersos, puesto que éste fenómeno es un enemigo silencioso de la salud y la calidad de vida.

## **CAPÍTULO II**

### **2.- MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.- ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austrohúngaro de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina, Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales como: Cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc.

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como:

Las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino de los cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo son productores de estrés, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés. (DOLAN, 2005)

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.

Pero ahora bien de acuerdo a lo anterior, el concepto de estrés proviene desde la década de los 30 y de ahí en adelante empezaron a surgir diversos tipos de estrés, tanto nuevas formas de tratamiento así como nuevas características.

“El uso del término estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en qué consiste el mismo. Al revisar la amplia literatura sobre el tema, se encuentran multitud de definiciones, algunas de las cuales lo abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia” (Selye, 1936).

Sin entrar a polemizar teóricamente sobre su definición, por no constituir objeto del presente trabajo, se aborda el estrés como: la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores.

## **2.2.- FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

### **2.2.1 Naturaleza del estrés**

Según SEA: Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés.

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 la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1936).

### **2.2.1.1 Definición de Estrés Laboral.**

“El estrés laboral es aquel producido por el entorno del trabajo. Es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas, es decir, lo que le ocurre al estresado es que se sitúa en unas condiciones de vida que le llevan continuamente al borde del agotamiento, una acumulación de sobreesfuerzo constante, una tensión emocional e intelectual fuerte, sin tiempo para nada” (GONZALES PE).

Lo más común es padecerlo, negarlo o ignorarlo ya que su cultura es de “machos y aguantadores.”

### **2.2.2 Estrés, emociones y salud**

(ZAUTRA, 2003) Las emociones son sistemas dinámicos que guían la adaptación en un sistema complejo y cambiante. De modo que permiten definir mecanismos de respuesta a las oportunidades de la vida y las amenazas al bienestar propio.

Para (LAZARUS, 1991- 1999) el proceso de estrés hace parte del proceso de las emociones, pues a partir de las valoraciones hechas por el individuo se genera una serie de reacciones emocionales vinculadas a una activación cognitiva y biológica. De hecho, en su libro *Emotion and Adaptation* (1991), explica que las emociones son sistemas complejos cognitivo motivacionales- relacionales de evaluación e intención.

Así, las emociones son sistemas que operan dentro de un contexto de significados personales que la persona asigna a ciertos eventos y a partir de los cuales encuentran propósito y significado (Zautra, 2003).

### **2.2.2.1 Calidad de Vida Laboral (CVL)**

Desde la perspectiva laboral se puede referir a la Calidad de Vida Laboral desde dos posiciones:

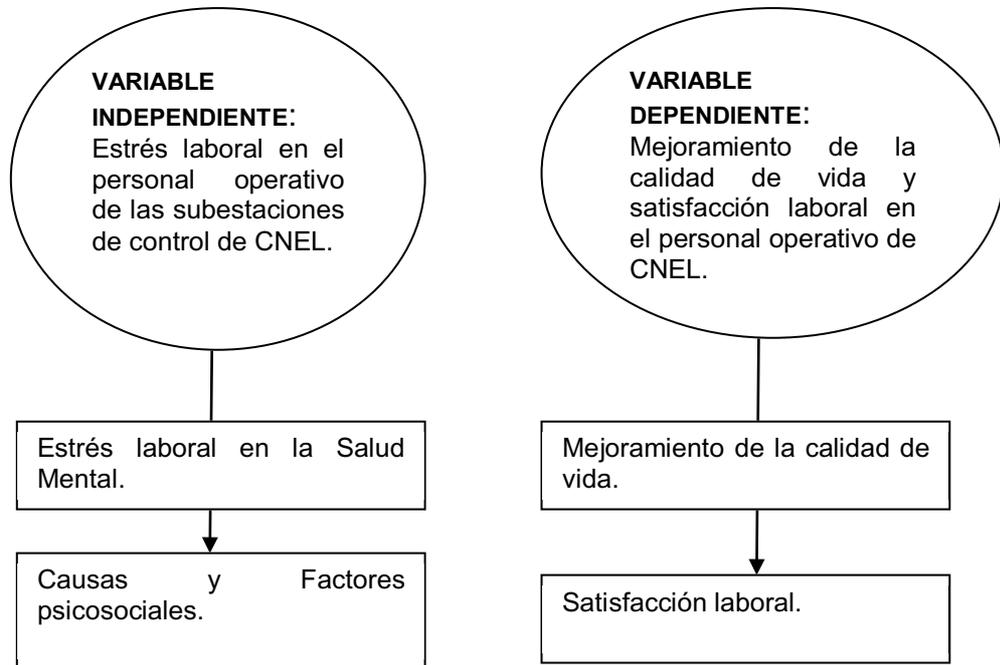
1. Como un concepto y una filosofía de organización del Trabajo cuyo fin es mejorar la vida del empleado en las organizaciones más allá del dinero.

Desde este enfoque (Andrés, 1998) define la Calidad de Vida Laboral como: un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores.

También se incluyen una compensación razonable y participación en los beneficios de las empresas; la seguridad del empleo; la seguridad e higiene en el trabajo; el reconocimiento del progreso profesional; acuerdos de tiempo flexible; el uso de formas no burocráticas de organización del trabajo, comunicación abierta y retroalimentación, entre otros.

2. Para el trabajador/a es la combinación de necesidades y percepciones acerca de su empresa y las condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo: La percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, y el sentirse respaldado y cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores, la necesidad de satisfacer los deseos y expectativas personales, además de la necesidad de mantener buenas relaciones personales

## 2.3.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA: Categorías Fundamentales



### 2.3.1 Estrés

El estrés es aquel producido por el entorno del trabajo. Es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas, es decir, lo que le ocurre al estresado es que se sitúa en unas condiciones de vida que le llevan continuamente al borde del agotamiento, una acumulación de sobre esfuerzo constante, una tensión emocional e intelectual fuerte, sin tiempo para nada. Lo más común es padecerlo, negarlo o ignorarlo.

“El estrés es la respuesta que engloba aspectos cognitivos y fisiológicos caracterizado por un alto grado de activación del Sistema Nervioso Autónomo y aspectos motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos”. (DL, 1995)

**a) Respuestas del Sistema Cognitivo.**

Pensamientos y sentimientos de preocupación, miedo, inseguridad, es decir, una serie de pensamientos recurrentes que llevan al individuo a un estado de alerta, desasosiego, tensión, falta de concentración, piensan que los demás intuyen sus problemas

**b) Respuestas del Sistema Fisiológico.**

Palpitaciones, taquicardia, sequedad de boca, dificultad para tragar, escalofríos, tiritones, sudoración, tensión muscular, respiración agitada y ahogos, molestias de estómago, mareos.

**c) Respuestas del Sistema Motor.**

Dificultad de expresión verbal, bloqueos o tartamudez, movimientos torpes, respuestas de huida o de evitación, aumento de la conducta de fumar, comer y beber, llanto, movimientos repetitivos de pies y/o manos y conductas poco ajustadas observables por otros.

**2.3.1.1 Ciclo del estrés**

Una experiencia se considera como estresante cuando se percibe cognoscitivamente como retadora, desafiante, amenazante, dañina o desagradable para la persona. Las personas se diferencian por sus reacciones al estrés, dependiendo del significado psicológico que tenga el evento para ellos. El grado de ansiedad que experimenta el individuo se determina por la relevancia de la situación. Un ejemplo son las situaciones de logro en las cuales el estrés puede depender de las consecuencias del éxito o fracaso.

El estrés se puede entender en términos de cuán importante es el estresor para la persona y hasta donde el evento estresor puede controlarse, es decir, qué habilidad tiene la persona para responder al estrés (ver Figura 1).

La respuesta al estrés es el esfuerzo del cuerpo por adaptarse al cambio o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis.

Se experimenta estrés cuando no se puede mantener o recuperar este equilibrio personal.

En condiciones de vida como las que actualmente se tiene no es posible eliminar el estrés; lo que sí se puede hacer es desarrollar habilidades y estrategias tanto individualmente como en la organización, para manejar y controlar de una manera más sana las situaciones de estrés negativo, es decir, crear defensas mediante el conocimiento de las reacciones del organismo ante estas situaciones y aprender a manejarlo utilizando diferentes técnicas, para una mayor productividad y mejores resultados de un estado óptimo.

**FIGURA 01. CICLO DEL ESTRÉS.**



ELABORADO POR: ZAMBRANO MARIO Y FRANCO JAIME

### 2.3.1.2 Estrés Laboral

Ampliando el concepto de Estrés para ubicarlo en un contexto específico, se entiende por Estrés Laboral un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan y una reacción individual congruente con la percepción del estresor (es) laboral (es).

Es, entonces, una respuesta adaptativa: una reacción individual del trabajador/a ante una situación relacionada con su trabajo, percibida y valorada como un desafío o reto positivo, o como amenazante o dañina, a partir de la relación entre las demandas laborales y los recursos necesarios para atenderla.

En situaciones laborales todos tienen diferentes grados de estrés. Lo que debe propiciar la persona y la organización es la preponderancia de condiciones que impulsen un estrés positivo (eustrés).

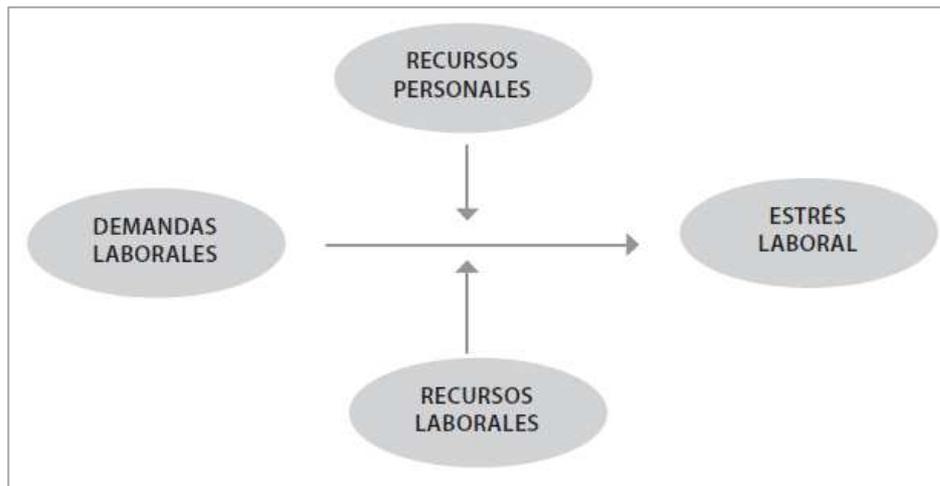
Basados en Bresó (2008) y Dolanet *al.* (2005) se puede indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral (ver Figura 2):

**1. Recursos personales:** refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.

**2. Recursos laborales:** son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas.

**3. Demandas laborales:** entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos.<sup>3</sup>

**FIGURA 03.**  
**FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL ESTRÉS LABORAL**



FUENTE: ADAPTADO DE BRESÓ (2008)

El balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés que una persona viva.

### **2.3.1.3 Efectos negativos del estrés en el trabajador**

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o que conlleve a efectos necesariamente negativos, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. En los momentos iniciales estos trastornos son relativamente leves, lo cual se debe a que antes que se desarrolle un trastorno importante, el organismo emite señales que permiten ponerse en guardia y prevenir el desarrollo de problemas más importantes. (Valdés, 1995).

Entre los principales efectos se destacan:

---

<sup>3</sup> BRESO Y DOLAN "REVISTA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN", 2008

**CUADRO 01.-**

<b>Factores causantes del estrés laboral.</b>		
<b>Causas</b>	<b>Factores influentes</b>	<b>Consecuencias posibles</b>
Condiciones de Trabajo	Sobrecarga cuantitativa de trabajo.	Fatiga física o mental.
	Sobrecarga cualitativa de trabajo.	Agotamiento del sistema nervioso.
	Decisiones comunes.	Irritabilidad.
	Peligro Físico.	Tensión nerviosa.
	Trabajo por turnos.	
Papel desempeñado	Ambigüedad de los papeles.	
	Sexismo.	Ansiedad y tensión nerviosa.
	Hostigamiento sexual.	Disminución del rendimiento.
Factores interpersonales	Mal sistema de trabajo y falta de apoyo social.	Insatisfacción profesional.
	Rivalidades Políticas.	Tensión nerviosa.
	Celos profesionales.	Hipertensión.
	Falta de atención a los trabajadores por parte de la organización.	
Progresión profesional	Avance demasiado lento.	
	Avance demasiado rápido.	Baja de la productividad.
	Seguridad del empleo.	Pérdida de la confianza en si mismo.
	Ambiciones frustradas	Irritabilidad e ira.
Estructura orgánica	Estructura rígida e impersonal.	Insatisfacción profesional.
	Discusiones políticas.	Pérdida de motivación.
	Una supervisión o formación inadecuadas.	Baja productividad.
	Imposibilidad de participar en la toma de decisiones.	
Relación hogar-trabajo.	Repercusiones de la vida laboral en la familia.	Conflictos psicológicos y fatiga.
	Falta de apoyo del cónyuge.	Falta de motivación y disminución de la productividad.
	Peleas domésticas.	Recrudescimiento de las peleas domésticas.
	Estrés provocado por una doble carrera.	

FUENTE: DOLAN *ET AL.* (2005, P. 74)

“Todas estas condiciones han incidido en que la Organización Mundial de Salud (2005) destacara que el estrés en el trabajo se constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera para el futuro un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y psicológica de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones” (PINO, 2005).

#### **2.3.1.4 Consecuencias del estrés para la organización:**

(COOPER, 1983)“Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja y la economía nacional pues trae como consecuencia”:

- a) Absentismo.
- b) Rotación o fluctuación del personal.
- c) Disminución del rendimiento físico.
- d) Disminución del rendimiento psicológico.
- e) Afectaciones en la calidad del trabajo realizado.
- f) Accidentes.
- g) Indemnizaciones por conceptos de reclamación o certificados médicos.
- h) Otras.

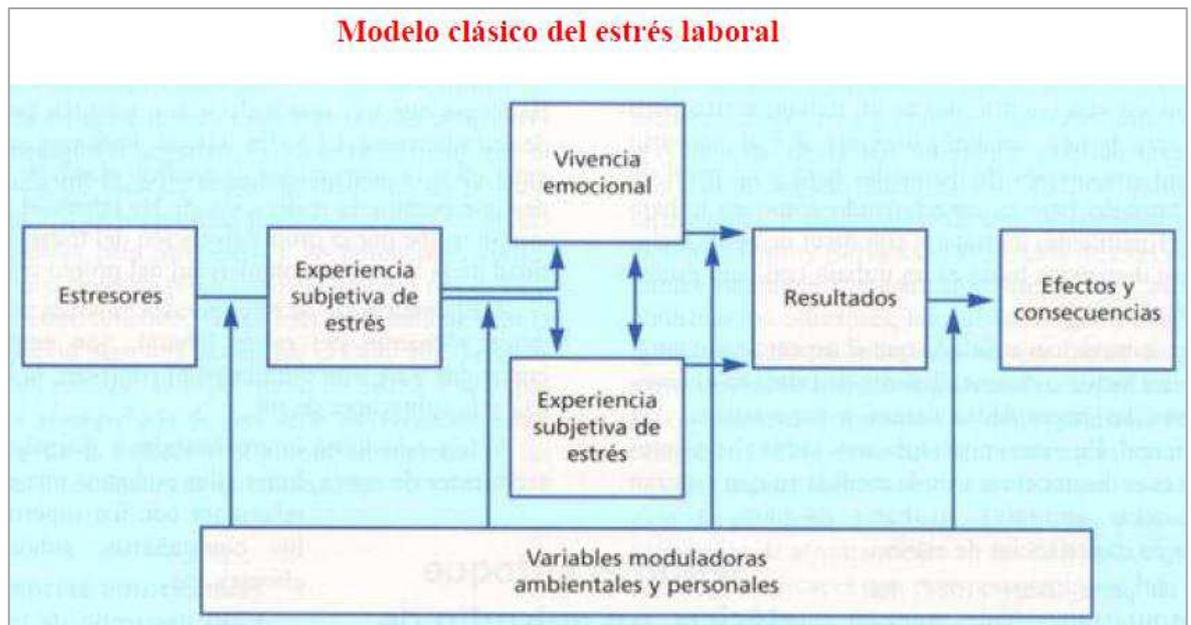
#### **2.3.2 Modelos del Estrés Laboral**

A continuación se analizará el planteamiento clásico del estrés laboral y sus características, tomando en consideración sus componentes sociales y colectivos y el contexto laboral actual que requiere este tipo de aproximación.

### 2.3.2.1 Planteamiento Clásico sobre el estrés laboral

La investigación desarrollada durante las últimas décadas sobre el estrés laboral ha ido configurando un modelo que toma en consideración diversos aspectos relevantes (ver Figura 04). (J.M, 1999)

**FIGURA 04-**



En primer lugar, las experiencias de estrés vienen producidas por una serie de situación ambiental o personales que se pueden caracterizar como fuentes de estrés o estresores. Esas situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés. Esa experiencia desencadena toda una serie de vivencias emocionales, al tiempo que se ponen en marcha una serie de procesos para afrontar esas situaciones y/o experiencias de estrés.

Por lo tanto, son diversas las variables ambientales y personales que pueden jugar un papel amortiguador (o por el contrario magnificador) de los efectos del estrés producidos por el impacto de los estresores y de las experiencias de estrés.

A continuación con algo más de detalle cada uno de los aspectos incluidos en el modelo clásico que se acaba de presentar.

## **1. ESTRESORES O DESENCADENANTES DEL ESTRÉS:**

Un episodio de estrés arranca de una situación ambiental o personal que influye sobre la persona planteándole demandas o exigencias que la persona no controla o no puede atender, representado esa falta de control una amenaza para la misma.

Ha habido diversas formas de conceptualizar esas situaciones estresantes o esos desencadenantes del estrés. Una serie de autores han planteado que esos estresores se producen para una persona cuando se tiene un desajuste deficitario entre las demandas del entorno (o también las propias demandas) y los recursos con que la persona cuenta para afrontarlas, percibiendo además la persona que no atender esas demandas tiene consecuencias negativas para ella.

Así, por ejemplo si una persona debe terminar un informe en el plazo de dos días y no cuenta con el recurso tiempo en grado suficiente para hacerlo, pero si no lo consigue ello va a tener consecuencias negativas importantes para su carrera, tendrá una experiencia de estrés.

A continuación la clasificación que ofrece en la obra *Desencadenantes del Estrés Laboral* según (PEIRÓ, 1999), caracteriza brevemente los principales estresores que se incluyen en cada categoría.

**1. Estresores del ambiente físico.** Son múltiples los aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.

**2. Demandas del propio trabajo.** La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.

**3. Los contenidos del trabajo o las características de las tareas** que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Se puede mencionar entre ellos la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.

**4. El desempeño de roles** plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Son ampliamente conocidos y ha sido estudiado el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.

**5. Las relaciones interpersonales y grupales** pueden ser fuentes de estrés.

Entre ellas se pueden mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etc.

**6. El desarrollo de la carrera,** en sus múltiples aspectos, es una fuente potencial de estrés. En concreto cabe mencionar estresores como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas, etc.

**7. Diferentes aspectos relacionados con las nuevas tecnologías** son también fuentes potenciales de estrés. Entre ellos los problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías.

**8. Hay componentes de la estructura o del clima organizacional** que pueden resultar estresantes como una excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.

**9. Finalmente,** cabe mencionar toda una serie de estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

## **2. LAS EXPERIENCIAS DE ESTRÉS:**

Las potenciales fuentes o desencadenantes del estrés producen experiencias de estrés en la medida en que la persona se hace cargo o los percibe como una amenaza o situación con potenciales consecuencias negativas. Por esta razón, la apreciación de la situación como estresante es fundamental en la vivencia de estrés.

Lazarus y Folkman (1984) han distinguido entre apreciación primaria y apreciación secundaria en el proceso de aparición de una vivencia de estrés.

Estos autores señalan que en la apreciación primaria las personas determinan el carácter de un determinado evento para ellas como irrelevante, benigno o negativo. En caso de estimar que el evento tiene un carácter negativo, mediante un proceso de apreciación secundaria las personas valoran los recursos disponibles para afrontarlo y las potenciales consecuencias que podrían producirse en función del éxito o no de ese afrontamiento. Todas esas apreciaciones, en la medida que no permiten garantizar el éxito ante la situación, hacen emerger la experiencia de estrés. Esa experiencia va acompañada de una serie de vivencias emocionales y de la selección y puesta en marcha de las estrategias y conductas de afrontamiento.

## **3. VIVENCIAS EMOCIONALES:**

La experiencia de estrés va acompañada de vivencias y respuestas emocionales, y cada vez con más frecuencia, se ha insistido en la importancia de los aspectos emocionales del estrés. Lazarus (1993) ha planteado la importancia de conceptualizar el estrés como emoción. Este autor señala que este tipo de planteamiento proporciona más información

sobre la experiencia de la persona y las potenciales respuestas conductuales ante esas experiencias del propio sujeto.

Por el contrario, el análisis de esas experiencias a partir del estrés pone más énfasis en las fuentes o desencadenantes de la experiencia pero la propia experiencia queda pobremente caracterizada. Por ejemplo, ante una situación de estrés por una relación inadecuada con un supervisor, el análisis de las vivencias emocionales permite determinar si la respuesta será de decepción, ira o rabia y ello proporciona información relevante sobre las conductas probables que seguirán a esa vivencia. Así pues, el estudio del estrés como emoción puede representar una contribución relevante en el avance del análisis de este fenómeno.

#### **4. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO:**

El afrontamiento se ha definido como un conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas internas o externas creadas por una transacción estresante. Se han ofrecido múltiples clasificaciones o taxonomías de esas estrategias (ver por ejemplo, PEIRÓ y Salvador, 1993).

Una de esas clasificaciones distingue las estrategias dirigidas a eliminar o controlar los estresores, las que se dirigen a modificar la apreciación de los mismos y las que tratan de que esas experiencias no incidan negativamente sobre las respuestas psicológicas o somáticas del organismo (como la relajación). Hay otro tipo de estrategias que pueden resultar menos funcionales como la negación o la evitación del problema.

Las personas recurren a unas u otras estrategias de afrontamiento en función de la experiencia previa y lo eficaces que estas estrategias se han mostrado en situaciones de estrés vividas anteriormente. Así pues, la fuerza del hábito será una de las razones que establece prioridades en el

repertorio de estrategias de afrontamiento, aunque otros factores también tienen incidencia. De todos modos, si una estrategia se utiliza y no contribuye a resolver el problema, la persona intenta utilizar otra alternativa disponible en su repertorio.

## **5. LOS RESULTADOS DE LAS EXPERIENCIAS DE ESTRÉS:**

Son múltiples los resultados de carácter psicológico y somático que la investigación ha encontrado asociados con las experiencias de estrés si éstas no se han podido afrontar eficazmente.

Entre los primeros cabe mencionar el burn-out o desgaste psíquico (ver sobre este fenómeno la obra de Gil-Monte y PEIRÓ, 1997), la depresión, el malestar psicológico, el deterioro de la autoestima, la tensión emocional o la falta de compromiso con el trabajo y entre los segundos, la sudoración en las manos, dolores en las articulaciones, problemas de insomnio, alteraciones gastrointestinales o de la presión arterial, etc.

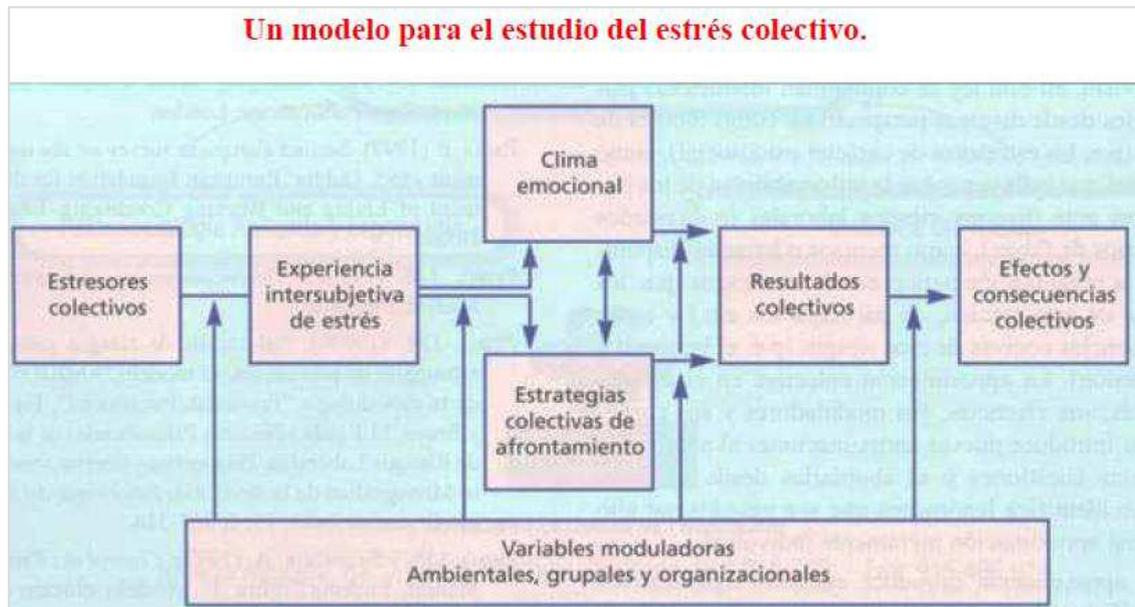
## **6. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL:**

(J.M., 1993) Las consecuencias del estrés laboral, en comparación con los resultados, hacen referencia a cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas sobre la persona. Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastrointestinales, crisis nerviosas, etc. con implicaciones más o menos graves sobre su salud.

Por otra parte, las consecuencias del estrés laboral no afectan sólo a las personas que lo viven. Los efectos pueden incidir también sobre la organización. De este modo, posibles consecuencias del estrés en el

trabajo son las pérdidas en el trabajo, el incremento del absentismo, las ineficiencias, errores, etc.

**FIGURA 05.**



Según este planteamiento, es importante considerar los grupos sociales y las relaciones entre grupos sociales como la unidad básica de estudio del fenómeno del estrés. Además, hay que tomar en consideración que las experiencias subjetivas del estrés no pueden comprenderse adecuadamente si se separa al sujeto de su contexto (especialmente el contexto social) y no se le concibe como capaz de influir sobre el mismo. Por otra parte, no se puede olvidar que las contradicciones en la sociedad y en la organización se reflejan en la ambigüedad con que la gente percibe su situación.

La consideración de estrategias colectivas de afrontamiento del estrés y de los problemas que lo producen, permite que las personas reduzcan sus sentimientos de incompetencia derivados del fracaso experimentado al afrontar con estrategias individuales problemas de estrés que tienen origen y expresión colectiva.

Así, un replanteamiento del modelo de conceptualización e investigación sobre estrés que deriva de este enfoque se presenta en la figura 4. En ella, se insiste en un análisis de los estresores colectivos o estructurales, que no dependen únicamente de los desajustes entre demandas y recursos de una persona sino de todo un grupo, lo que amplía el análisis a aspectos estructurales e intergrupales en la consideración de los estresores.

Además, al insistir en las experiencias intersubjetivas de estrés se insiste en la apreciación compartida de la realidad, analizando el fenómeno de la experiencia de estrés en términos de cogniciones compartidas y de intersubjetividad. También se presta una especial atención a las emociones compartidas y por lo tanto se toma en consideración el clima emocional de ese colectivo que permite una mejor comprensión de los fenómenos grupales y de sus estrategias de afrontamiento.

Especial atención merecen las estrategias colectivas de afrontamiento, que apenas han recibido atención en la literatura sobre el estrés.

Finalmente, el análisis de los resultados y consecuencias colectivas y no meramente individuales, aporta también nuevas informaciones relevantes.

Un análisis empírico del estrés experimentando por trabajadores de diferentes unidades de una empresa desde esta aproximación se ofrece en el trabajo de Lansisalmi, PEIRÓ y Kivimáki (2000).

### **2.3.3 Principales Efectos Del Estrés Laboral**

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

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

A continuación se presenta principales efectos negativos del estrés laboral:

#### **2.3.3.1 Efectos Fisiológicos:**

- Aumento de la tasa cardíaca
- Tensión muscular
- Dificultad para respirar
- Efectos Cognitivos:
- Preocupaciones
- Dificultad para la toma de decisiones
- Sensación de confusión

#### **2.3.3.2 Efectos Motores:**

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo

### **2.4.- HIPÓTESIS**

Si se realiza la investigación del estrés laboral en el personal operativo de las Sub - Estaciones de control CNEL, se lograría socializar y prevenir; para lograr la satisfacción y calidad de vida en los colaboradores.

## **2.5.- SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

### **2.5.1.- Variable Independiente**

Estrés laboral en el personal operativo de las subestaciones de control de CNEL.

### **2.5.2.- Variable Dependiente**

- Mejoramiento de la calidad de vida.
- Satisfacción laboral en el personal operativo CNEL.

## **CAPÍTULO III**

### **3.- METODOLOGÍA**

La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida de los trabajadores, pero además es también responsable de la aparición de una serie de efectos negativos en la salud de éstos.

La relación entre trabajo y salud puede abordarse desde distintos ámbitos. Desde la perspectiva psicosocial los riesgos a los que están expuestos los colaboradores de CNEL correspondiente al área de Operaciones en el transcurso de su jornada laboral tienen origen en el terreno de la organización del trabajo, y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, no por ello son menos reales.

En base al problema, se realizó un tipo de investigación de campo y bibliográfico, con la finalidad de conocer los factores psicosociales presentes en todas y cada una de las situaciones de trabajo.

#### **a. Investigación de Campo**

El estudio se desarrolló por medio de la investigación de campo con la finalidad de observar más de cerca al personal operativo de las Subestaciones de Control CNEL, las emociones y acciones en su puesto de trabajo, y así establecer el grado de estrés o satisfacción laboral.

El trabajo se realizó en las 3 Subestaciones de Control CNEL de la ciudad de Manta, y que se encuentran ubicadas en los siguientes sectores:

**CUADRO 02.**

<b>Subestación: Manta # 1</b>	
<b>Ubicación: Barrio Miraflores</b>	
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>EDADES</b>
Trabajador 1	56 años
Trabajador 2	53 años
Trabajador 3	55 años
Trabajador 4	40 años
<b>Subestación: Manta # 2</b>	
<b>Ubicación: Vía del Pacífico, la Ruta Manta-Rocafuerte a lado de la Central Térmica.</b>	
Trabajador 1	24 años
Trabajador 2	25 años
Trabajador 3	46 años
Trabajador 4	34 años
<b>Subestación: Manta # 3</b>	
<b>Ubicación: Barrio San Pedro por la Escuela Fe y Alegría</b>	
Trabajador 1	37 años
Trabajador 2	40 años
Trabajador 3	50 años
Trabajador 4	36 años

**Elaborado por:** Mario Zambrano y Jaime Franco

### **b. Investigación Bibliográfica**

Para mayor credibilidad y soporte de la investigación, se presentó un marco teórico con la revisión de varios autores del área de psicología, en otras palabras es una investigación bibliográfica y documental que están constituidos por datos ya publicados y por tanto disponibles que han sido elaboradas con anterioridad.

Una de las investigaciones bibliográficas más importante en el proyecto fue el estudio de los Factores Psicosociales de Gobierno de Navarra, en la cual se conocieron los factores, la descripción de las variables y el cómo identificar las situaciones de riesgos de trabajo a través de un Test, diseñado por el Matilde Lahera y Juan José Góngora del Instituto Navarra de Salud Laboral, 2002. El mismo que fue utilizado como instrumento de campo.

### **3.1.- TIPO O NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es explicativa y descriptiva permitió identificar, analizar y evaluar el estrés laboral como una de las situaciones de riesgo más relevante en los 12 colaboradores encargados en las Subestaciones de control.

Además, se detallaron los problemas que manifestó el personal, por simple inspección mientras se aplicaba el Test de Navarro.

#### **a.- EXPLICATIVA**

La investigación explicativa se la realizó con la finalidad de buscar relación de las tareas laborales físicas y de conocimiento que realizan los colaboradores de las 3Subestaciones y el estrés laboral que sienten al inicio, durante y al final del trabajo.

Por lo tanto, que mediante testimonios y acontecimientos reales observados en las encuestas, se comprobará la hipótesis antes planteada, y darle sentido a ciertas afirmaciones que son sustentadas en el marco teórico.

#### **b.- DESCRIPTIVA**

Mediante esta investigación se logró diagnosticar y caracterizar el problema indicando los rasgos más peculiares o diferenciadores con el fin de correlacionar cada atributo con otro y llegar a una solución óptima para ambas partes, es decir tanto a la empresa CNEL y los operadores.

Cuyos resultados son presentados siguiendo el modelo del Gobierno de Navarra.

### **3.1.1.- TÉCNICAS**

Se elaboró una encuesta en base a criterios psicológicos que se aplicó a través de una entrevista al personal de las 3 Subestaciones de Control CNEL en la ciudad de Manta. Ver anexo 01.

## **3.2.- POBLACIÓN, MUESTRA Y TAMAÑO**

### **3.2.1.- POBLACIÓN**

Una vez definido el problema a investigar, formulados los objetivos y delimitadas las variables se hizo necesario determinar los elementos o individuos con quienes se llevó a cabo el estudio o investigación.

Esta consideración conduce a delimitar el ámbito de la investigación definiendo una población y seleccionando la muestra.

El diccionario de la RAE (2001) define la población, en su acepción sociológica, como “*Conjunto de los individuos o cosas sometido a una evaluación estadística mediante muestreo*”.

Se tomó como Tamaño de la Población a todos los colaboradores que actualmente trabajan en las 3 Subestaciones de Control CNEL de la ciudad de Manta.

### **3.2.2.- MUESTRA**

Habitualmente, el investigador no trabaja con todos los elementos de la población que estudia sino sólo con una parte o fracción de ella; a veces, porque es muy grande y no es fácil abarcarla en su totalidad.

Por ello, se eligió una muestra representativa y los datos obtenidos en ella se utilizaron los 12 colaboradores para realizar pronósticos en poblaciones futuras de las mismas características.

Se conoce con el nombre de muestreo al proceso de extracción de una muestra a partir de la población. El proceso esencial del muestreo consiste en identificar la población que estará representada en el estudio.

### 3.2.3.- TAMAÑO DE LA MUESTRA

(Richard, 1987) El tamaño de la muestra es calculado por el método de muestreo simple aleatorio del Autor SCHAFFER Richard, con un margen de error del 5%, mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N(Z)^2 P * Q}{e^2 N - 1 + Z^2 P * Q}$$

#### DATOS:

**N** = 12 operadores

**e** = Error permitido 5%

**Z** = 95% (1.96 nivel de confianza)

**P** = 50% (Probabilidad de éxito)

**Q** = 50% (Probabilidad de fracaso)

Aplicando la fórmula se obtuvo como resultado un tamaño de muestra de:

$$n = \frac{12(1.96)^2 0.50 * 0.50}{(0.05)^2 12 - 1 + (1.96)^2 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{11,5248}{0,9879}$$

$$n = 12$$

De acuerdo a la fórmula de la muestra aplicada, se obtuvo como resultado 12 encuestas que se emplearon para determinar el grado de estrés laboral en los colaboradores de las tres Sub estaciones de Control CNEL Manta.

### 3.3.- OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### 3.3. a.- VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Estrés Laboral	Es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas.	Ansiedad	Temor anticipado de un peligro futuro, cuyo origen es desconocido o no se reconoce.	Frustración. Hablar rápido. Temblores. Tartamudeo. Preocupaciones. Sensación de confusión.
		Cansancio	Falta de fuerzas que resulta de haberse fatigado.	Ausentismo. Disminución del rendimiento físico. Dificultad para la toma de decisiones. Mejores resultados en trabajo en equipo.

### 3.3.b.- VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Mejoramiento de la calidad de vida.	Es el conjunto de actividades interrelacionadas al puesto de trabajo del colaborador, que se realiza para motivar y mejorar el desempeño laboral y calidad de vida durante el trabajo.	Buena. Regular. Mala.	Recuperación rápida de las amanecidas producto del trabajo.	Satisfecho  Insatisfecho
Satisfacción laboral.	Es el estado positivo de un colaborador junto a su puesto de trabajo.	Bastante Poca Nada	Ganas de seguir trabajando. Realización del trabajo con calidad y eficiencia.	Eficiencia y eficacia en el trabajo.

### 3.4.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas e instrumentos en la investigación fueron herramientas de mucha importancia porque a partir de ellas, se obtuvo toda la información más precisa, veraz y oportuna acerca del problema en estudio.

Por lo tanto, el cuestionario fue elaborado con la finalidad de obtener la una visión global de la empresa CNEL y sus colaboradores respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

Los instrumentos y técnicas utilizados fueron los siguientes:

- Encuesta o Cuestionario.
- Observación directa.

El cuestionario aplicado, fue en base al test de Navarra, conformada de 30 preguntas entre abiertas y cerradas; y de selección múltiple, con la finalidad de captar la mayor información posible relacionada al problema a investigar. Además, la redacción de la misma fue realizada con un lenguaje entendible tanto para el encuestador como el encuestado, sin que éste sienta privado a responder.

Cabe mencionar que a medida que se iban realizando las encuestas, se iba aplicando la técnica de observación, como medio para identificar de forma más directa el problema.

Las preguntas fueron elaboradas en base a la necesidad del investigador y al problema que está prevaleciendo en las Subestaciones de Control de CNEL de la ciudad. **Ver Anexo 01.**

### **3.5.- RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

La recolección de información fue tomada mediante los instrumentos y fichas de observación.

Luego de las encuestas realizadas, se continuó a la fase de ordenación y tabulación de los datos, con el fin de elaborar las tablas y gráficos estadísticos.

### **3.6.- PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

En el análisis y presentación de resultados se tomó en cuenta la preparación de tareas de: editar, codificar, transcribir, verificar y procesar, datos que fueron procesados en una computadora.

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladaron a una hoja de valoración y de categorización que permitió diagnosticar en un continuo (de óptima adecuación a máxima inadecuación) el estado de la organización respecto a estos cuatro factores:

**1. Participación, Implicación y responsabilidad:** Especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo.

En la dimensión **PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD** se han integrado estos factores:

- Autonomía
- Trabajo en equipo
- Iniciativa
- Control sobre la tarea
- Control sobre el trabajador
- Rotación
- Supervisión
- Enriquecimiento de tareas

Las preguntas del cuestionario que se refiere a esta variable son: **1, 2, 9, 13, 18 19, 20 y 25.**

**2. Formación, información y comunicación:** Se refiere al grado de interés personal que la empresa demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas.

El área de **FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN** se han incorporado los siguientes aspectos:

- Flujos de comunicación
- Acogida
- Adecuación persona-trabajo
- Reconocimiento
- Adiestramiento
- Descripción de puesto
- Aislamiento

Las preguntas del cuestionario que se refiere a esta variable son: **4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26.**

**3. Gestión del Tiempo:** Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

En la dimensión de **GESTIÓN DEL TIEMPO** se han integrado estos factores:

- Ritmo de trabajo
- Apremio de tiempo

- Carga de trabajo
- Autonomía temporal
- Fatiga

Las preguntas del cuestionario que se refiere a esta variable son:  
**3, 8, 10, 14, 15 y 22**

**4. Cohesión de grupo:** Son las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad.

La variable **COHESIÓN DE GRUPO** contiene los siguientes aspectos:

- **Clima laboral**
- **Manejo de conflictos**
- **Cooperación**
- **Ambiente de trabajo**

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:  
**6, 7, 12, 21, 23 y 27.**

Para la presentación de los resultados se adoptó el modelo de Factores Psicosociales de Navarra, estructurado en: Test de Navarra, Evaluación (Según modelo de Navarra), Estado y Diagnóstico, con la finalidad de un mejor entendimiento para la elaboración de la Propuesta basada en la Guía de Prevención para los colaboradores operativos de las Subestaciones.

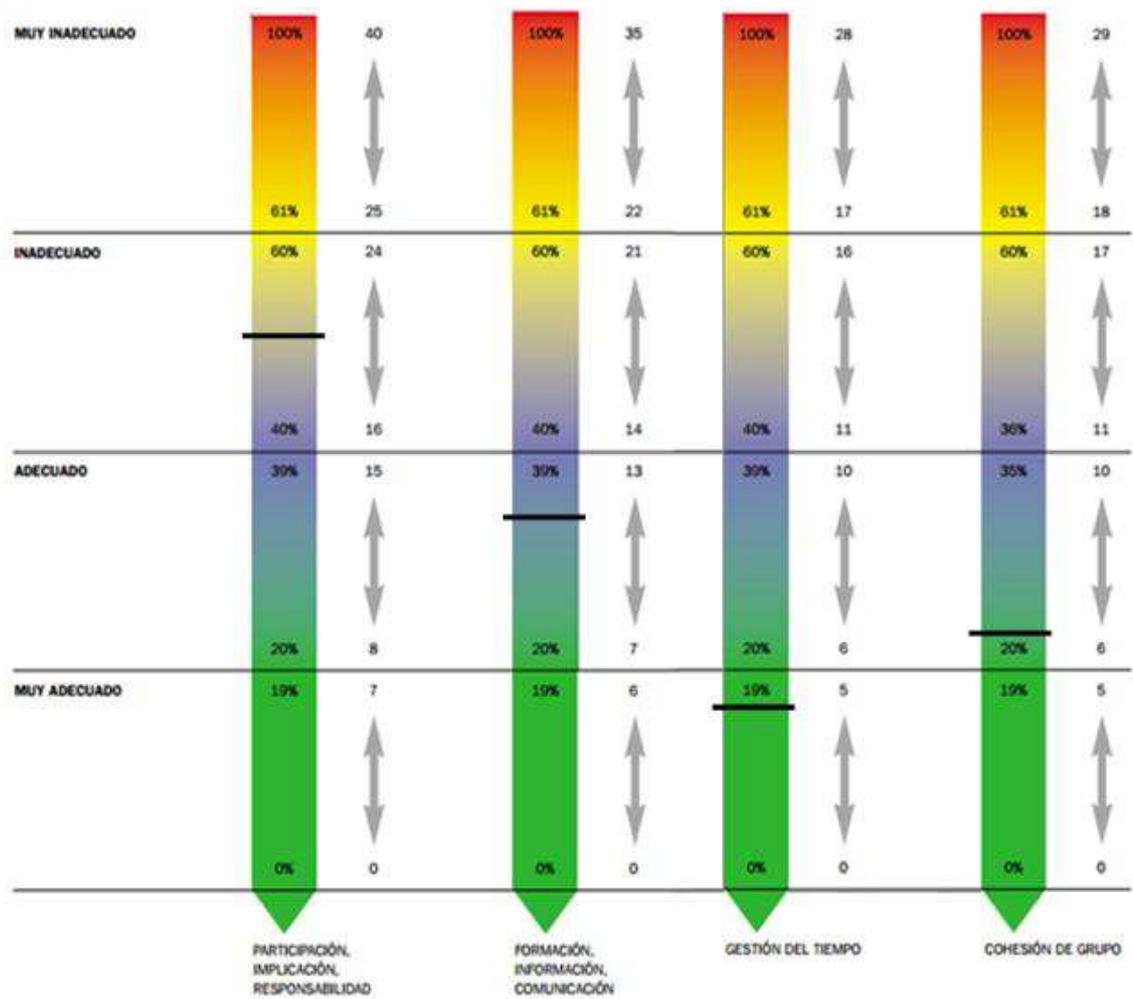
## CAPÍTULO IV

### 4.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

#### 4.1.- ANÁLISIS

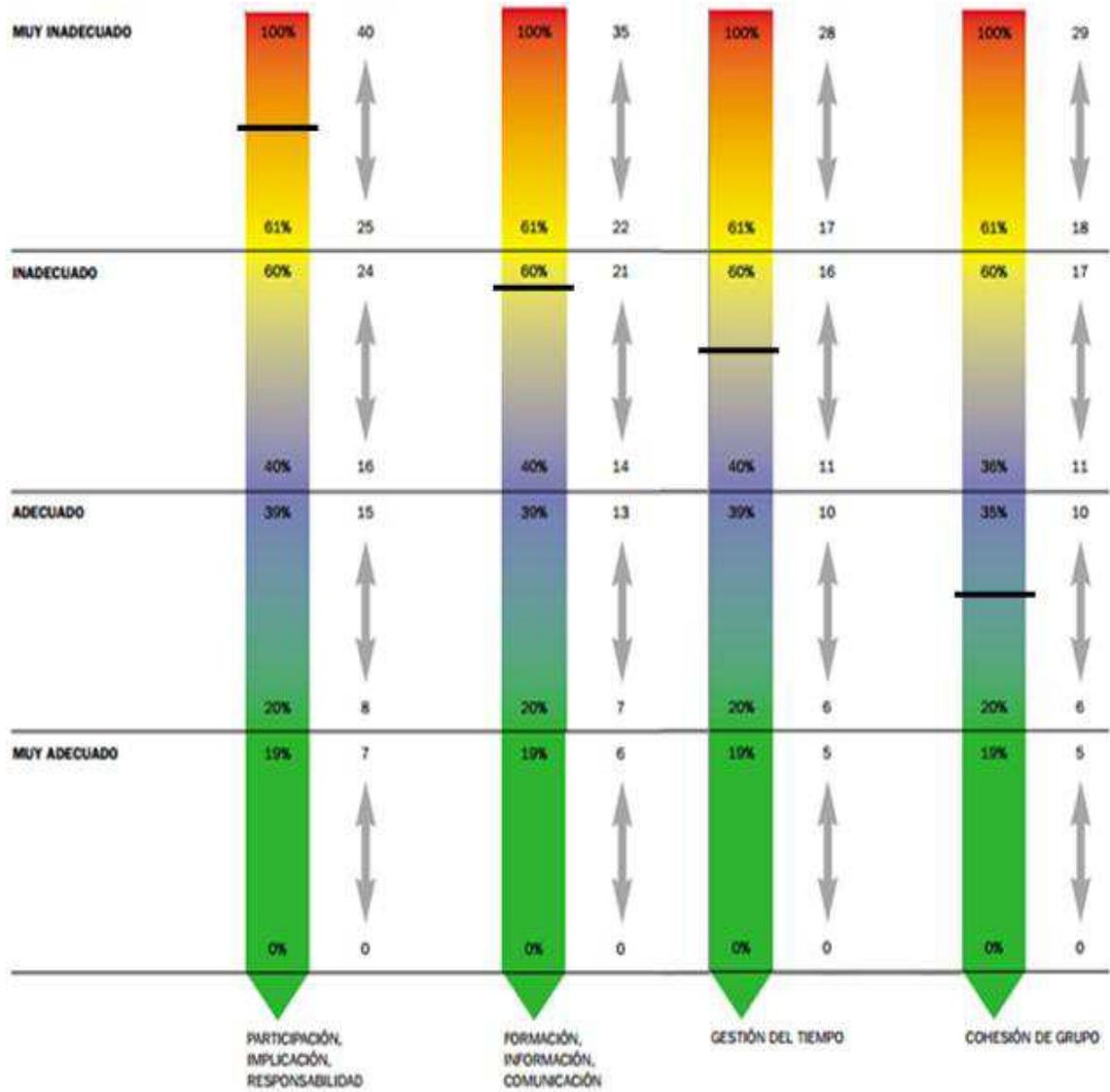
#### SUB- ESTACIÓN DE CONTROL MANTA 1

##### Estado



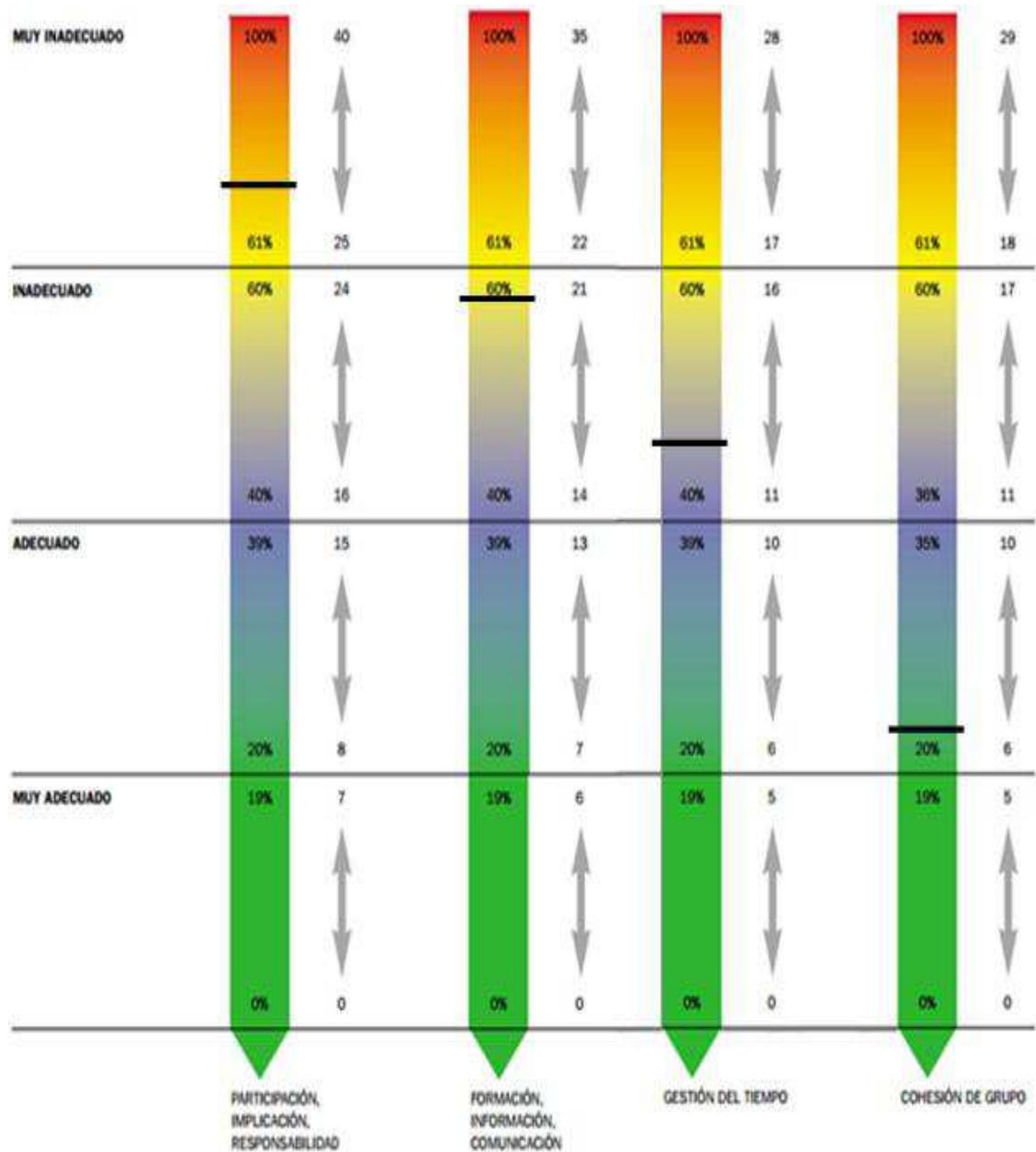
## SUB- ESTACIÓN DE CONTROL MANTA 2

### Estado



## SUB- ESTACIÓN DE CONTROL MANTA 3

### Estado



## Diagnóstico

En base a los resultados se determinó el siguiente diagnóstico:

- De las tres subestaciones de control, los que presentaron mayor incidencia de estrés laboral fueron la de Manta # 2 con el 76% y Manta # 3 con el 63%; determinando que se debe proporcionar a los colaboradores de éstas sub- estaciones, una mayor organización y control sobre las diferentes tareas que realizan a diario referidas en: capacidad de decisión, sobre el ritmo con que las realizan, organización, entre otros.
- Comunicar con prontitud y claridad a los colaboradores sobre sus funciones, competencias, sistemas y métodos que deben aplicar y seguir en las actividades laborales.
- En la investigación de campo, se observó que la tarea más estresante para ellos, es la toma de lectura y con ello, lo que implica el tiempo y responsabilidad que se debe tener al momento de realizar la tarea.
- Por simple inspección, se demostró que al momento de comunicar las toma de lecturas de todas las subestaciones, existe gran interferencia por lo que también es un factor que provoca bastante estrés entre los colaboradores. Y el índice más elevado se lo apreció en la subestación de control Manta #2 con un 54%.
- Favorecer el contacto entre los colaboradores, atendiendo a la organización y lugar de trabajo. Aquí se pudo apreciar con el 30% en la sub-estación de control Manta #2, que si ha existido una buena relación y confianza entre los empleados del área y sus superiores.
- Del Test de Navarra que se aplicaron en la Sub-estación Manta #1 a los cuatro colaboradores presentes, sólo dos fueron quienes contestaron. Mientras que los otros dos, no quisieron colaborar por razones personales. Lo que hizo imposible determinar el o los factores causantes de estrés laboral en ése sitio de trabajo.

- En la sub- estación Manta # 2, el escenario fue diferente por lo que hubo la colaboración de los 4 operadores encargados de aquella área. Por lo tanto, aquí sí se pudo cumplir con el fin del Test de Navarra que fue la de conocer los factores que provocan estrés laboral, y a la vez comprobar la hipótesis antes planteada.
- En cambio, en la sub-estación de control Manta #3 tan sólo faltó la respuesta de un operador de un total de 4 empleados. Sin embargo, eso no fue impedimento para determinar que el problema en esa área, es la falta de comunicación entre ellos mismo y sus superiores.
- Cabe resaltar, que en la Sub-estación Manta #2 lo que hace falta es la capacidad de decisión, la alineación del ritmo de trabajo que llevan, organización, entre otros; debido a las constantes amanecidas en los turnos rotativos.
- En cuanto al **MOBBING** en las tres Sub- estaciones de control se pudo apreciar que es muy adecuado el sitio de trabajo.

**4.1.1.- Ficha de Observación, Instrumento Psicológicos con Criterios de validación.**

**Evaluación (Según modelo de Navarra)**

PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD			FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN			GESTIÓN DEL TIEMPO			COHESIÓN DE GRUPO																												
PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR																										
<b>1</b>	A	5	<b>4</b>	A	5	<b>3</b>	A	5	<b>6</b>	A	0																										
	B	3		B	3		B	3		B	1																										
	C	3		C	1		C	1		C	3																										
	D	0		D	0		D	0		D	5																										
<b>2</b>	A	5	<b>5</b>	A	5	<b>8</b>	A	3	<b>7</b>	A	5																										
	B	5		B	3		B	4		B	3																										
	C	3		C	3		C	1		C	0																										
	D	0		D	0		D	0		D	0																										
<b>9</b>	A	5	<b>11</b>	A	5	<b>10</b>	A	5	<b>12</b>	A	5																										
	B	3		B	3		B	5		B	3																										
	C	0		C	3		C	2		C	1																										
<b>13</b>	A	5		D	0		D	0		D	0																										
	B	2	<b>16</b>	A	5	<b>14</b>	A	0	<b>21</b>	A	4																										
	C	0		B	3		B	5		B	2																										
<b>18</b>	A	5		C	3		C	5		C	0																										
	B	5		D	0		A	5	<b>23</b>	A	5																										
	C	3	<b>17</b>	A	5	A	0	B		3																											
D	0	B		5	B	0	C	1																													
<b>19</b>	A	5		C	5	D	5	D	0																												
	B	3		D	2	<b>22</b>	A	5	<b>27</b>	A	0																										
	C	3	E	0	B		5	B		3																											
	D	0	<b>24</b>	A	5		C	3		C	3																										
<b>20</b>	A	5		B	2	D	0	D		5																											
	B	3		C	2	<b>Puntuación</b>			<b>Puntuación</b>																												
	C	1	D	0	<p style="text-align: center;"><b>MOBBING</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>PREG.</th> <th>OPCIÓN</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"><b>28</b></td> <td>A</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"><b>29</b></td> <td>A</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"><b>30</b></td> <td>A</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>Puntuación</b></td> <td colspan="3"></td> <td colspan="3"></td> </tr> </tbody> </table>						PREG.	OPCIÓN	VALOR	<b>28</b>	A	1	B	0	<b>29</b>	A	1	B	0	<b>30</b>	A	1	B	0	<b>Puntuación</b>								
	PREG.	OPCIÓN	VALOR																																		
<b>28</b>	A	1																																			
	B	0																																			
<b>29</b>	A	1																																			
	B	0																																			
<b>30</b>	A	1																																			
	B	0																																			
<b>Puntuación</b>																																					
D	0	<b>26</b>	A	5	<p style="text-align: center;"><b>Puntuación</b></p>																																
<b>25</b>	A		5	B							3																										
	B		3	C							3																										
	C	1	D	0																																	
D	0	<b>Puntuación</b>																																			

#### 4.1.2.- Presentación gráfica de los resultados

##### SUB- ESTACIÓN DE CONTROL MANTA 1

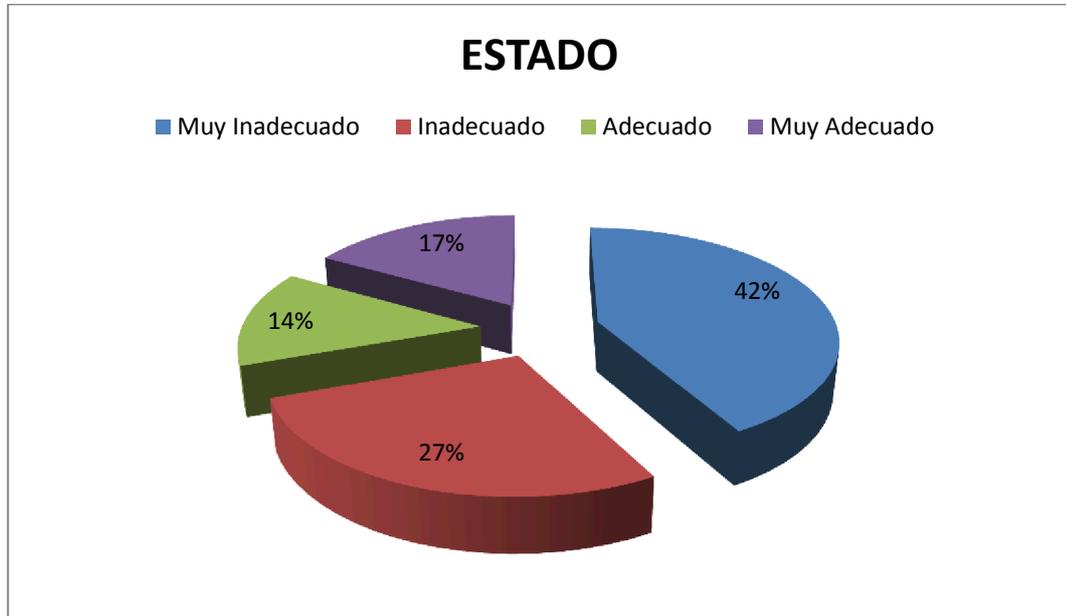


Gráfico 01-

##### SUB- ESTACIÓN DE CONTROL MANTA 2

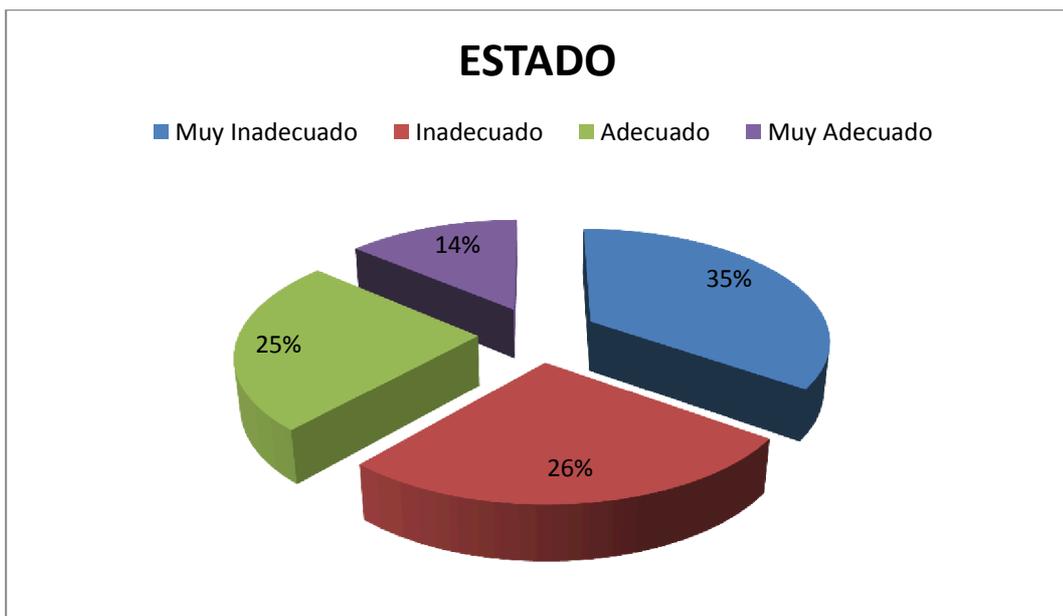
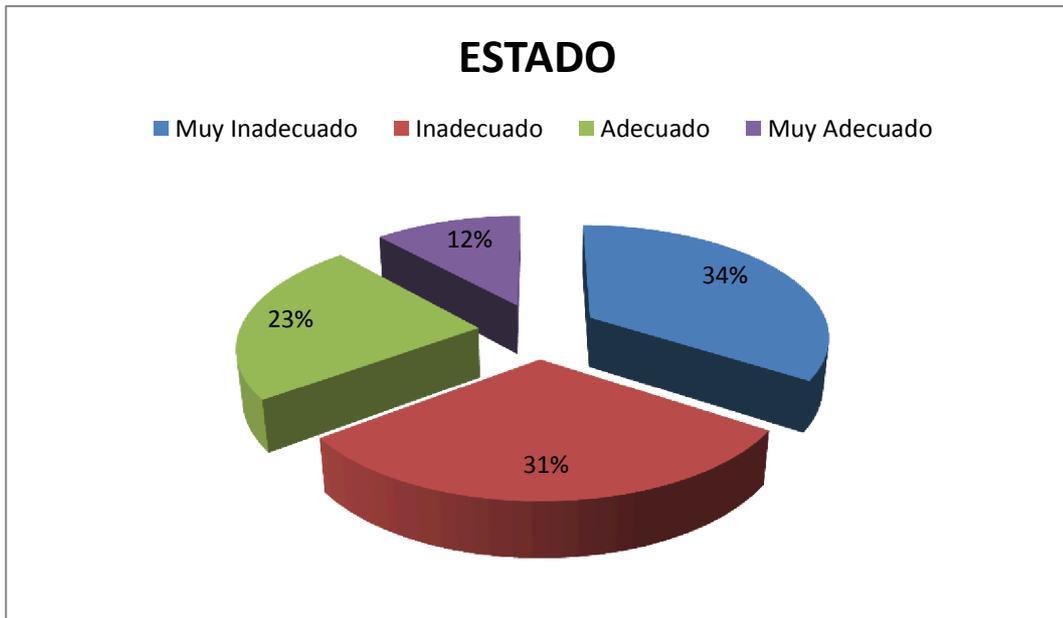


Gráfico 02-

**SUB- ESTACIÓN DE CONTROL MANTA 3**



**Gráfico 03-**

## 4.2.- INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 4.2.1.- Encuestas o cuestionarios.

#### TEST DE NAVARRA

## UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

### FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

#### ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Este cuestionario pretende obtener una visión global de su organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta, desde un punto de vista general, elija la opción que más se acerque a su empresa colocando un visto.

Le informamos de que cualquier dato que usted aporte en el cuestionario será de manera **CONFIDENCIAL**.

En cada pregunta le ofrecemos un apartado denominado **OBSERVACIONES**, utilícelo siempre que desee hacer aclaración o puntualización al respecto, cuando necesite explicar alguna de sus opciones o cuando la alternativa escogida no englobe a la totalidad de las personas que forman parte de su empresa.

Ante cualquier duda que le surja durante la ejecución de la encuesta, no dude en pedir cualquier aclaración o información.

**Muchas Gracias Por Su Colaboración.**

**Se espera que respondan con sinceridad.**

**DATOS PERSONALES**

Edad: .....

Nº de hijos:.....

Estado civil: .....

Género: .....

Actividad a la que se dedica.....

Años de servicio: .....

Sector al que pertenece.....

Matutino

Vespertino

Nocturno

**Jornada laboral**

**1. ¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?**

- A. No. A
- B. Sí, ocasionalmente. B
- C. Sí, cuando la tarea lo permite. C
- D. Sí, es la práctica habitual. D

**OBSERVACIONES**

-----  
-----  
-----

**2. ¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?**

- A. No, no existe. A
- B. Si, aunque en la práctica no se utiliza. B
- C. Sí, se utiliza ocasionalmente. C
- D. Sí, se utiliza habitualmente. D

**OBSERVACIONES**

-----  
-----  
-----

**3. ¿El trabajador tiene posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?**

- |  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| <b>A.</b> No.  | <b>A</b> <input type="checkbox"/> |
| <b>B.</b> Sí, ocasionalmente.  | <b>B</b> <input type="checkbox"/> |
| <b>C.</b> Sí, habitualmente.   | <b>C</b> <input type="checkbox"/> |
| <b>D.</b> Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso. | <b>D</b> <input type="checkbox"/> |

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**4. ¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, Herramientas, etc.) para realizar su tarea?**

- |                              |                                   |
|------------------------------|-----------------------------------|
| <b>A.</b> No.                | <b>A</b> <input type="checkbox"/> |
| <b>B.</b> Sí, algunas veces. | <b>B</b> <input type="checkbox"/> |
| <b>C.</b> Sí, habitualmente  | <b>C</b> <input type="checkbox"/> |
| <b>D.</b> Sí, siempre.       | <b>D</b> <input type="checkbox"/> |

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**5. Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?**

- |  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| <b>A.</b> No.                          | <b>A</b> <input type="checkbox"/> |
| <b>B.</b> Sí, oralmente.               | <b>B</b> <input type="checkbox"/> |
| <b>C.</b> Sí, por escrito.             | <b>C</b> <input type="checkbox"/> |
| <b>D.</b> Sí, por escrito y oralmente. | <b>D</b> <input type="checkbox"/> |

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**6. Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:**

- A. Un compañero de otro puesto. A
- B. Una persona asignada (mantenimiento y/o jefe superior). B
- C. Un encargado y/o jefe superior. C
- D. No tiene esa opción por cualquier motivo. D

**OBSERVACIONES**

-----  
-----  
-----

**7. Las situaciones de confiabilidad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?**

- A. No. A
- B. Sí, por medio de la intervención del mando. B
- C. Sí, entre todos los afectados. C
- D. Si, mediante otros procedimientos. D

**OBSERVACIONES**

-----  
-----  
-----

**8. ¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?**

- A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos. A
- B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores. B
- C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador. C
- D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad. D

**OBSERVACIONES**

-----  
-----  
-----

9. ¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?

- A. No, es función del mando superior o persona encargada. A
- B. Sí, sólo incidentes menores. B
- C. Sí, cualquier incidente. C

**OBSERVACIONES**

---

---

---

10. ¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido?

- A. No, por la continuidad. A
- B. No, por otras causas. B
- C. Sí, las establecidas. C
- D. Sí, según necesidades. D

**OBSERVACIONES**

---

---

---

11. ¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A. No. A
- B. Charlas, asambleas. B
- C. Comunicaciones. C
- D. Sí, medios orales y escritos. D

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**12. En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?**

- |                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| A. No                 | A <input type="checkbox"/> |
| B. Sí, a veces.       | B <input type="checkbox"/> |
| C. Sí, habitualmente. | C <input type="checkbox"/> |
| D. Sí, siempre.       | D <input type="checkbox"/> |

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**13. La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:**

- |  |                            |
|--|----------------------------|
| A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador. | A <input type="checkbox"/> |
| B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.                    | B <input type="checkbox"/> |
| C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.                            | C <input type="checkbox"/> |

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**14. ¿Se recuperan los retrasos?**

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| A. No.                                    | A <input type="checkbox"/> |
| B. Sí, durante las pausas.                | B <input type="checkbox"/> |
| C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo. | C <input type="checkbox"/> |
| D. Sí, alargando la jornada.              | D <input type="checkbox"/> |

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**15. ¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?**

- |                                  |                            |
|----------------------------------|----------------------------|
| A. Salario por hora (fijo)       | A <input type="checkbox"/> |
| B. Salario más prima colectiva.  | B <input type="checkbox"/> |
| C. Salario más prima individual. | C <input type="checkbox"/> |

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**16. ¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?**

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| A. No.                                  | A <input type="checkbox"/> |
| B. Sí, de forma formal.                 | B <input type="checkbox"/> |
| C. Sí, de forma escrita (instrumentada) | C <input type="checkbox"/> |
| D. Sí, de forma oral y escrita.         | D <input type="checkbox"/> |

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**17. ¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?**

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| A. No, por la ubicación del trabajador. | A <input type="checkbox"/> |
| B. No, por el ruido                     | B <input type="checkbox"/> |
| C. No, por otros motivos.               | C <input type="checkbox"/> |
| D. Sí, por algunas palabras.            | D <input type="checkbox"/> |
| E. Sí, por conversaciones más largas.   | E <input type="checkbox"/> |

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**18. Han recibido los mandos intermedios, formación para el desempeño de sus funciones.**

- |  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
| A. No.   | A | <input type="checkbox"/> |
| B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando. | B | <input type="checkbox"/> |
| C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente      | C | <input type="checkbox"/> |
| D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.                      | D | <input type="checkbox"/> |

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**19. ¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?**

- |  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
| A. No.                                   | A | <input type="checkbox"/> |
| B. Sí, cuando la tarea se lo permite.    | B | <input type="checkbox"/> |
| C. Sí, en función del tiempo disponible. | C | <input type="checkbox"/> |
| D. Sí, siempre se hace equipo.           | D | <input type="checkbox"/> |

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**20. ¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?**

- |                         |   |                          |
|-------------------------|---|--------------------------|
| A. No.                  | A | <input type="checkbox"/> |
| B. Sí, ocasionalmente.  | B | <input type="checkbox"/> |
| C. Sí, habitualmente.   | C | <input type="checkbox"/> |
| D. Si, cualquier error. | D | <input type="checkbox"/> |

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**21. ¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?**

- A. No. A
- B. Sí, una o dos veces al año. B
- C. Sí, varias veces al año, según el motivo C

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**22. ¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?**

- A. No, por el proceso productivo. A
- B. No, por otros motivos. B
- C. Sí, con un sustituto. C
- D. Sí, sin que nadie le sustituya. D

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**23. ¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?**

- A. No. A
- B. Sí, a veces. B
- C. Sí, habitualmente. C
- D. Sí, siempre. D

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**24. ¿El trabajador recibe información suficiente de su trabajo?**

- A. Se le informa de la tarea a desempeñar (cantidad y calidad). A
- B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados. B
- C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa. C
- D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas. D

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**25. ¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de la jornada laboral?**

- A. No. A
- B. Se cambia de manera excepcional. B
- C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual. C
- D. Sí, se cambia según lo considere el trabajador. D

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**26. Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿Se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?**

- A. No. A
- B. Sí, oralmente. B
- C. Sí, por escrito. C
- D. Sí, oralmente y por escrito. D

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**27. ¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?**

- A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas. **A**
- B. Relaciones personales positivas sin relaciones de colaboración. **B**
- C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo. **C**
- D. Ni relaciones personales para el trabajo. **D**

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**28. De los problemas que existen en un departamento, sección ¿está siendo culpable alguna persona en concreto?**

- A. Sí. **A**
- B. No. **B**

**OBSERVACIONES**

---

---

---

**29. ¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?**

- A. Sí. **A**
- B. No. **B**

**OBSERVACIONES**

---

---

---



## **CAPÍTULO V**

### **5.1.- COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

A través de la investigación de campo, la utilización de técnicas de observación y la aplicación del test de Navarra en las tres Sub estaciones CNEL de la ciudad, hicieron posible comprobar la hipótesis que el personal operativo está padeciendo de estrés laboral y que necesitan mejorar sus condiciones de trabajo para lograr la satisfacción que todo ser humano aspira en sus puestos de trabajo.

La investigación bibliográfica acerca del problema también se ha podido comprobar, porque se ha confirmado mediante la observación y en el momento en que se aplicaron los test, las actitudes y el aspecto físico de los 12 colaboradores, entre estos: hablar rápido, movimiento acelerado y repetitivo de la pierna derecha, dificultad para tomar una decisión, tartamudeo, efectos cognitivos, entre otros.

Por lo tanto, el comportamiento y el aspecto físico que proyecta una persona estresada son muy similares a los que muchos autores describen como efectos fisiológicos y motores.

## 5.2.- LOGROS DE OBJETIVOS

Gracias a la exhaustiva investigación realizada en las tres subestaciones de control, se ha logrado conocer el ambiente y las condiciones en que se encuentran los 12 colaboradores trabajando en sus diferentes horarios.

La idea del presente estudio está ligada al logro de los objetivos anteriormente planteados y con ello presentar como propuesta una “Guía de prevención”, para contrarrestar en su mayoría el estrés laboral en que se encuentran inmersos los operadores.

En primer lugar, se logró determinar el grado de estrés laboral en el personal operativo de las tres subestaciones de Control CNEL de la ciudad, el cual no ha sido tan bueno, porque sólo con el 80% de los 12 colaboradores se es evidente de como los horarios, la sobre carga laboral y el ambiente está afectando la salud física y psicológica de los colaboradores.

De igual manera, se identificó factores como:

- Exceso de trabajo
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para el propio individuo y los demás.
- Ausencia de una descripción clara de las actividades laborales, o la cadena de mando.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral, entre otros.

Por lo que es claro, que estresores como éstos, inciden en la forma como empiezan y culminan una tarea, en el tiempo que se toman para llevarla a cabo.

También, es notorio que existe un 90% de insatisfacción porque no son reconocidos por sus logros laborales y posteriormente recompensados.

Por otro lado, el planteamiento de los objetivos en la investigación también llevó a conocer los síntomas, efectos y consecuencias del estrés laboral en las centrales eléctricas CNEL Manta.

Paralelamente, el estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son en su mayoría perceptibles por los operadores.

Mientras, que a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés son fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios y por sus compañeros. En muy escasas ocasiones, el patrono puede darse cuenta sino, que más bien confunde una situación de fatiga con la de vagancia o incompetencia.

Y por todo lo antes expuesto se cree necesario proponer y socializar con los operadores y patrones de CNEL, la Guía de Prevención que con la colaboración de todos ayudará al mejoramiento del rendimiento laboral de los operadores y con ello, satisfacer las necesidades según MASLOW.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1.- CONCLUSIONES**

1.- En los actuales momentos, el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas.

2.- El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos.

3.- El ambiente laboral en el que el personal operativo realiza sus actividades está favoreciendo al apareamiento de estrés condicionado por la presencia de factores inadecuados: de infraestructura, espacio físico, higiene, seguridad y condiciones ambientales.

4.- A cada persona le afecta de manera diferente el estrés, cada una de ellas tiene un patrón psicológico diferente que la hace reaccionar de forma diferente a las demás.

## **6.2.- RECOMENDACIONES**

Al haberse identificado en el presente estudio la evidencia del estrés laboral en el personal operativo de las Subestaciones de Control CNEL de Manta, se recomienda:

1.- Tomar medidas preventivas, como tomar en cuenta la seguridad industrial de la corporación, utilizando tapones para los oídos, mascarillas, guantes, uniforme o ropa adecuada y flexible, para su protección y así de esta manera evitar los posibles riesgos laborales.

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 a los operadores que están 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.

## **CAPÍTULO VII**

### **7.- PROPUESTA**

#### **7.1.- DATOS INFORMATIVOS**

**Título de la Propuesta:**

“PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL QUE AFECTA AL PERSONAL OPERATIVO DE LAS SUB-ESTACIONES DE CONTROL DECNEL DE LA CIUDAD DE MANTA, 2012-2013”.

**Elaborado por:**

- Mario Eduardo Zambrano Loor
- Franco Holguín Jaime Fabián

**Área de desarrollo de la propuesta:**

Cantón Manta  
Provincia de Manabí

**Beneficiarios:**

- Operadores de las Subestaciones de Control CNEL Manta 1, 2 y 3.

**Directora de tesis:**

Dra. Lourdes Arias Ruíz.

**Tipo de Propuesta:**

Psicológico

**Fecha de Realización:**

**Inicio:** 15 de Noviembre del 2012

**Final:** 15 de Marzo del 2013

## **7.2.- ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

El interés por el estrés se ha convertido en algo muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud.

Expertos en el estudio del estrés han demostrado que en tiempos actuales gran parte de los trabajadores padecen de estrés quizá como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que se labora, en que se vive, cambios ambientales y sociales, que son difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida.

El personal operativo de las subestaciones de CNEL, de acuerdo con las características de desempeño y la naturaleza de las acciones que deben ejecutar están expuestos a la influencia de factores que se constituyen en los principales causantes del estrés laboral.

El personal operativo de CNEL es quien tiene una gran responsabilidad en cuanto al buen desempeño de las subestaciones para abastecer de energía eléctrica a toda la ciudad, incluyendo cuidar de su propia calidad de vida en todos los aspectos.

En el desempeño laboral del personal de operaciones es importante tener en cuenta que la salud física va integrada al rol profesional para desarrollar todas sus actividades eficientemente y sin contratiempos; y así evitar accidentes profesionales.

Adicionalmente, los resultados obtenidos en el test de Navarra, determinan la necesidad de estructurar y desarrollar una propuesta de solución al problema existente en las Sub estaciones de Control CNEL, en

la cual, no se ha dado ningún taller de técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés de los trabajadores, como alternativa de la Guía de Prevención.

### **7.3.- OBJETIVOS**

#### **7.3.1 OBJETIVO GENERAL:**

Disminuir el nivel de estrés laboral en los trabajadores de las Subestaciones de Control CNEL en la ciudad de Manta, para mejorar su desempeño laboral y calidad de vida.

#### **7.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Crear un ambiente positivo para el desarrollo del desempeño laboral
- Por medio de técnicas de relajación disminuir el nivel de estrés planteadas en la Guía de Prevención.
- Disminuir los efectos del estrés del personal con talleres técnicos y de alimentación.

#### **7.4.- JUSTIFICACIÓN**

El estrés se define como la respuesta automática y natural del cuerpo ante situaciones que resultan amenazadoras y/o desafiantes. Es denominada la enfermedad del siglo XXI, debido a que en la actualidad se vive en un mundo lleno de exigencias externas y auto exigencias que provocan la permanencia de la respuesta de estrés en el organismo de las personas, provocando alteraciones emocionales, cognitivas y fisiológicas.

La necesidad de una propuesta de una Guía de Prevención donde se presentan técnicas de relajación, la adecuada alimentación, postura en el trabajo, entre otros responde a los resultados encontrados en la población investigada; ya que se encontró un alto índice de estrés, los cuales deben ser atendidos tomando en cuenta que con una intervención eficaz se pretenderá disminuir esta problemática; el área de prevención es parte importante, y para ello debe educarse a la población, con el objeto de evitar padecimientos que pueden presentarse, y/o desarrollarse más adelante; de no trabajar en torno a la problemática probablemente alcanzarían niveles severos que incapaciten a los colaboradores para un buen desempeño y desarrollo de las diferentes áreas de su vida (personal, sociales y familiares)

Asimismo la importancia de un trabajo preventivo enfocado en el estrés de los operadores; traerá grandes beneficios para la institución, ya que a mejor salud mental y física, mejor calidad de vida y esto se verá reflejado en el desempeño laboral al igual que en sus propias áreas deficitarias.

## **7.5.- FUNDAMENTACIÓN**

### **7.5.1 Tratamiento del Estrés Laboral**

El tratamiento al estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo.

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

Los profesionales afines, deben vigilar a 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.

La empresa debe buscar anticipar la situación y aplicar medidas 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.

### **7.5.2 Estrés Laboral**

“Es la acomodación de una persona a situaciones nuevas y su respuesta inespecífica y estereotipada a todos los estímulos que trastornan su equilibrio”.

#### **Concepto de Estrés Laboral:**

Se sujeta a este esquema pero en relación a las exigencias de trabajo.

Además de las actitudes que desarrollan en relación con la organización donde se trabaja. Y no son las mejores cuando las condiciones y ambiente de trabajo resultan desfavorables; entre ello incertidumbre laboral, competencia feroz, trabajar bajo presión, malas condiciones de trabajo, otros.

### **7.5.3 Medidas que deben tomarse con respecto al Estrés:**

- Identificar qué produce estrés
- Tomar medidas oportunas
- Mejorar hábitos de trabajo diario
- No olvidarse de uno mismo
- Romper rutinas diarios de trabajo
- Control del régimen alimenticio
- Hábitos adecuados en el dormir
- Ejercicios de relajación

## **7.6.- METODOLOGÍA PLAN DE ACCIÓN**

La presente investigación se desarrolló mediante la investigación de campo y la aplicación de técnicas de observación y del test de Navarra. El mismo que ayudó a comprobar la hipótesis de que existe de tiempo atrás estrés laboral en las subestaciones de control CNEL de la ciudad, y por lo tanto es necesario y urgente poner en práctica una Guía de Prevención.

La Guía de Prevención estará al alcance de los directivos y empleados administrativos y operativos de CNEL, con la finalidad de educar a todos y fomentar en ellos una cultura organizacional que cambiará y mejorará el estilo de vida y trabajo.

El plan de acción para emplear la Guía de Prevención que propone la presente investigación será:

- a) La Guía de Prevención estará impresa, anillada y visible en las tres subestaciones de control.
- b) También estará como documento en PDF, en las computadoras para que sirva de consulta de los operadores.
- c) Mediante un taller Motivacional, se dará a conocer a los operadores y jefes la finalidad y el contenido de la Guía de prevención, como un preámbulo de lo que está descrito en las posteriores páginas. Primero de manera general (deductivo) hasta llegar hacerlo de manera individual (inductivo).
- d) En base a la planificación de los jefes y el tiempo disponible de los operadores, desarrollar las técnicas de relajación para conocimiento de todos y así se los pueda hacer en las casas.
- e) Y por último, concientizar a los empleadores a que reorganicen los horarios rotativos y de descanso de los operadores.

## **7.7.- ADMINISTRACIÓN**

Como toda investigación incurre en gastos administrativos, entre los cuales son:

### **Investigación de Campo:**

- a) Transporte durante tres meses \$120.25
- b) Adquisición de hojas y tintas \$69.50
- c) Compra de una impresora CANNON MP 250 \$80.00
- d) Consulta de Internet \$35.00
- e) Refrigerios \$61.35
- f) Otros \$100.00

Con esto se ha llevado a cabo la investigación, y que las posibles soluciones sean de gran alcance no sólo para la empresa CNEL sino, para otras instituciones también.

## CAPÍTULO VIII

### BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, M. (1 de 9 de 2010). *Universidad central @ hotma*. Recuperado el febrero de 2013, de Universidad central @ hotma: ww/gdgdhfhf
- Andrés, R. (1998). *Calidad de vida en los trabajadores*.
- Baque, J. (2012). *Kuchiqui*. Manta: La victoria.
- CELORIO, M. A. (2012). *REVISTA INTERNACIONAL DE PSICOLOGÍA*, 4.
- COOPER. (1983). *REVISTA INTERNACIONAL DE PSICOLOGÍA*.
- DL, T. (1995). A patient satisfaction survey: a basis for changing delivery of services.
- DOLAN, G. y. (2005). El estrés Laboral.
- EUROPEA, C. (1999). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La sal de la vida o el beso de la muerte? *Luxemburgo, Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas*.
- GONZALES PE, M. (s.f.).
- J.M, P. (1999). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: España.
- J.M., S. A. (1993). *Control del Estrés Laboral*. Madrid: España.
- LAZARUS. (1991- 1999). *Emotion and Adaptation*.
- MARÉS, E. (2009). *ESTIRAMEINTOS* . BARCELONA: HISPANO EUROPEA.
- MONCADA S, L. C. (2002). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*.
- PINO. (2005).
- Richard, S. (1987). Elementos de Muestreo. En *Elementos de Muestreo* (pág. 48). México: Iberoamericana.
- Selye, H. (1936). *Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés*. España.
- ZAUTRA. (2003). *Estrés, emociones y salud*.

# ANEXOS

01.



**CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD.**

02.



**SUBESTACIÓN MANTA 1**

03.



**SUBESTACIÓN MANTA 2**

04.



**SUBESTACIÓN MANTA 3**

05.



### **Ambiente Interno 1 de las Subestaciones CNEL**

*Como se puede observar, este es uno de los ambiente físicos de las subestaciones de Control, que con tan sólo ver ya produce un estrés psicosocial.*

06.



**Ambiente Interno 2 de las Subestaciones CNEL**

07.



**Actividades diarias de los operadores de CNEL**

08.



**Ambiente Externo de las Subestaciones CNEL**



**El estrés Laboral como riesgo  
psicosocial: actividad preventiva y  
correctiva**

**GUÍA DE PREVENCIÓN**



**GUÍA DE PREVENCIÓN**

## **PLAN DE INVESTIGACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL**

### **REDACTADO POR:**

- **ZAMBRANO LOOR MARIO EDUARDO**

### **COLABORADORES**

**Operadores de las tres Subestaciones de Control CNEL Manta.**



## **GUÍA DE PREVENCIÓN**

**No está permitida la reproducción total o parcial de este Manual de Prevención, ni su tratamiento informático ni la transmisión por cualquier medio sin el correspondiente permiso por escrito.**

**Edición Marzo 2013**

**Copyright. © Zamloor 2013**

**Dibujos de Dr. Tirino**

**Depósito Legal: M-56999-2008**

**Editorial y Producción Arteanima, S.L.**

**Manta – Manabí - Ecuador.**

# PRÓLOGO

Zambrano Loor Mario Eduardo

Egresado de Psicología Industrial de la ULEAM

El estrés es un proceso en el que, de forma automática, se ponen en marcha un conjunto de respuestas fisiológicas, cognitivas y conductuales que aumentan el nivel de activación con el fin de ayudarse a afrontar un problema para el que no se tiene suficientes recursos.

El ser humano, los animales o las plantas disponen de mecanismos ancestrales para combatir el frío o el calor, dos situaciones estresantes habituales en el curso de la vida, a las que se deben adaptar. El hombre tiene la capacidad de generar automáticamente calor cuando hace frío, tensando los músculos, contrayendo los vasos sanguíneos o realizando una serie de reacciones bioquímicas que producen calor. Pero si tiene que trabajar ocho horas con frío se agotará más y necesitará más descanso para volver a estar en forma que si trabaja en unas condiciones adecuadas de temperatura.

Afrontar el estrés normal de cada día no es un problema cuando se descansa lo suficiente.

Por el contrario, no descansar se convierte en una complicación añadida que hay que afrontar. Sin embargo, suele suceder que cuando un individuo se encuentra en un momento de su vida en el que hay muchas situaciones estresantes, comienza a dormir peor, aunque disponga de tiempo para el descanso. Su mente no para de buscar soluciones a los diferentes problemas y eso le activa, impidiéndole descansar adecuadamente. El problema aparece cuando este mecanismo de activación de recursos está siempre encendido y apenas hay descanso, como si estuviéramos permanentemente en una situación de emergencia. En ese caso, a medida que vaya pasando el tiempo, irán apareciendo algunos de los siguientes síntomas o desórdenes: problemas de memoria, dificultades para concentrarse, pérdida de rendimiento, alta activación fisiológica, agotamiento, insomnio, dolor de cabeza, dolores musculares, aumento del

consumo de sustancias psicoactivas, ansiedad, irritabilidad u otros problemas que pueden ir siendo progresivamente más discapacitantes, como la depresión o problemas de salud física.

De manera que el estrés es un proceso normal de adaptación al medio, pero también puede ser un factor de vulnerabilidad que con el tiempo puede provocar el desarrollo de problemas de rendimiento, algunos trastornos mentales y una gran variedad de enfermedades físicas.

En la vida cotidiana, el trabajo es una fuente de realización personal y sin duda es mejor tener trabajo que estar desempleado, pero algunas condiciones laborales pueden atentar contra la salud. No solamente los riesgos físicos, sino también los factores psicosociales (altos niveles de atención, complejidad, repetitividad, rapidez, plazos estrictos y cortos, mala organización, carga mental, exigencias emocionales, falta de apoyo social, falta de formación, falta de oportunidades para ascender, falta de autonomía, inestabilidad en el empleo, salarios bajos, problemas de relación interpersonal, organización de los horarios, violencia, acoso, etc.) pueden ser demasiado exigentes y afectar negativamente a la salud.

Según la IV Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, aproximadamente uno de cada tres trabajadores de la Unión Europea considera que el trabajo está afectando a su salud; además, por orden de frecuencia, uno de cada cinco presenta dolor de espalda, estrés, dolores musculares y fatiga crónica, uno de cada siete tiene frecuentes dolores de cabeza, uno de cada diez está muy irritable, y en torno a uno de cada doce presenta ansiedad, trastornos del sueño o ha sufrido un accidente con lesiones.

Los mecanismos legales que se han desarrollado en la Unión Europea y en los estados que la componen están desarrollando una cultura de la prevención que sigue mejorando progresivamente.

Falta mucho por hacer, pero la guía que ahora se presenta es una buena herramienta para reducir la incidencia de estos problemas, una tarea en la que debe estar implicada toda la sociedad. La información sobre el estrés laboral, el análisis de los factores relacionados, las estrategias para manejarlo mejor o los programas a desarrollar en las organizaciones, son aspectos esenciales para comenzar a hacer prevención.

# **1. INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA DEL ESTRÉS EN EL ÁMBITO LABORAL**



## **1. INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA DEL ESTRÉS EN EL ÁMBITO LABORAL**

Durante los últimos años se han producido importantes transformaciones en el entorno laboral. El trabajo ha pasado de ser una labor predominantemente física a convertirse sobre todo en una actividad mental y social. Además, con una frecuencia cada vez mayor, la actividad laboral implica gestionar la incertidumbre y la ambigüedad debido a los cambios en el entorno, a la rapidez de esos cambios y a la complejidad de los fenómenos planteados en el trabajo.

El incremento del trabajo en equipo y de los equipos de trabajo requiere otro tipo de competencias para un buen desempeño y difumina los límites de la definición de los puestos.

El aumento de la flexibilidad en el empleo se caracteriza por mayor rotación, mayor diversificación de formas contractuales, temporales, de dedicación y de flexibilidad horaria, y también por una mayor polivalencia en las calificaciones y competencias.

Además, se ha incrementado mucho el trabajo en el sector servicios, lo que supone importantes cambios en la propia actividad laboral. La importancia de la interacción con el cliente, su papel en la definición de la calidad del servicio y la ampliación del contenido del trabajo, incluso a ámbitos emocionales, son innovaciones importantes en la actividad laboral. Las demandas emocionales del trabajo que se derivan de la inclusión de componentes afectivos en la definición de calidad del servicio, plantean con mayor frecuencia la discrepancia entre las emociones que la persona querría expresar y las que a de manifestar en función del trabajo que desempeña.



Todos estos cambios suponen importantes transformaciones en la actividad laboral que llevan a una reconsideración y reconceptualización del concepto de estrés laboral.

(EUROPEA, 1999) El estrés laboral se encuentra entre los problemas de salud más frecuentes entre la población trabajadora [1]. En relación con los costes que origina se estima que ascienden a millones de dólares anuales.

El estrés laboral se ve condicionado por problemas sociales, económicos y sanitarios, al tiempo que contribuye a crearlos. Además, produce alteraciones muy considerables en la productividad y la competitividad de las empresas.

## **2. ¿QUÉ ES EL ESTRÉS LABORAL?**

La Real Academia Española define el estrés como una “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”.

El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente (o para controlarlas).

Desde el punto de vista científico el estrés laboral se ha definido como un factor de riesgo para la salud.

El estrés no es una enfermedad, pero si es intenso y continúa un cierto tiempo puede producir efectos negativos.

Cierto nivel de desafío en el trabajo puede resultar estimulante y motivador. Sin embargo, cuando las demandas y las presiones se vuelven excesivas, generan consecuencias negativas para los trabajadores y para sus organizaciones.

*Tabla 1. Cambios asociados al estrés excesivo.*

**Aumento de síntomas físicos:** problemas de sueño, cansancio, fatiga, tensión muscular, etc.

**Cambios emocionales:**

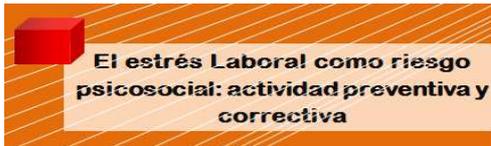
- Cambios de humor, irritabilidad, preocupación excesiva, tristeza, nerviosismo.
- Sensación de confusión.
- Sentimientos de falta de control sobre uno mismo y las situaciones.
- Sentimientos de baja autoestima.

**Cambios en el funcionamiento mental:**

- Dificultad para concentrarse, para pensar y tomar decisiones.
- Dificultad para mantener la atención.
- Despistes y olvidos frecuentes.
- Bloqueos mentales.
- Sensación de confusión mental.
- Sentimientos de falta de control sobre uno mismo y sobre las situaciones.

**Cambios en la conducta:**

- Deterioro de las relaciones interpersonales:
  - Aislamiento.
  - Hipersensibilidad a las críticas.
  - Aumento de las conductas y actitudes hostiles.
  - Deshumanización del trabajo y de las relaciones interpersonales.
  - Aumento de las críticas y quejas destructivas.
- Aumento de los hábitos de conducta poco saludables y disminución de hábitos beneficiosos para la salud:
  - Uso inadecuado de fármacos.
  - Consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias psicoactivas.
  - Alteración de los hábitos de alimentación.
  - Sedentarismo.
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes.



### **3. ESTRÉS LABORAL Y SALUD**

(MONCADA S, 2002) Son diversos los trabajos que han analizado las relaciones entre variables psicosociales, como el desempleo o un pobre estatus socioeconómico, y la salud [2].

Numerosas investigaciones han identificado un aumento del riesgo de padecer muy diversos problemas de salud física y mental como consecuencia del estrés.

La mayoría de las enfermedades son multifactoriales y el estrés laboral es uno de los componentes de dicha causalidad. A veces, su contribución es bastante insignificante, mientras que, en otros casos, puede resultar fundamental para desencadenar las manifestaciones de la enfermedad o acelerar su curso.

#### **3.1. EL ESTRÉS Y LAS ENFERMEDADES “FÍSICAS”: LAS ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES.**

El estrés ha sido relacionado con múltiples y muy variados problemas de salud física. La tabla 2 resume algunas de las principales enfermedades médicas que han sido asociadas al estrés. Entre todas ellas, quizá sean las enfermedades cardiovasculares aquellas en las que su relación con el estrés laboral ha sido mejor investigada.

*Tabla 2. Trastornos y enfermedades físicas que se han asociado con el estrés.*

- **Trastornos cardiovasculares:**
  - Hipertensión arterial.
  - Enfermedades coronarias.
  - Arritmias.
- **Trastornos inmunológicos.**
- **Trastornos musculoesqueléticos:**
  - Lumbalgia y cervicalgia inespecífica.
- **Trastornos respiratorios:**
  - Asma bronquial.
- **Trastornos gastrointestinales:**
  - Úlcera péptica.
  - Dispepsia funcional.
  - Síndrome de intestino irritable.
  - Colitis ulcerosa.
  - Aerofagia.
  - Digestiones lentas.
- **Trastornos dermatológicos:**
  - Psoriasis.
  - Prurito.
  - Dermatitis atópica.
  - Hiperhidrosis.
  - Alopecia.
- **Trastornos endocrinos:**
  - Diabetes.
- **Otros:**
  - Trastornos por dolor crónico.
  - Fatiga crónica.
  - Trastornos bucodentales.

## **2. CONSEJOS PRÁCTICOS PARA PREVENIR Y SOBRELLEVAR EL ESTRÉS LABORAL.**



La participación de las empresas, patrones y empleados es muy importante durante y después del proceso de prevención porque depende de todos ellos principalmente, que los consejos para prevenir o sobrellevar el estrés den resultados positivos y se pueda ver un cambio satisfactorio en el ámbito laboral.

Pero cuando se desobedece cualquiera de estas normas, este proceso se ve afectado y por tanto causaría mayor estrés en la persona porque no ha logrado lo que se ha propuesto.

## **RECOMENDACIONES PARA EMPRESAS/ PATRONES**

Así como las empresas son exigentes en que su personal sea eficiente, también ellos están en el derecho de solicitar que el ambiente de trabajo y las actividades sean flexibles y adecuados para un buen desempeño laboral.

- Un nuevo diseño del puesto de trabajo y de las tareas.
- Una gestión participativa
- Horarios laborales flexibles
- El desarrollo de la carrera profesional
- Nuevo diseño de los factores físicos del puesto de trabajo
- Facilitar de un botiquín y asegurarse de que todos los trabajadores tengan acceso a los servicios de medicina del trabajo.
- Colocar la iluminaria correspondiente en cada área de trabajo, porque la luz es uno de los factores que causan estrés ya que una luz opaca producirá más esfuerzo en los trabajadores por tratar de ver las cosas que realizan.
- Adopción de prácticas laborales que contribuyan a la salud y el bienestar de los trabajadores.
- Fomentar estilos de vida sanos, como una alimentación sana, el ejercicio físico y el no fumar.

- Cooperar con los grupos y sectores de interés procedentes para establecer y aplicar estrategias.
- Crear una política de personal que incorpora activamente objetivos de promoción de la salud; o un servicio integrado de seguridad e higiene en el trabajo.
- Entrega pronta de nuevos equipos, uniformes e insumos necesarios para las actividades a desempeñar.
- Constituir unidades de trabajo naturales que agrupan a personas cuyo trabajo está interrelacionado.
- Combinar tareas para que un puesto resulte menos especializado, lo que hará posible que los trabajadores ejerzan varias actividades diferentes.
- Mejora de los horarios de los turnos:
  - ✓ Evitar los turnos de noche permanentes (fijos o no rotatorios);
  - ✓ Reducir al mínimo los turnos de noche consecutivos;
  - ✓ Evitar los cambios bruscos de turno;
  - ✓ Prever algunos fines de semana libres;
  - ✓ Evitar la sucesión de varios días de trabajo por turnos seguidos por «mini vacaciones»;
  - ✓ Reducir al mínimo los turnos largos y las horas extraordinarias;
  - ✓ Prever turnos de duraciones diferentes;
  - ✓ Estudiar bien las horas de comienzo y de fin de los turnos;
  - ✓ Mantener horarios regulares y previsibles, y
  - ✓ Estudiar los momentos de descanso.

## **RECOMENDACIONES PARA EMPLEADOS**

Todo empleado, por más sencilla que sean sus actividades en el trabajo siempre debe considerar la práctica de yoga o ejercicios físicos, y llevar una buena alimentación diaria.

Las sugerencias deben emplearse en casa y en el lugar de trabajo.

### Consejos para quienes trabajan muchas horas en la computadora

## Consejos para quienes trabajan muchas horas en la computadora

Usar filtro de pantalla

10° - 25°

40 - 70 cm

Medidas indicadas para una persona de 1,70 m de altura.

Apoyo para el antebrazo

Respaldo móvil

Apoyo lumbar 70 cm

Asiento 47 cm

Altura del escritorio 74 cm

**Teléfono:** Colócalo a una distancia que te obligue a ponerte de pie para responderlo.

**Comunicación con compañeros:** En vez de llamarlos a su "anexo", ve hasta su puesto para darles el mensaje o tratar algún tema laboral.

**Almuerzo:** Jamás almuerces frente al computador, pues te incita a comer de más, no te enfocas en el acto de comer y, sobre todo, pierdes un vital momento de relajación.

**Café - agua:** Cada vez que puedas, o quieras, párate a prepararte una taza de café o buscar un vaso con agua.

**Postura ergonómica:** Siéntate en una silla acorde al trabajo que realizas y recuerda mantener siempre tu espalda de manera recta.

**Cuello - muñecas:** Frecuentemente mueve tus muñecas, sobre todo si escribes mucho, esto te ayudará a prevenir el síndrome del túnel carpiano. Aprovecha también cada momento que tengas disponible para estirar las piernas y el cuello.

**Respiración:** De vez en cuando respira profundamente. Si el ambiente en la oficina está muy saturado, acércate a una ventana.

Ilustración 01.

**El teléfono,** debe colocarse a una distancia que obligue a la persona a ponerse de pie para responderlo.

**Comunicación con compañeros:** en vez de llamarlos a su "anexo", ir hasta el puesto de trabajo para dar el mensaje o tratar algún tema laboral.



**Almuerzo:** jamás debe almorzarse frente al computador, pues esto incita a comer de más, no se enfoca en el acto de comer y, sobre todo, se pierde un vital momento de relajación. (Ver ilustración 05)

**Café- agua:** cada vez que se pueda, o quiera, pararse a prepararse una taza de café o buscar un vaso con agua.

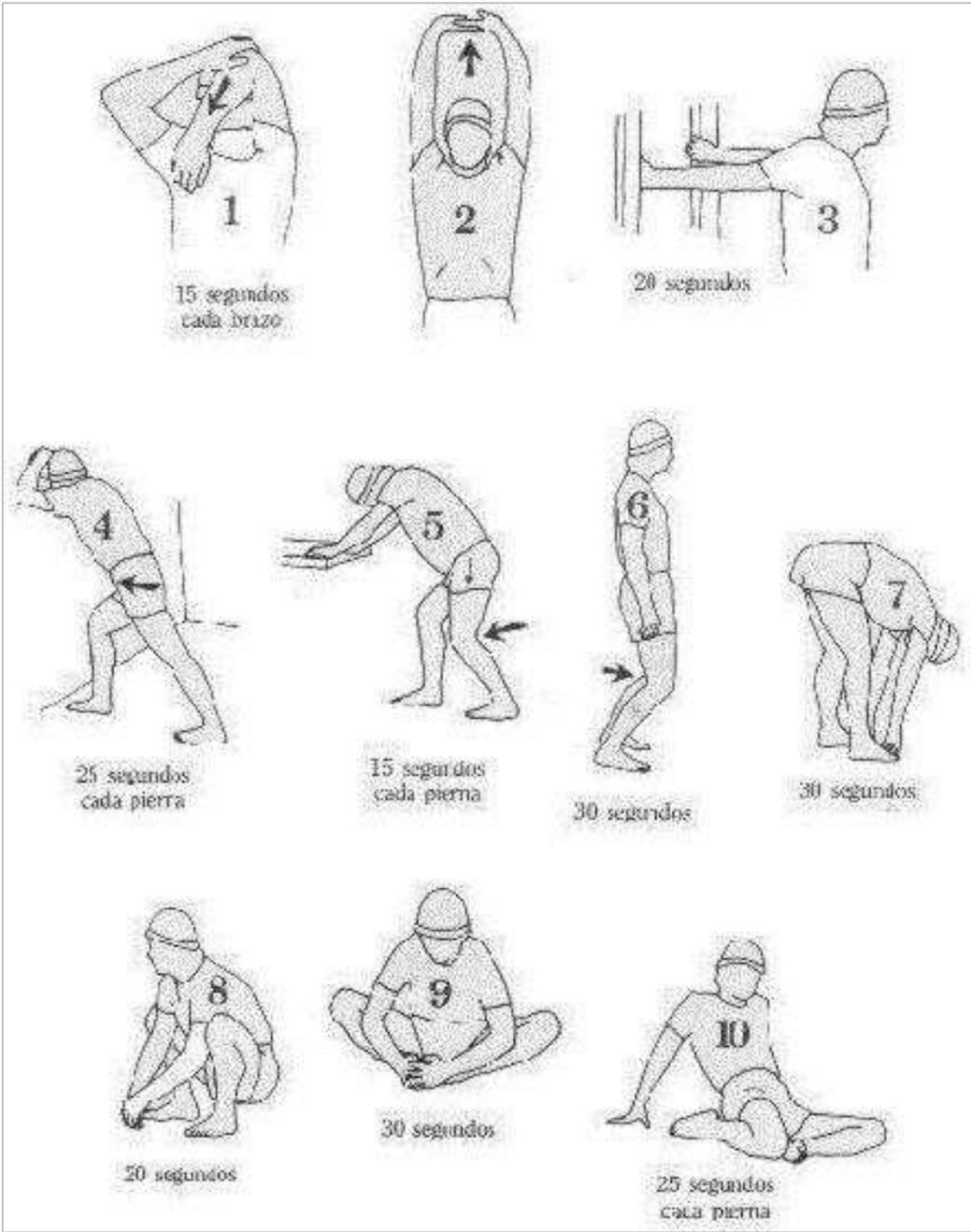
**Postura ergonómica:** sentarse en una silla acorde al trabajo que se realiza y recordar siempre mantener la espalda de manera recta.

**Cuello- muñeca:** frecuentemente mover las muñecas, sobre todo si se escribe mucho, esto ayudará a prevenir el síndrome del túnel carpiano. Aprovechar también cada momento que se tenga disponible para estirar las piernas y el cuello.

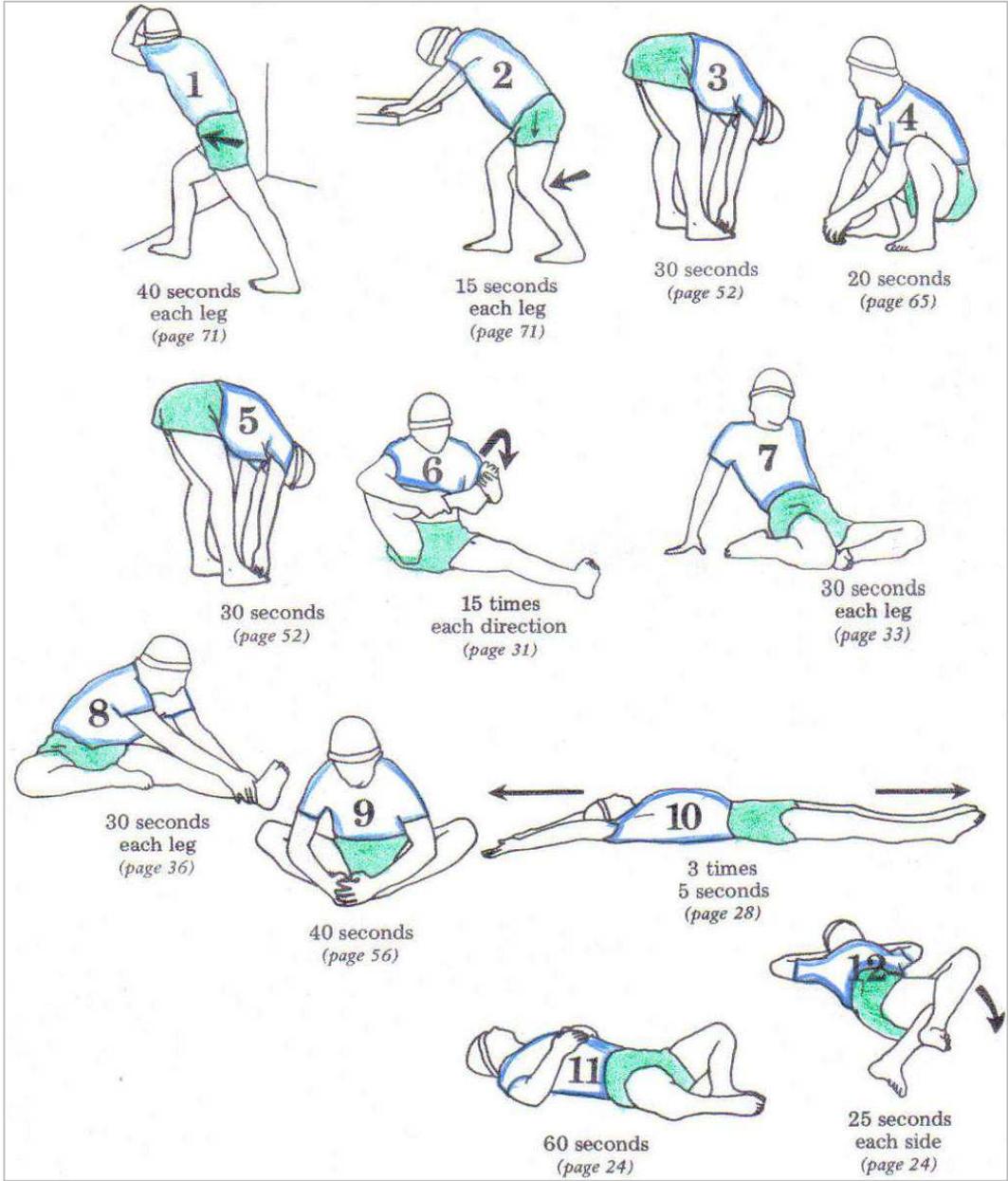
**Respiración:** de vez en cuando respirar profundamente. Si el ambiente en la oficina está muy saturado, acercarse a la ventana.

## EJERCICIOS FÁCILES Y PRÁCTICOS

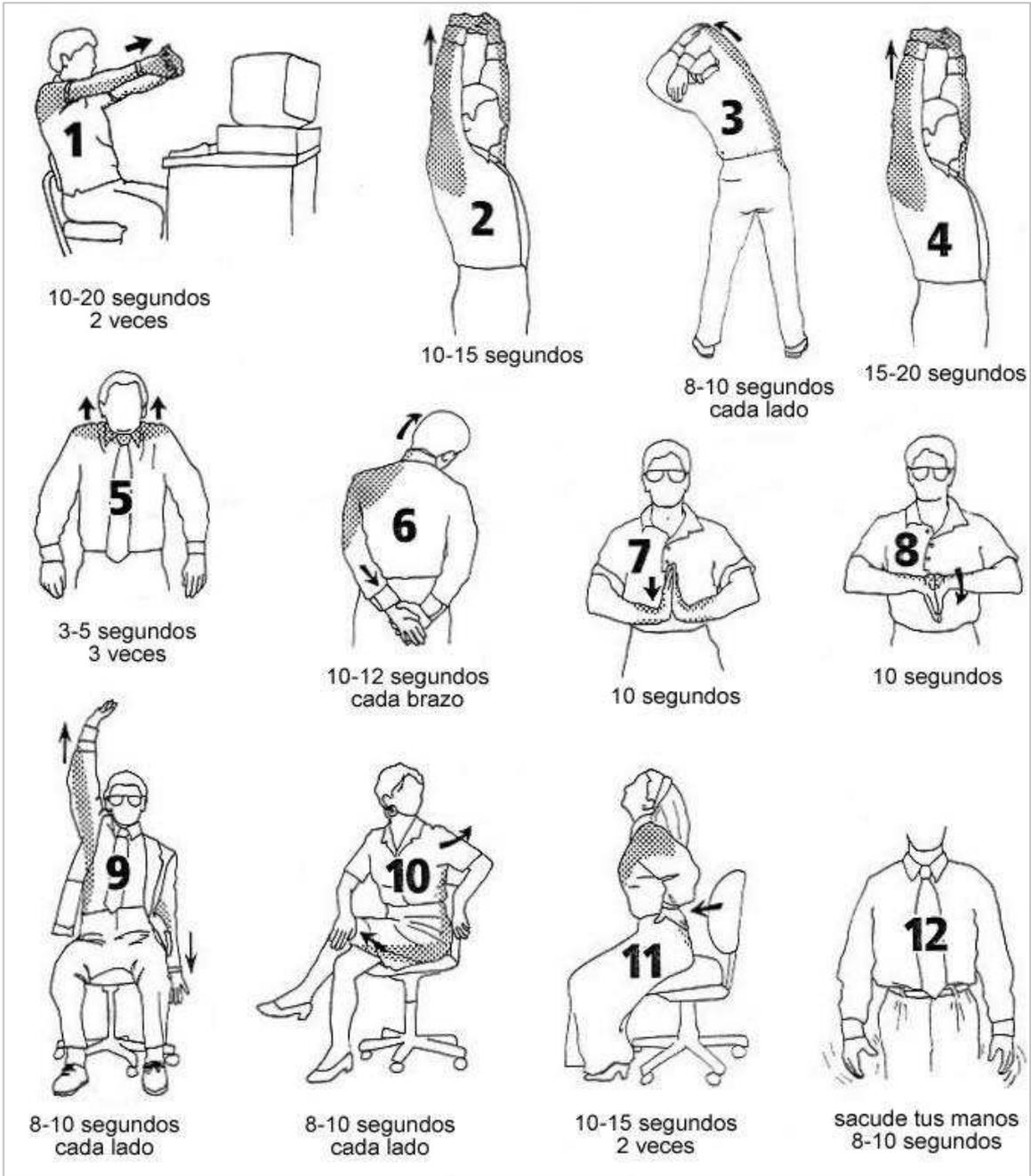
(MARÉS, 2009) La actividad física proporciona beneficios, siempre y cuando se realice de manera adecuada. Quizá uno de los aspectos a los que menos se suele atender es a la flexibilidad, se supone que no provoca mucho cansancio (algo que se suele exigir al ejercicio físico), y además lo puede hacer cualquiera, y lo que es mal entendido, de cualquier forma. En la obra, Enric Marés detecta que hay una equivocación en la forma de entender el trabajo de flexibilidad, y por eso utiliza los términos “correctos, nocivos y contradictorios” como puntos fundamentales a la hora de realizar los estiramientos, lo que nos lleva a una conclusión, que no se pueden hacer de cualquier forma. [3]



**Ilustración 02.**

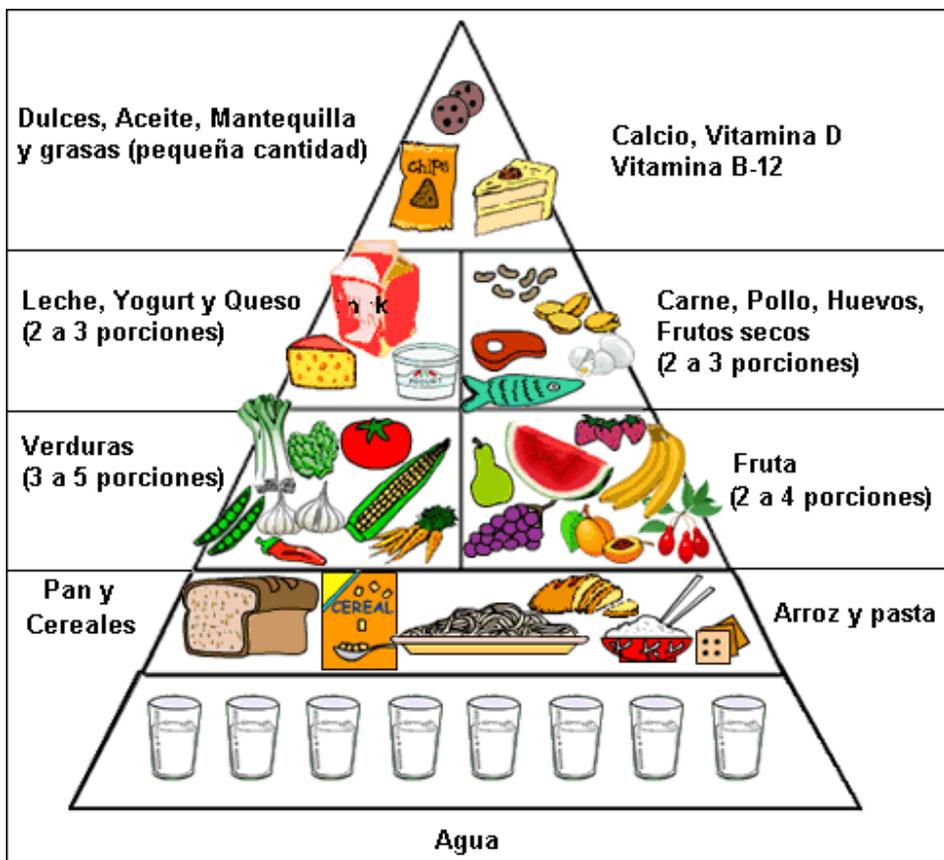


**Ilustración 03.**



**Ilustración 04.**

### ALIMENTACIÓN SANA



Toda persona siempre debe alimentarse muy bien para comenzar sus actividades con fuerza y vitalidad.

Comer sanamente no significa comer bastante, sino lo suficiente pero en cantidades adecuadas y los productos con proteínas y calcio, entre otros.

### 3. CONCLUSIONES

No se quiere finalizar la presentación del Plan de Investigación del Estrés Laboral sin realizar una reflexión a modo de conclusiones:

1. El estrés laboral constituye un fenómeno de gran relevancia en el ámbito de la salud laboral con importantes implicaciones para trabajadores empresas, sistemas sanitarios y la sociedad en su conjunto.
2. Existe suficiente evidencia científica para considerar el problema muy importante y, sin lugar a dudas, los datos acerca de su relación con la salud seguirán acumulándose en las próximas décadas.
3. Las organizaciones relacionadas con la salud laboral, comprometidas con la investigación, el desarrollo y la innovación deben prestar especial atención a los aspectos psicológicos y sociales del trabajo.
4. Las estrategias oportunistas de investigación, basadas en el aprovechamiento del itinerario natural del paciente, constituyen una alternativa eficiente para generar buenas prácticas en la materia, sin menoscabo de otras estrategias de evaluación, preventivas o de intervención.
5. En los próximos años el Plan de Investigación del Estrés Laboral contribuirá al mejor conocimiento de este problema en el país.

## Bibliografía

Abreu, M. (1 de 9 de 2010). *Universidad central @ hotma*. Recuperado el febrero de 2013, de Universidad central @ hotma: ww/gdgdhfhf

Andrés, R. (1998). *Calidad de vida en los trabajadores*.

Baque, J. (2012). *Kuchiqui*. Manta: La victoria.

CELORIO, M. A. (2012). *REVISTA INTERNACIONAL DE PSICOLOGÍA*, 4.

COOPER. (1983). *REVISTA INTERNACIONAL DE PSICOLOGÍA*.

DL, T. (1995). A patient satisfaction survey: a basis for changing delivery of services.

DOLAN, G. y. (2005). El estrés Laboral.

EUROPEA, C. (1999). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La sal de la vida o el beso de la muerte? *Luxemburgo, Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas*.

GONZALES PE, M. (s.f.).

J.M, P. (1999). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: España.

J.M., S. A. (1993). *Control del Estrés Laboral*. Madrid: España.

LAZARUS. (1991- 1999). *Emotion and Adaptation*.

MARÉS, E. (2009). *ESTIRAMEINTOS*. BARCELONA: HISPANO EUROPEA.

MONCADA S, L. C. (2002). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*.

PINO. (2005).

Richard, S. (1987). Elementos de Muestreo. En *Elementos de Muestreo* (pág. 48). México: Iberoamericana.

Selye, H. (1936). *Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés*. España.

ZAUTRA. (2003). *Estrés, emociones y salud*.