

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

**FACULTAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“LA SOBRECARGA LABORAL Y SU RELACION  
CON LA PRESENCIA DE SINTOMAS DE ESTRESS  
LABORAL EN FUNCIONARIOS DE LAS  
ADMINISTRACIONES ZONALES DEL MUNICIPIO DE  
QUITO”.**

Realizado por:

**EDMUNDO BARROS QUESADA**

Director del Proyecto:

**Dr. Juan Lara**

Como requisito para la obtención del título de:

**MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Quito, 2015

## **DECLARACION JURAMENTADA**

Yo, EDMUNDO BARROS QUESADA, con cédula de identidad # 170934675-1, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

EDMUNDO IVAN BARROS QUESADA

C.C.: 170934675-1

## **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“LA SOBRECARGA LABORAL Y SU RELACION CON LA PRESENCIA DE  
SINTOMAS DE ESTRESS LABORAL EN FUNCIONARIOS DE LAS  
ADMINISTRACIONES ZONALES DEL MUNICIPIO DE QUITO ”**

Realizado por:

**EDMUNDO BARROS QUESADA**

como Requisito para la Obtención del Título de:

**MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

ha Sido dirigido por el profesor

**JUAN LARA SOTOMAYOR**

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Edmundo Barros

DIRECTOR

### **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mi familia,a mi esposa Diana ,mis hijos Oscar,Samuel,Daniel y David,quienes han sabido tolerar las largas jornadas de ausencia del seno del hogar,incentivando el deseo de cumplir esta meta.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme desarrollar mi historia personal, a mi madre Rosario quien a sido el referente de trabajo, amor y perseverancia y que Dios la tiene en su santa gracia, a mi esposa e hijos por su paciencia y por ser el estimulo que diariamente alimenta mi voluntad y deseo de vida, a mi padre Nicolás hombre de pensamiento altruista, libre y de mente abierta que con su ejemplo de vida dejo plasmado el camino del éxito.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, procura determinar si La sobrecarga laboral y su relación con la presencia de síntomas de estrés laboral en funcionarios de las Administraciones Zonales del Municipio de Quito, para lo cual se planteo como objetivo general determinar si existe una relación directa entre la sobrecarga laboral y la presencia de síntomas de estrés laboral, dentro de los objetivos específicos se planteo conocer algunos factores socioeconómicos como edad, estado civil, tipo de nombramiento, ingresos. Además de procurar determinar las causas que generan sobrecarga laboral y los síntomas mas representativos del estrés laboral. Se utilizo el método Nasa tlx como instrumento para evaluar la sobrecarga laboral y el inventario de síntomas de estrés como test de evaluación de la presencia de síntomas de estrés, estos instrumentos tiene un respaldo y confiabilidad en otros estudios que supera el 0,80 del alpha de conbrach. Se realizo la aplicación en 93 funcionarios de las Administraciones Zonales La Delicia, Eugenio Espejo y Calderon, previa la aprobación de las autoridades competentes, a continuación se procedió a calificar los instrumentos y generar la base de datos en el programa estadístico SPSS, donde se aplico un análisis de frecuencias buscando valores de media, moda varianza y desviación estándar de las 3 variables de la hipótesis planteada, que es A mayor sobrecarga laboral mayor presencia de síntomas de estrés, donde la variable independiente es la sobrecarga laboral, la dependiente la presencia de síntomas de estrés y como interviniente los datos de los factores socio demográficos. Concluyéndose que el 96,8% de la población investigada se encuentra sometida a una sobrecarga laboral alta, donde predomina como causa de la misma la exigencia mental en un 71% y la exigencia de rendimiento en un 54%, el 90,3% de la población presento síntomas de estrés pero en un nivel bajo, lo que corrobora a comprobar la hipótesis planteada, además los síntomas mas representativos de estrés laboral en la población investigada son depresión corresponderían al 21. 5% , resequedad de la boca, el 15. 1%

,explosiones de Coraje, el 19. 4% imposibilidad de concentrarse el 23. 7% sensación de sentirse atado el 18. 3%, , dolor de cabeza que equivale a 23. 7%, migraña el 20. 5%, sudoración excesiva el 21. 6%, la necesidad frecuente de orinar 17. 2%, el dolor de espalda el 21. 5%, pérdida de apetito 20. 4%, manos y pies fríos en un 15%, gastritis 16. 3%, colitis en el 17. 3%.

## SUMMARY

This research work seeks to determine if the work overload and its relationship with the presence of symptoms of occupational stress in the Zonal Administrations officials of the Municipality of Quito, which was raised for general objective to determine whether there is a direct relationship between overload and the presence of symptoms of job stress within specific goals I was raised to know some socioeconomic factors such as age, marital status, type of appointment, income. In addition to attempting to determine the causes of overload and the most representative symptoms of job stress. The NASA TLX method as a tool for assessing the work overload and stress symptoms inventory and assessment test for the presence of stress symptoms was used, these instruments have a backup and reliability in other studies of alpha exceeds 0.80 Cronbach. The application was performed on 93 officials of the Zonal Administrations La Delicia, Eugenio Espejo and Calderon, after the approval of the competent authorities then proceeded to describe the tools and generate the database in the SPSS statistical program, which was applied frequency analysis looking values mean, variance and standard deviation trends of the 3 variables of the hypothesis, which is more work overload greater presence of symptoms of stress, where the independent variable is the work overload, the dependent's presence symptoms of stress and intervener data socio

demographic factors. concluding that 96.8% of the investigated population is subjected to a high work overload, where the predominant cause of the same mental load by 71% and the demand for performance by 54%, 90.3% of the population had symptoms of stress but at a low level, which corroborates the hypothesis to be tested, plus the most representative symptoms of work stress in the population studied are depression correspond to the 21. 5% dry mouth, 15. 1%, outbursts of anger, 19. 4% inability to concentrate 23. 7% feeling of being tied on 18. 3%, headache amounts to 23. 7%, 20. 5% of migraine, sweating over 21. 6%, frequent urination 17. 2%, back pain 21. 5% loss of appetite 20. 4%, cold hands and feet by 15%, gastritis 16. 3% colitis in the 17. 3% ..



## TABLA DE CONTENIDO

PORTADA	I
HOJA EN BLANCO	II
DECLARACION JURAMENTADA DE AUTORIA	III
DECLARACION FIRMADA DEL TUTOR	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS	VII
<b>DEDICATORIA</b>	<b>iv</b>
<b>Dedico el presente trabajo a mi familia,a mi esposa Diana ,mis hijos Oscar,Samuel,Daniel y David,quienes han sabido tolerar las largas jornadas de ausencia del seno del hogar,incentivando el deseo de cumplir esta meta.</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>v</b>
<b>Agradezco a Dios por permitirme desarrollar mi historia personal, a mi madre Rosario quien a sido el referente de trabajo, amor y perseverancia y que Dios la tiene en su santa gracia, a mi esposa e hijos por su paciencia y por ser el estimulo que diariamente alimenta mi voluntad y deseo de vida, a mi padre Nicolás hombre de pensamiento altruista, libre y de mente abierta que con su ejemplo de vida dejo plasmado el camino del éxito.</b>	<b>v</b>
<b>1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>12</b>
<b>1.1.1. Planteamiento del problema</b>	<b>12</b>
<b>1.1.1.1. Diagnóstico</b>	<b>14</b>
<b>1.1.1.2Pronóstico</b>	<b>16</b>
<b>1.1.1.3 Control Pronóstico</b>	<b>17</b>
<b>1.1.1.4 Formulación del problema</b>	<b>18</b>
<b>1.1.1 Objetivo general</b>	<b>18</b>

<b>1.1.2</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>18</b>
<b>1.1.3</b>	<b>Justificaciones</b>	<b>18</b>
<b>1.2</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>20</b>
<b>1.2.1</b>	<b>Estado actual del conocimiento sobre el tema</b>	<b>39</b>
<b>1.2.2.-</b>	<b>Adopción de una perspectiva teórica</b>	<b>45</b>
<b>1.2.3.-</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>54</b>
<b>2.2.6.-</b>	<b>Identificación y caracterización de variables</b>	<b>54</b>
	<b>CAPITULO II. MÉTODO</b>	<b>54</b>
<b>2.1.-</b>	<b>NIVEL DE ESTUDIO</b>	<b>54</b>
<b>2.2.-</b>	<b>MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>54</b>
<b>2.3.-</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>54</b>
<b>2.4.-</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>54</b>
	<b>Criterios de inclusión</b>	<b>55</b>
	<b>Criterios de exclusión</b>	<b>55</b>
	<b>Criterios de eliminación</b>	<b>55</b>
<b>2.5.-</b>	<b>SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>55</b>
<b>2.6.-</b>	<b>VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>61</b>

El análisis de la fiabilidad del NASA-TLX. Por ejemplo, Vidulich y Tsang (1987) encontraron valores medios test-retest de 0.42 y apreciaron que la sensibilidad y la fiabilidad del NASA-TLX eran inferiores a las de otras técnicas como SWORD. Sin embargo, Batiste y Bortolussi (1988) encontraron un índice de estabilidad temporal del NASA-TLX elevado ( $r=0.769$ ) y superior al de la técnica SWAT. Más recientemente, Xiao, Wang, Wang y Lan (2005) han estudiado las propiedades psicométricas del NASA-TLX en una muestra de trabajadores de diferentes sectores profesionales y han encontrado índices de fiabilidad por el método de las dos mitades y mediante el coeficiente alpha de Cronbach superiores a 0.80. Además, los coeficientes de correlación entre los ítems y el total de la

escala fueron superiores a 0.60 en todo los casos excepto para la dimensión rendimiento.( Rev. psicol. trab. organ. v.26 n.3 Madrid dic. 2010)	61
<b>2.7.-OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>62</b>
<b>Dependiente</b>	<b>62</b>
<b>Interviniente.</b>	<b>64</b>
<b>2.8.-PROCESAMIENTO DE DATOS</b>	<b>64</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b>	<b>65</b>
<b>3.1.- PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>65</b>
Planificación de la actividad preventiva	86
<b>Intervención sobre la organización</b>	86
<b>4.1 CONCLUSIONES</b>	<b>90</b>
<b>4.2 RECOMENDACIONES</b>	<b>91</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>92</b>

## CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1.EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En los funcionarios de las Administraciones Zonales se a encontrado un marcado índice de ausencia laboral, y permisos médicos, por lo que se plantea que los funcionarios están sometidos a una sobrecarga laboral lo que podría ser una causa de presencia de estrés y por ende enfermedades de tipo sicosomático

#### 1.1.1. Planteamiento del problema

Según Marissa Salanova (revista INHT2002) Los riesgos psicosociales plantea una tipología centrada en el mismo proceso estrés laboral, la concesión más extendida de estrés esta localizada en los procesos cognitivos evaluativo . El estímulo puede conducir a diferentes respuestas en diferentes individuos dependiendo de su valor de su situación y recursos. El estrés laboral puede ser considerado como un proceso donde intervienen estresores o demandas laborales de diversa índole y también recursos tanto de la persona como del trabajo, pudiéndose catalogar los riesgos en dos bloques uno extensores o demandas laborales entendidas como aspectos físicos sociales y organizacionales, que requiere un esfuerzo sostenido asociado a costes fisiológicos y psicológicos, demandas psicosociales puede ser la sobrecarga laboral cuantitativa, el conflicto de rol. Segundo grupo estarían la falta de recursos personales y laborales que son aspectos físico psicológicos sociales y organizacionales que son funcionales en la consecución de metas.

McDonald Andrea(2009)el estrés laboral constituye una de las problemáticas del mercado de trabajo en el siglo XXI, afecta a miles de trabajadores del mundo cuyos porcentajes y cifras escalan cada año en el informe de la OMS las estadísticas en materia de estrés laboral

los países europeos son afectados por diversas presiones laborales que sufren sus empleados ubicándose Alemania con el 28%, Bélgica 23% Dinamarca 22% suiza 68%, se considera que a nivel mundial hay entre 5 y 10% de los trabajadores los países desarrollados que padecen estrés, mientras que los industrializados sería entre el 20 y 50%. En América Latina los porcentajes crecen siendo los más afectados de acuerdo al resultado de encuestas realizadas se reveló que 65% de los trabajadores de la capital federal Buenos Aires Argentina admite que sufre estrés laboral y 18% en el interior del país

Según la psicóloga Cecilia Chávez señala que el peor daño que causan estrés laboral tiene su repercusión en cada familia y a que se produce mal humor el trabajador, lo que ocasiona problemas familiares porque su disposición no le permite ser comunicativo con sus seres queridos, encadenándose así los problemas que por falta de información terminan destruyendo, datos según un estudio del máster en comunicación Oscar Nieto sobre las industrias de Guayaquil en 60% de casos de hipertensión una de las principales enfermedades ligadas al estrés (diario el universo mayo 2011)

La sobrecarga laboral y su relación con la presencia de síntomas estrés laboral en funcionarios de Catastros del Municipio del Distrito metropolitano de Quito. La sobrecarga cuantitativa en el número de trámites que se extiende en el área de catastros genera una falta en el control y la programación de la tarea, no es posible que exista una autonomía del funcionario en la ejecución del trámite, y, al tratarse de problemas implican la parte legal y técnica requiere realizar inter consultas lo que puede determinar que la responsabilidad iniciativa del funcionario no se encuentre totalmente determinada.

Dentro de la jefatura del catastros se realiza una auditoría interna semanal que al parecer ha generado una actitud de insatisfacción, más que un aumento de la eficiencia y productividad determinada de acuerdo a entrevista directa con algunos funcionarios lo que a la postre genera un menor desempeño laboral.

Los trámites que se lleva en la jefatura de catastros requiere una gran cantidad de información a tratar ,lo que puede generar una inadecuada carga mental de trabajo y que sumado a un tipo de personalidad con tendencias depresivas podría sumarse a la presentación de síntomas de estrés laboral

#### 1.1.1.1. Diagnóstico

Dentro de los estímulos estresores de la jefatura de catastros, esta la sobrecarga laboral, ésta puede generarse como consecuencia de una falta en el control de la tarea, ya que al existir un mayor volumen con una mayor necesidad de canalizar la energía mental sobre la tarea genera una falta de control lo que se ve evidenciado en una alteración en la planificación de la tarea, con la determinación de que no se sigan los procesos y actividades en el área de trabajo, lo que a su vez determina que haya una disminución en la iniciativa, la creatividad y al final de todo una falta de responsabilidad en la ejecución de la tarea y de los resultados obtenidos a través de esta.

Otra causal a la que están sometidas los funcionarios municipales de la jefatura de catastros el municipio de Quito, está sometido a una auditoría interna en el control del número de trámites ejecutados semanalmente a través de la dirección General de catastros, posiblemente por el déficit de funcionarios en las distintas jefaturas, el número de trámites siempre sobrepasa al requerimiento de ejecutar lo proyectado a lo ejecutado durante la semana, posiblemente esto genera a la postre una actitud de insatisfacción en el funcionario y a que no logra en ningún momento cubrir lo que se proyecta y siempre estará con déficit de ejecución de trámites y con la presencia de un excedente que tiene que solventarse a través de planes de contingencia periódicamente. Todo este entorno al final de todo se puede evidenciar que genera un menor desempeño laboral y a que los índices de cantidad y calidad de las tareas ejecutadas no está en relación a los estándares planificados,

Dentro del entorno del trabajo de los funcionarios de catastros, podemos también encontrar una inadecuada carga mental del trabajo, ya que en este ámbito se genera una gran cantidad de información, el funcionario tiene que tener competencias para resolver tanto la parte técnica como jurídica en lo que se refiere a leyes y ordenanzas relacionadas con el uso del suelo, existe una permanente movimiento de los sistemas informáticos lo que exigen una capacitación permanente de tipo tecnológico, además no existe procesos estandarizados de resolución de problemas a este nivel. Podríamos sumar a esto de que de acuerdo a la personalidad psicológica existe en personalidades tipo A con mayor susceptibilidad y sensibilidad a ser afectados por los estímulos estresores.

En el mes de junio del 2014 en la dirección General de catastros del municipio de Quito se determinó de 30.000 trámites atrasados por lo que se ejecutó un plan de contingencia con funcionarios de todas las administraciones zonales, se instauró un centro de operaciones para que hasta el mes de diciembre se disminuye ostensiblemente la ejecución de estos trámites lo que se logró bajar en un 80% , pero a partir de enero del 2015 semanalmente se mantiene entre 300 y 400 trámites por administración que van quedando rezagados. Además se puede determinar un nivel alto de ausentismo de funcionarios por motivos de salud y una ausencia de integración de los funcionarios de esta jefatura en eventos de integración organizados por la administración General y administración zonal.

#### **1.1.1.2Pronóstico**

La sobrecarga laboral en funcionarios de la jefatura de catastros del municipio de Quito ha generado una pérdida de control en los procesos y procedimientos, por la inexistencia de métodos que puedan facilitar la ejecución de las tareas, cada trámite requiere un nivel diferente de aplicación y de consultas interdisciplinarias lo que no permite mantener un ritmo en la ejecución de los mismos y en muchos de los casos se tiene que remitir al area jurídica para solicitar criterios técnicos lo que genera una pérdida en la secuencia operativa de los trámites.

La auditoría interna que realiza la dirección será de catastros, no ha tenido una efectividad en que a través de esta estrategia se pueda mantener un ritmo de desempeño laboral adecuado, lo que más bien ha generado de parte de los funcionarios es una conducta inadecuadas el trabajo, ya que hay un gran deseo de los funcionarios por ser reubicados en otras áreas dentro del municipio,



evidenciándose también una mayor tendencia el ausentismo laboral por enfermedades, notándose incluso consultas en el área de psicología y de psiquiatría, en las entrevistas mantenidas con alguno de los funcionarios se ha podido evidenciar que no hay un compromiso y peor aún comprometimiento con su puesto laboral y una desmotivación por la falta de ascensos en este ámbito

La inadecuada carga mental en el trabajo de la jefatura de catastros, con un incremento cuantitativo y cualitativo de los trámites provoca que como disposición de la jefa de la unidad se establezcan incremento en las jornadas de trabajo los mismos que no están siendo compensados con el pago de horas extras y suplementarios sino únicamente con el proceso de compensación en días de trabajo, esto a la postre van generando insatisfacción en la realización de las labores provocando baja autoestima de los funcionarios lo que se evidencia en la poca integración con el resto de funcionarios de otras áreas y a la postre podría ser causa de fatiga y estrés de tipo laboral.

#### 1.1.1.3 Control Pronóstico

La aplicación del instrumento de análisis y su correspondiente evaluación permitirá proponer para su futura aplicación, al área administrativa y de talento humano., las medidas de control que permitan prevenir, disminuir y/o controlar los efectos de la sobrecarga laboral y la presencia de síntomas de estrés en funcionarios de las Administraciones Zonales del Municipio de Quito

#### 1.1.1.4 Formulación del problema

¿La sobrecarga laboral se relaciona con la presencia de síntomas de estrés laboral en funcionarios del Municipio de Quito?

#### 1.1.1 Objetivo general

-Determinar si la sobrecarga laboral determina la presencia de síntomas de Stress laboral en funcionarios de las Administraciones Zonales del Municipio de Quito

#### 1.1.2 Objetivos específicos

-Identificar los factores socio demográficos de los funcionarios de las Administraciones Zonales del Municipio de Quito

-Determinar las causales de sobrecarga laboral en los funcionarios de las Administraciones Zonales del Municipio de Quito

-Determinar la presencia de síntomas más representativos de estrés laboral en funcionarios de las Administraciones Zonales del Municipio de Quito

#### 1.1.3 Justificaciones

Las condiciones de salud de los colaboradores, (comprendiendo la salud de acuerdo a la definición de la OMS como el estado de bienestar bio-psico-social) se ve reflejada en el ambiente donde estos se desenvuelven, por consecuencia, la **PRESENCIA DE ESTRESS LABORAL** puede provocar :

Ausentismo laboral.

- Rotación de puestos de trabajo.
- Aumento de la siniestralidad.
- Dificultades de relación social y aceptación de normas.
- Incumplimiento de funciones laborales.

El presente estudio procura establecer si la sobrecarga laboral es consecuencia de sobrecarga de información y tareas, excesivo control mental, y consecuencia de la auditoria interna que se practica a los funcionarios en esta dirección del municipio de Quito, propendiendo con este conocimiento actuar con medias correctivas que permitan mejorar el desempeño laboral lo que se vea reflejado en un aumento de la productividad y por ende con una disminución de la cantidad de tramites represados en la jefatura de catastros.

Procurar a futuro establecer un plan que permita el control de la sobrecarga laboral, que determine un mayor comprometimiento de los funcionarios ,lo que se traducirá con una mejor atención a la ciudadanía, mayor celeridad en la ejecución y sensación de satisfacción con la realización del trabajo de los funcionarios de la jefatura de catastros, generando una mejor integración con el resto de personal de otras áreas y mejorando el clima laboral

## 1.2 MARCO TEÓRICO

### Fundamentación Epistemológica

En el siglo 17 aparece el empirismo con sus representantes Bacon, Locke, Hobbes y Hume, es la corriente que sostiene que el conocimiento se origina en experiencia, por tanto todo conocimiento debe fundamentarse en experiencias. Desde esta perspectiva se cree que los conocimientos se va llenando en el cerebro con las experiencias del individuo teniendo en su contacto con la realidad, frente al empirismo aparece el apriorismo con su principal exponente Kant, trata de unir con un enfoque anterior y acepta que la experiencia y la razón son fuentes de conocimiento, pero a su vez acepta que el conocimiento intelectual también es innato que al ser de naturaleza abstracta ,el hombre ordena esa experiencia sensible para que la mente la sistematicen y guarde, es decir se necesita la relación de los sentidos su percepción y luego para las del entendimiento. El apriorismo sostiene que ser humano no esta en capacidad de conocer la realidad, en si ,pero construir el objeto de conocimiento, creando la imagen conceptual la misma que luego podría categorizar, como el fenómeno. Pues, el ser humano al estar capacitado de conocer el fenómeno, más no el momento, o cosa en sí o esencia de las cosas.

Posteriormente, aparece una nueva corriente llamada el positivismo, alrededor de la agrupación llamada el círculo de Viena, cuyo representante sobresaliente Carnap, Neurap, Weisman, Berman, que se desintegró a raíz de la Segunda Guerra Mundial por la persecución de los nazis. Se fundamenta en el hecho en que se da a la filosofía la actividad de aclarar las proposiciones determinando el sentido de los enunciados ya que la construcción de verificación corresponden a la ciencia

Frente a la corriente anterior aparece el racionalismo crítico con sus exponentes Popper, Husserl, señala que la ciencia no se produce por acumulación de verificación, sino se cree que el conocimiento se produce por la sustitución de una teoría por otra más satisfactoria, que será la que más se acerque la verdad. Kunt cree que la ciencia no evoluciona por la simple falsación o sustitución de teorías, sino por el cambio de paradigma.

El racionalismo crítico, corriente epistemológica que caracteriza su lucha contra el positivismo representado por Popper quien le da en nombre del racionalismo crítico sin embargo los planteamientos que genera son en clara oposición al positivismo, manifiesta que existen teorías científicas que tienen confirmaciones científicas, desde diferentes puntos de vista del psicoanálisis y vistas desde el marxismo, pero teorías como la de la relatividad se ubicaron en el campo de las ciencias. De esto se desprende postulados como la contractibilidad, significando que las ciencias parten de la observación, y a partir de eso elaborar leyes válidas universalmente, el método de las ciencias el método inductivo. Además, supone una teoría del conocimiento que afirma que ésta empieza con observación cuya información elabora nuestra mente, en el ámbito lógico demostró que no hay nada que autorice a pasar de enunciados singulares a enunciados universales. Para ello se requeriría un principio de inducción que siendo sobre su enunciado universal no sea justificable sino por otro principio de inducción superior.

Esta corriente manifiesta que lo que es verdad en el dominio de la lógica lo es también en la Psicología, el método científico de la ciencia, puesto que no hay inducción lógica, tampoco la hay en otros campos. Rechaza la primacía de la observación y acusa de crear

un error, por la suposición de que el objetivo de conocimiento será la certeza. Frente a todo ello una teoría evolucionista del conocimiento cuya meta es la verdad, y que se relaciona con su teoría altamente especulativa de los tres mundos. Donde la hipótesis, problemas y teorías constituye el punto inicial del proceso de conocimiento. Y seguido frente a las teorías tradicionales entienden el conocimiento como un estado mental, subjetivo, una creencia cuya meta es la certeza esta corriente afirman la existencia incluida del conocimiento objetivo, que consiste en problemas, teorías como argumentos, que fueron anulados lingüísticamente, independientes del sujeto y cuya meta es la verdad. El aspecto medular de los planteamientos esta corriente nos permite reflexionar sobre los procesos de enseñanza indicando que la ciencia avanza mediante la falsación sistemática de los enunciados, que formula la posibilidad de progreso científico se basa en la tentativa desde la refutación de la ciencia, por lo tanto no progresa por la meta de acumulación de conocimientos ,el progreso no significa acumular observaciones siendo la reiterada sustitución de teorías científicas por otras mejores, mas satisfactorias, trasladando esto a la investigación se puede complementar que una presencia científica puede ser mejorada por otra con una nueva comprobación.

En el siglo XX aparece el conductismo que tenía como característica separar la ciencia de la moral y de la ética. Las ciencias un sistema de leyes, principios y teorías establecidas desde paradigmas determinadas por los métodos y las técnicas de su programa de investigación en el siglo pasado el conductismo daba énfasis en la adquisición de habilidades a la formación técnica y en el pleno siglo XXI sustituido por el cognocitivismo que responde a la sociedad superindustrial en que el hombre crea y ponen a máquina a su servicio.

Kunt habla sobre el cambio de esquemas conceptuales del proceso evolutivo de conocimiento, lo hace de acuerdo a la concepción gestáltica ,el proceso de conocimiento, es decir que el cambio de elementos cognitivos que se realice al proceso de conocimiento se efectúa en el sentido de totalidad de estructura de esquemas conceptuales. Sostiene que el conocimiento se encuentra a partir de esquemas conceptuales, estos esquemas combinan en su interior diversas creencias provenientes de distintos campos del saber. Es por ello que los cambios que se suceden al interior de un esquema conceptual afecta en todas las otras esferas de conocimiento. El desarrollo de la ciencia no sería vista de modo gradual acumulativo, sino más bien en etapas de rápido progreso que constituye las evoluciones científicas. Sostiene que la evolución científica se produce por el cambio evolutivo de paradigma científico, que responden más a factores externos , históricos y psicológicos, antes que factores de racionalidad científica. Este desarrollo de las ciencias sería vista mediante un proceso dinámico de la fórmula ciencia normal crisis y es extraordinario ciencia normal es la que entraron en crisis ante una teoría paradigma de mayor científicidad.

Lakatos explica lo mismo y señale que la evolución por cambios de un programa de investigación a otro considera que los datos obtenidos en la falsacion de hipótesis científicas son importantes porque constituye la base para el cambio exterior de las teorías científicas, sosteniendo que nunca una teoría puede ser cambiada por falsacion de una o más hipótesis por tanto dar relevancia a través de una teoría similar denominada programa de investigación científica, sostiene a las teorías científicas.

Toulmin considera que la ciencia se desarrolló por evolución de los conceptos y esto genera una reestructuración de los esquemas mentales de forma dialéctica. El proceso de desarrollo científico que se desató en el dinamismo de dicha fórmula, tiene similitudes con el cambio de esquema conceptual de los procesos de enseñanza, el proceso de desarrollo concentran en los distintos ámbitos se expresa con conocimientos espontáneos previos información nueva y, crisis de conocimientos nuevos, estos últimos continuos antes un proceso de reestructuración permanente.

La epistemología genética de Jean Piaget señala que el ser humano aprende sólo cuando se da la interrelación del sujeto con el objeto del medio, por tanto cree que sin esquemas asimiladores previos no se produce el aprendizaje. Vigoski señala que proceso de aprendizaje no puede el sujeto realizarlo sólo sino que la actividad se necesita de mediadores, que faciliten procesos de conocimiento que por tanto, cree que el aprendizaje mediatizado.

Ausubel señala que la organización del conocimiento es de forma piramidal, por eso es adecuado y meritorio agrupar el conocimiento, para que de esta forma conseguir una mejor estructuración y que deseen hasta los conceptos de subordinados ,supraordinados,deducción e inducción.

2

Posteriormente la corriente socio crítica de Habermas señala que la finalidad de la teorías capacitar a los individuos a través de la introspección ,para que se conozcan asimismo y sus situaciones y así atraer a la conciencia el proceso de formación social, y, de esta manera se establezca las condiciones para el desarrollo del discurso práctico, es decir, no



puede haber práctica sin teoría. Otra corriente filosófica opuesta al positivismo pública la fundamentación epistemológica únicamente en la lógica interna del lenguaje y la naturaleza de los procesos metodológicos, para complementar este enfoque se considera más y que las ciencias histórico sociales de la vida material de los pueblos son factores relevantes del origen y desarrollo del conocimiento, entienden por supuesto que sólo científicos que están inmersos en las letras socioculturales los que poseen conocimiento para mantener de actual estado de las cosas sus representantes

Habermas señala que el objetivo mismo se produce porque las ciencias no son liberadas radicalmente, los intereses del mundo, la vida En la época moderna es la fenomenología la primera en haber trascendido el nivel de los intereses instalados en la teoría pura. No obstante en cuanto la teoría tiene eficacia práctica fuerza terapéutica carácter formativo. Desciende concepto dialéctico de totalidad social distinto del concepto funcionalista del sistema desde esta perspectiva se contraponen la teoría crítica considerando los siguientes aspectos, la relación entre la teoría y el subjetivo, la relación entre la teoría y experiencia y entre a teoría e historia. Por tanto rechaza el dualismo de los derechos y decisiones, descende la tesis de los intereses rectores del conocimiento y considera insuficiencia la sociología empírica.

### Fundamentación Conceptual

El término estrés significa tensión, sobrecarga no es una enfermedad ni tampoco se puede referir a efectos negativos sobre la salud y a que muchas veces estas respuestas necesarias para la

supervivencia del ser humano y actúan efectivamente para enfrentarnos a situaciones de riesgo en la vida.

Según Selye, es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente, considera por lo tanto una respuesta fisiológica generalizada inespecífica. Además se estableció el concepto del síndrome general de adaptación como un conjunto de procesos y estados fisiológicos que responden a distintos estímulos estresores.

Siegel (2007) La interacción entre el medio y la biología neuronal, los modos de procesar y construir la realidad es generado por patrones de actividad de grupos neuronales del cerebro que están agrupados en unidades funcionales capaces de representar experiencias en modalidades diferentes como la vista , el gusto o sensaciones y de cosas abstractas o imágenes perceptivas. La forma a través de la cual los individuos agrupan a estimaciones neuronales particulares bien a interacción con otras personas determina la naturaleza de su experiencia subjetiva de la realidad, la comunicación en las relaciones humanas puede verse como la vía a través de la cual se comparten estas representaciones mentales los patrones de comunicación en las relaciones modelan directamente el desarrollo de la mente dentro de un modelo computacional simple el cerebro ha sido considerado como un procesador fundamental de información la naturaleza de procesamiento que realiza el cerebro queda reflejar en dos ideas fundamentales un símbolo mental que contiene información y crea un efecto una representación sensorial contiene información representando sensaciones desde el mundo externo desde el cuerpo y desde el cerebro .

Papalia(2009) Otro factor importante de temperamento estresor es, la identidad que cuenta con componentes ocupacionales sexuales y de valores no diferencia entre sí hombres y mujeres

siguen trayectorias diferentes hacia la formación de la identidad aunque algunas investigaciones señalan que la autoestima de las mujeres suele disminuir en la adolescencia lo que todavía no tienen sustento científico el origen étnico es una parte importante de la identidad los grupos minoritarios al parecer atraviesan por etapas de desarrollo de equidad parecidas en buena medida el desarrollo de la identidad saludable y estable se logra mediante un proceso lento de diferenciación e integración en la actualidad en cambio muchos jóvenes desarrollan a partir de fragmentos

Timothy (2005) La respuesta al estrés Comprende tres fases, la primera fase de reacción de alarma ante un estímulo el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta acción para luchar o escapar, se activa el sistema nervioso simpático con todos los efectos que esto acarrea. Fase de resistencia aparece cuando el organismo no se le da tiempo para recuperarse y continuar presionando y haciendo frente a la situación aquí aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizados a un sistema como un proceso orgánico específico. Y finalmente la fase de agotamiento como la energía de adaptación no es ilimitada si el estrés continúa o aumenta su intensidad supera la capacidad resistencia y el organismo cae en agotamiento y colapso del sistema orgánico dando lugar a alteraciones de tipo psicósomático.

De acuerdo al enfoque ingenieril el estrés como una característica de los estímulos del entorno de las personas considerado como carga un nivel de demanda ejercida sobre el individuo lo que este enfoque no toma en cuenta es de que se debe considerar la importancia de las diferencias individuales en la forma de experimentar el estrés. El enfoque psicológico señala que el estrés es un estado cognitivo que recibe la percepción que tienen las personas y la adaptación a las

demandas del entorno de trabajo dependiendo de la población, las personas pueden hacer de su situación llevadera o estresarse. Integrando todos los conceptos se podría decir que el estrés es la respuesta fisiológica psicológica y de comportamiento de un individuo intentando adaptarse a ajustes o presiones internas y externas

Los distintos estímulos estresores provocan respuesta y puede ser agrupados en tres grandes líneas. Estresores del ambiente físico como iluminación ruido temperatura ambientes contaminados. Estresores relativos al contenido de la tarea la carga mental y el control mismo sobre la tarea y finalmente estresores relativos a la organización como conflicto y ambigüedad del rol, jornadas de trabajo, relaciones interpersonales promoción y desarrollo de la carrera profesional

El estrés laboral es considerado en la Unión Europea como el segundo problema de salud más frecuente, después de los trastornos musculo esqueléticos. El coste económico anual del estrés laboral en Europa se ha llegado a cifrar en torno a los 20.000 millones de euros y en EE.UU. hasta 150.000 millones de dólares.

## Síntomas que puede provocar el estrés laboral

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

Los síntomas de estrés más frecuentes son:

A nivel cognitivo-subjetivo:

- Preocupación,
- Temor,
- Inseguridad,
- Dificultad para decidir,
- Miedo,
- Pensamientos negativos sobre uno mismo

- Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros,
- Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades,
- Temor a la pérdida del control,
- Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

## 2. A nivel fisiológico:

- Sudoración,
- Tensión muscular,
- Palpitaciones,
- Taquicardia,
- Temblor,
- Molestias en el estómago,
- Otras molestias gástricas,
- Dificultades respiratorias,
- Sequedad de boca,
- Dificultades para tragar,
- Dolores de cabeza,
- Mareo,
- Náuseas,
- Molestias en el estómago,

- Tiritar, etc.

#### 2.2.2.2.-. A nivel motor u observable:

- Evitación de situaciones temidas,
- Fumar, comer o beber en exceso,
- Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),
- Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- Tartamudear,
- Llorar,
- Quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

Augustine(2006)La plasticidad cortical hasta hace poco tiempo la corteza cerebral adulta recibió poca atención en comparación con las condiciones de desarrollo o con fenómenos similares a la potenciación a largo plazo en el hipocampo o a la depresión a largo plazo en el cerebelo en gran parte debido a que se acepta que las conexiones de la corteza madura eran estables sin embargo los hallazgos en sistemas o mató sensitivo y visual del adulto indican que al menos algunos aspectos de los circuitos neuronales como tamaño disposición pueden cambiar en

respuesta a circunstancias enterada. Si bien la importancia funcional de estas organizaciones del adulto sigue siendo poco claras en la actualidad se acepta en cierto grado de desorganización cortical sigue siendo posible durante toda la vida del enfoque de la plasticidad cortical del adulto ha sido examinada maleabilidad de las mapas o mató sensitivo nuevos experimentos mostraron estas organizaciones en el mapa no requiere necesariamente la expansión si se entrena a un mono por utilizar del específico para una tarea particular que se repite muchas miles de veces la representación funcional del cerebro se amplía a expensas de los otros estos resultados en sistemas

Shriberg(2009)el liderazgo es un conjunto dentro de la expresión administración aunque comparten ciertas características pero cada uno también independiente distinta del no se puede definir estos como sinónimos ni como componentes del otro una persona puede tener las habilidades un líder por el administrador de ambas por lo que es entendible que el liderazgo forzosamente debe comprender los principios de la administración según Taylor padre de la administración científica le pareció que los obreros se desempeñan por debajo de sus verdaderas capacidades y que lo que necesitaban era una dirección y un apoyo apropiado por lo que de su teoría se desarrolló que los deberás una ciencia para cada trabajo incluso un flujo del mismo y en condiciones de trabajo estandarizar que obreros seleccionados cuidadosamente por ser precisa para hacer cada trabajo que se dé adiestramiento cuidadoso con los incentivos apropiados y que la planificación clara se dé por parte de los administrados en la actualidad con los sistemas abiertos administración se entiende que los individuos no podrán liberar a menos que posea un conocimiento profundo de la organización y además sepan cómo están conformadas sus fuerzas externas e internas con el concepto de cine donde las entidades independientes que trabajan juntas y cuyo resultado es superior al que puedan tener dichas entidades y trabajarían por separado las teorías de sistemas también sugiere que los administradores tomen en cuenta las



fuerzas internas de la recesión como los grupos y sus efectos sobre la misma actualmente la teoría de contingencia sugiere que un comportamiento apropiado ante una situación determinada depende de una amplia gama de variables y que cada situación es diferente lo que puede servir en una empresa con un determinado conjunto de elementos empleados y clientes tal vez masiva en otra aunque es imposible explicar el impacto de la globalización sobre la teoría de la miseria y liderazgo se sabe que las organizaciones son afectadas por los cambios profundos en la vida cotidiana.

Alvaro(2005)Eficacia es la probabilidad de que un individuo, en una población definida La efectividad también mide la probabilidad de que un individuo de una población definida se beneficia de la aplicación de una cronología pero en este caso bajo condiciones reales de aplicación por lo que su determinación no tendrá validez universal esta diferencia como se verá permite definir eficiencia como los resultados conseguidos con relación a los recursos consumir es un concepto relativo y se podría decir que aprietes eficiente no por sí mismo sino en comparación con otro utilizando como instrumento de medición la efectividad de los proyectos comparados cuando sea conocido o bien la eficacia de cada uno de estos cuando los datos sobre efectividad no estén disponibles en ciertos países buena parte del gasto sanitario no está destinado a prolongar la esperanza de vida los pacientes, sino mejorar la calidad de esta intervención es como tratamiento del dolor operación de cataratas prótesis tratamiento se esquina de precio en lo que respecta al concepto de equidad no existe una noción unívoca de dicho termina sino más bien una amalgama de opciones alternativas. Los seres humanos diferimos en materia de sexo y la salud física mental habilidades desarrollo intelectual vulnerabilidad genética el reconocimiento de lo heterogéneo de nuestras características físicas sociales debe servir de punto de partida en cualquier consideración acerca de equidad el problema radica en que el concepto de justicia social si identificamos equidad con igualdad no puede ser un sinónimo de aquí para manejar el

concepto de equidad se debe tratar varios temas como los individuos a tener en cuenta los bienes a repartir el conjunto de reportes posibles las características de los bienes y sus consecuencias a los individuos las características de los individuos receptores y su capacidad de aprovechamiento de los bienes las necesidades y preferencias de los agentes el método de reparto el esfuerzo con el que contribuye cada uno de los posibles beneficiarios del reparto

#### Consecuencias del estrés laboral

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades.

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir negativamente **sobre la salud** por varias vías, como son:

- 1) Por los cambios de hábitos relacionados con la salud,
- 2) Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune)
- 3) Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

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

- - En algunas profesiones altamente estresantes hay tasas más altas de tabaquismo, alcoholismo y otras adicciones;
  - Esto también es cierto en trabajadores desempleados, frente a lo que tienen trabajo;
  - Las personas con obesidad presentan niveles de ansiedad más altos que las personas que no presentan obesidad;
  - Los trastornos de alimentación (anorexia y bulimia) también están muy ligados con ansiedad;
  - Muchas personas con fobia social tienen problemas con el alcohol.

A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para salud, como es el caso de las adicciones, hace aumentar el estrés. Los programas de intervención para la reducción del peso, o los programas de intervención en adicciones, o el tratamiento de los trastornos de alimentación, etc., deben incluir técnicas de reducción de ansiedad y manejo del estrés, pues cuando así se hace mejoran su eficacia.

- En segundo lugar, el estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. (Labrador y Crespo, 1993); a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1994). Veamos datos:

- - Los pacientes hipertensos presentan niveles de ansiedad e ira más altos que las personas con presión arterial normal;
  - Las personas que sufren arritmias, cefaleas, asma, trastornos de piel, disfunciones sexuales, trastornos digestivos, contracturas musculares, etc., por lo general presentan altos niveles de ansiedad;
  - Los estudiantes en época de exámenes (su principal periodo de estrés) son más vulnerables a la gripe o a enfermedades infecciosas de tipo pulmonar, siendo más vulnerables las personas con alta ansiedad a los exámenes.

Los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos estos casos, pero también disminuyen la activación fisiológica y mejoran los síntomas físicos de estas enfermedades (reducción de la presión arterial, disminución de la taquicardia en las arritmias, eliminación del dolor en las cefaleas, etc.

- En tercer lugar, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de **sesgos o errores** cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar, con fuertes descargas autonómicas, temor a un ataque al corazón, etc. Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará el aire (cuando realmente está hiperventilando), o que morirá de un ataque al corazón, o que se mareará y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc. Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema, etc. (Peurifoy, 1993; Cano Vindel, 2002). Estos trastornos de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones (de 2 a 3 veces más frecuentes), pero por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho de estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. Entre un 1,5% y un 3,5% de la población sufre trastornos de pánico con o sin agorafobia. La edad de aparición se encuentra entre los 17 y los 35 años, justo en su edad más productiva.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1996), laborales (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1995), etc. Así, por ejemplo, los estudiantes con alta ansiedad de evaluación presentan una disminución del rendimiento, mientras que los

programas de entrenamiento en reducción de ansiedad a los exámenes no sólo reducen ésta, sino que mejoran el rendimiento académico, aumentando la nota media.

El estudio de cómo el estrés provoca interferencias sobre los llamados procesos cognitivos superiores y sobre el rendimiento se ha llevado a cabo fundamentalmente desde una perspectiva cognitivo-emocional y, sin duda, la emoción con la que más se ha trabajado a la hora de estudiar esta influencia negativa sobre los procesos cognitivos ha sido la ansiedad.

Dávila(2008)Las consecuencias del estrés en el trabajo ,debe partir considerando a una organización es un conjunto de personas cuya actividad están relacionadas articuladas entre sí con el objeto de desarrollar y ejecutar las tareas identificadas y determinadas en procesos con la finalidad de cumplir con el objetivo general y los objetivos específicos estratégicos establecidos por el interés común y así ejecutar la misión y lograr la visión concretada por literas por el liderazgo en el concepto clásico y tradicional la organización es un número reducido de superiores y jefes que regula la actividad de los demás integrantes en la cima de ésta se toman las decisiones en el modelo burocrático de Weber relacionada con el concepto máquina se basa en principios que le imprime al organizarse un carácter absolutamente forman con el respeto a la jerarquía especialización del trabajo cada puesto es definir en detalle los establecen normas de conducta y comportamiento el modelo existe en el proceso de autoridad lleva e establecimiento de estándares para el trabajo en eficiencia y no se aceptan las influencias del deportista. De la modernidad adiciona el flujo participativo esta concepción no elimina el flujo de conocimientos y presiones de arriba hacia abajo ni le quita la autoridad pero la enriquecen o de ideas y aportes que los integrantes que pertenecen a nivel técnico operativo podrían ofrecer y esto responde a la naturaleza del hombre que es creativo racional y responsable el concepto de participación podría definirse como la estrategia que dispone la población organizacional para influir sobre las

decisiones de la empresa que trabaja puede ser de forma indirecta a través de la negociación colectiva institucional o directa casa del relaciones directas entre la dirección de la empresa personal siempre que sea posible al margen de toda mediación sindical constitucional tradicionalmente se asume que la participación social se refiere a los fenómenos de agrupación de individuos en organizaciones a nivel de las óseas y 1000 para defensa de intereses sociales en este sentido la diferencia que participación como estado o como actividad para la participación se requiere organización social es el conjunto de personas con interés en común las personas que integran este tipo de recesión están conscientes que sus actividades puede o no puede ser retribuidas económicamente toda organización debe manejarse en distintos niveles tenemos un primer plano de operaciones físicas en toda empresa el segundo plano de conocimiento el tercero es la motivación y el cuarto plano esa experiencia

### **1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema**

Pérez(2006)Concepto de servicio todo proceso de intercambio entre las personas está basado en concepto es importante que la organización construye el concepto que quiere intercambiar, pero el caso de que los haga nada por desarrollar el mercado se encargará de darle el que percibirá según el desempeño de los recesión de sus servicios productos y de su función en la sociedad. El concepto de demanda social es la demanda del conjunto de individuos que se puede cuantificar y pronosticar para los diferentes servicios y productos que los recesión la demanda se define una vez que se identifican los perfiles de la población los objetivos de mercado meta sus necesidades sociales. La oferta social es el

análisis de la satisfacción del agente de cambio y de la competencia que de manera directa e indirecta se presenta el mercado social y el mercado social es el lugar donde la oferta y la demanda se encuentra no es fácil de identificar físicamente como el caso de los mercados de objetos tangibles en el mercado social se puede definir en función de los límites geográficos a ser atendidos o bien delimitar las zonas geográficas serán atendidas en programas de bienestar social dentro de un territorio dado la esencia de identificar a las personas con la problemática para diseñar la oferta que contribuya al bienestar de la comunidad por seguir las fuerzas de investigación de mercados tomen en cuenta lo que es el marco en torno como políticas y legislación económicas propias del economía que pueden afectar de forma directa o indirecta organización medio ambiente tecnología y sociocultural a nivel de micra en torno se pueden a todos aquellos grupos se desconoce que la organización podría realizar proyectos de trabajo en conjunto a través de mecanismos de alianza el producto viene a ser un bien o servicio o una idea que diseña toda persona física como satisfactor de necesidades investigadas con anticipación y que generan valor a las partes que participan el proceso de intercambio en la sociedad es que puede influir de manera directa e indirecta en las ideas preconcebidas que esas actitudes y valores todo producto social presenta una combinación de medidas social y un producto tangible

Según la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT) llevada a cabo en 2005, un 6,3% del total de la muestra (n = 11054) y un 27,9% del porcentaje de trabajadores que consideraban que el trabajo afectaba a su salud (n = 2493), presentó síntomas compatibles con el estrés (En la V Encuesta el porcentaje del total de la muestra que manifestó presentar estrés fue del 5,3%). Respecto a las Ramas de Actividad con mayor prevalencia de estrés, tomando en consideración únicamente el global de



trabajadores que consideraban que el trabajo afectaba a su salud, fueron: 1°.

Administración pública y Educación (45,7%). 2°. Actividades sanitarias y veterinarias; Servicios Sociales (42,9%). 3° Interm. Financiera, Act. Inmobiliarias, Ser. Empresa (33,2%) 4°. Comercio, Hostelería (32,4%) y 5°. Transporte y Comunicaciones (27,9%).

Según la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del MTAS (2006) las ocupaciones con niveles muy altos de estrés son: 1. Dirección de empresas y de la Administración Pública (28,7%). 2. Técnicos y profesionales científicos e intelectuales (23,6%). 3.

Trabajadores servicios restauración, personales, protección y vendedores de comercio (22,4%). 4. Técnicos y profesionales de apoyo (19,6%). 5. Trabajadores cualificados en agricultura y pesca (19,0%). 6. Operadores de instalaciones y maquinaria y montadores (17,3%). 7. Empleados de tipo administrativo (13,9%). 8. Artesanos y trabajadores cualificados industria manufacturera, construcción y minería (13,3%). 9. Trabajadores no cualificados (11,7%).

Según un estudio de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) el 28% de los trabajadores europeos padece estrés., Él 20% padece burnout. Más de la mitad de los 147 millones de trabajadores afirman que trabajan a altas velocidades y con plazos ajustados. Más de un tercio no pueden ejercer ninguna influencia en la ordenación de las tareas. Más de un cuarto no puede decidir sobre su ritmo de trabajo. Un 45% afirma realizar tareas monótonas. Para un 44% no hay posibilidad de rotación. El 50% realiza tareas cortas repetitivas

Se piensa que estos «estresores» relacionados con el trabajo han contribuido a importantes manifestaciones de enfermedad: Un 13% de los trabajadores se quejan de dolores de cabeza Un 17% de dolores musculares Un 20% de fatiga Un 28% de «estrés “Un 30% de dolor de espalda

Las personas estresadas acuden generalmente en primera instancia al médico. Sus quejas más habituales suelen ser ansiedad, dolor y depresión. Pues bien, en el año 2001, si tenemos en cuenta los datos "sólo" de la receta médica oficial, en España se consumieron casi 35 millones de envases de fármacos de tipo ansiolítico o tranquilizante. Casi un envase por habitante. En cuanto a los depresivos, de los tipos que hoy en día más se consumen, en el mismo año se recetaron oficialmente más de 14 millones de envases.

De las personas que acuden al médico de atención primaria, el 21% de los pacientes consume ansiolíticos y/o antidepresivos.

De todas estas cifras sobre abuso de fármacos lógicamente no podemos hacer responsable al estrés laboral. Sin embargo, el estrés laboral también es responsable de una parte de este problema.

La importancia que las características contextuales (entorno de trabajo) tienen para determinar la respuesta del individuo está en función del grado de precisión o ambigüedad que dicho contexto presente. Es decir, cuando una situación tiene mucha "fuerza", las variables personales son poco importantes porque el comportamiento está muy pautado. Por el contrario, si la situación no es clara, se presta a la interpretación del sujeto. En este caso, las características del individuo son más determinantes de su conducta.

En el ámbito laboral, los estresores que se presentan influyen de forma importante en el sujeto. Como se muestra en la tabla 1 (Casalnova y Di Martino, 1994), existen profesiones con niveles

de estrés más altos que otros. En esta tabla, elaborada por el Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester, se evalúa el grado de estrés de las distintas profesiones de 0 a 10.

**Tabla 1.** Nivel de estrés en determinadas profesiones (Casalnova y Di Martino, 1994)

<b>Mineros</b>	<b>8.3</b>
<b>Policías</b>	<b>7.7</b>
<b>Trabajadores de la construcción</b>	<b>7.5</b>
<b>Pilotos de líneas aéreas</b>	<b>7.5</b>
<b>Periodistas</b>	<b>7.5</b>
<b>Dentistas</b>	<b>7.3</b>
<b>Médicos</b>	<b>6.8</b>
<b>Enfermeros</b>	<b>6.5</b>
<b>Conductores de ambulancia</b>	<b>6.3</b>
<b>Músicos</b>	<b>6.3</b>
<b>Profesores</b>	<b>6.2</b>
<b>Directores de personal</b>	<b>6.0</b>

Chiavenato 2005) La variabilidad humana el hombre es un animal social con un incontenible tendencia a la vida en sociedad el hombre vive en organizaciones de ambientes cada vez más complejos y dinámicos las organizaciones son personas castrenses en organización son grupos y las organizaciones son organizaciones procedentes administran personas no se entrevistan grupos y también organizaciones los gerentes son personas son miembros de grupos y son miembros de recesión posterior sin embargo la variabilidad humana es muy grande cada persona es un fenómeno multidimensional sujeto a las influencias de un enorme cantidad de variables las grandes diferencias en actitudes así como los patrones de conducta aprendidos en diversos las organizaciones no disponen de datos o medios para comprender a sus miembros en toda su complejidad las técnicas de los recursos humanos trata raras personas como si todos fueran iguales homogéneas actualmente la de 63 se toman cada vez más 50 islamistas en recursos humanos hace hincapié la de ofrecer la razón es sencilla. Mayores de tres entre las personas tanto mayor potencial de creatividad e innovación si los recesión está compuesto por personas el estudio de estas constituye el tema básico en el análisis de las organizaciones en especialmente de la ilustración de recursos humanos aunque las sorpresas en esta compuestos por personas y otras necesitan incorporarse las organizaciones para lograr sus objetivos esta alianza no siempre resulta fácil. Las organizaciones son diferentes entre sí y lo mismo ocurre con las personas las diferencias individuales en que cada quien tenga sus propias características de personalidad aspiración es valores actitudes y motivaciones aptitudes las personas de un organización están afectadas por varios de variables los factores internos como son su personalidad aprendizaje motivación percepción valores y factores externos como ambiente organizacional reglas y reglamentos cultura política métodos y procedimientos recompensas y sanciones grados de confianza todo esto generó una conducta de las personas en la organización

### 1.2.2.-Adopción de una perspectiva teórica

Timothy Trull (2007) La psicología Comunitaria descrita con un enfoque de salud mental que sufrió la función de fuerzas ambientales en la creación y alivio de problemas los aspectos principales esta perspectiva son la relatividad cultural la diversidad y le conocía la perspectiva comprende varios aspectos primero la psicología comunitaria no debe interesarse en forma exclusiva los ambientes o personas inadecuadas más bien debe dirigir su atención a la correspondencia entre ambientes y personas una correspondencia puede ser buena o no soy el segundo debe recalcar la creación de opciones a través de la identificación y desarrollo de recursos y ventajas de la gente y las comunidades por tanto poco está en relación dirigida hacia las competencias de personas y ambientes en lugar de su superficie concilio tercero es probable que la psicología comunitaria crea que son deseables las diferencias entre gente y comunidad los recursos sociales por cociente no deben asignarse de acuerdo a una norma de competencia

Schemeron(2009)El macro ambiente laboral lo constituyen toda las condiciones de fondo en el ambiente externo de una organización, parte lo conforman contexto general para la toma de decisiones entre las principales tenemos condiciones económicas, condiciones socioculturales, condiciones político legales, tecnológicas, ecológica en el entorno específico lo conforman ciudadanos afectados, personas o grupos o instituciones que reciben influencia del desempeño de la organización de nómina del ambiente de tarea y dentro de éstos incluyen los clientes, proveedores, competidores, reguladores.

Schemeron (2009)Incertidumbre ambiental, muchas organizaciones enfrentan hoy en día una gran incertidumbre de su ambiente externo de que hay una falta de información completa sobre

los avances que ocurrirá en el ambiente externo lo que hace difícil predecir de el estado futuro de los acontecimientos y comprender sus implicaciones potenciales para la organización mientras más grande sea este incertidumbre mayor será la tensión de la administración de una recesión debe dirigir ese trámite externo debe ser estudiado y vigilado continuamente para detectar las tendencias emergentes de modo que la información se puede usar para la toma de decisiones

Schemeron (2009)Importancia de la motivación, la motivación conduce al nivel rumbo y persistencia del esfuerzo invertido del trabajo, recompensas son resultado de trabajo con valor positivo para el individuo un escenario de trabajo motivante premio de muchas maneras de las personas cuyos logros de desempeño contribuyen a alcanzar los objetivos organizacionales, las recompensas extrínsecas se administran desde afuera y son resultado del valor que una persona normalmente un supervisor o alto ejecutivo de otorga a otros como bonos ascensos descansos asignaciones especiales. Las recompensas intrínsecas su auto administra ocurren de manera natural cuando una persona realizó la tarea y, en este sentido, forma parte del trabajo Todos los seres humanos genera necesidades que es un deseo fisiológico o psicológico insatisfecho según Maslow existe necesidades de nivel inferior que son fisiológicas de seguridad y sociales y las de nivel superior son adversidades de autoestima y autorrealización y acusa a principios de progresión se sostiene que la necesidad de un determinado nivel no se activa hasta que la necesidad del nivel inferior sea satisfecha dentro del proceso de la motivación requiere comprender las diferencias individuales y enfrentar positivamente la diversidad de la fuerza laboral

### **Fundamentación científica**

Cada persona ha desarrollado en mayor o menor grado la capacidad de percibir el mundo con los órganos de los sentidos, se podría decir algo más desarrollados, de esto

depende los distintos tipos de memoria visual o auditiva como fatiga, sensitiva; además se sabe ya el cerebro humano dentro de millones de conexiones neuronales que se van formando en la adquisición del conocimiento, la preparación fisiológica en la descarga de ciertas sustancias llamadas neurotransmisores que sólo sin que diarios de la fisiología cerebral, también se diferencia del funcionamiento lógico, racional, reproductivo patrimonio del hemisferio cerebral izquierdo, en cambio, el derecho predomina el emotivo, cualitativo e intuitivo. En el hemisferio racional, la adquisición de los nuevos conocimientos se realiza de manera efectiva mientras desarrollemos esquemas mentales engloben de forma lógica el entendimiento del todo y donde se puede encontrar una conexión lógica de las partes de sector, ya que dentro de las funciones mentales el análisis y síntesis son operaciones importantes.

Desde el aspecto psicológico las ciencias psicológicas colaboran al paradigma analítico crítico con las corrientes del aprendizaje histórico cultural y humanista seguido estos soportes fundamentan las tendencias contemporáneas cuyo objetivo es explicar la construcción del hombre es su percepción de la realidad. En lo cognitivo enfatizan existencia y prevalencia de problemas activos de estructuración y ser construcción de saberes culturales y científicos, los cuales permiten explicar la formación del aprendizaje y del comportamiento humano apoyado en líneas de investigación como la de TOLMAN representan una particularidad de nuestra mente, el mantener conocimientos habilidades y destrezas que no se manifiestan inmediatamente, sino cuando las condiciones motivacionales y las circunstancias lo hace necesario. BANDURA asegura que es un aprendizaje de los alumnos para mejorar la conducta y los conocimientos, él volvía mientras con explicación verbal sirve para informar las consecuencias de las conductas el

aprendizaje ocurre como resultado de ver la conducta en otros y observa las consecuencias para que ellos tienen previsto PIAGET se encuentra fundamentado en el carácter constructivo del conocimiento manifiesta que conocimiento no se da por parte del sujeto en el TLC se tiene los atributos principales la organización y la adaptación, la primera significa que la inteligencia está conformada por estructuras cognitivas o esquemas que son similares a los conceptos categorías o registros con los cuales el sujeto realiza el conocimiento de hechos que experimenta en su vida y los clasifica de acuerdo a características comunes que posee, la adaptación consta de dos procesos asimilación y acomodación, asimilar cuando el sujeto incorpora nueva información, acomodar son los cambios otras formaciones que sufren estos esquemas gracias a lo primero siguiendo la inteligencia resultado de sus procesos ya que éste funciona por su propio dinamismo y por el tercer trimestre que se produce cuando las estructuras intelectuales que posee un individuo sirve para manejar una nueva información, BRUNNER cree que el aprendizaje más significativo es el que se desarrolla por medio del descubrimiento, los métodos de descubierto trillado implican y proporcionar a los personas oportunidades para manipular objetos en forma activa y transformarlos por medio de la acción directa, así como actividades que animen a buscar, explorar analizar o procesar alguna u otra manera la información. Estas oportunidades estimula la curiosidad de ir a desarrollar estrategias generalizadas para aprender a aprender útiles para descubrir conocimientos en otras situaciones, VIGOTSKY señala que la teoría del origen sociocultural de los procesos psicológicos superiores se fundamente la creación y desarrollo del pensamiento verbal la memoria lógica y la atención selectiva. También revela la importancia del contexto social para el aprendizaje puesto que el sujeto es eminentemente social y el conocimiento también es producto social. Sostiene que durante el desarrollo de las personas las



funciones psicológicas superiores aparecen a nivel social es decir en el contexto en el que se desenvuelve y a nivel individual es decir se internaliza en el individuo para eso el sujeto utiliza herramientas psicológicas o signos que intervienen como mediadores. Uno de los hechos más importantes es el lenguaje en todas sus formas puesto que su internalización y práctica es una herramienta principal para sí desarrollar pensamiento conseguido además del fin de la zona del desarrollo próximo como la distancia entre el nivel actual del desarrollo, determinado por la capacidad de resolver independientemente un problema y el desarrollo potencial determinado a través de la resolución del problema bajo la guía de un adulto o en colaboración de otro compañero más capaz, LEONTIEV manifiesta que el fundamento esencial de la concepción materialista del aprendizaje se basa en la actividad efectuada por el alumno en todas sus expresiones y tipos y sus pasajes de transformaciones, en su desarrollo como tal es un proceso evolutivo histórico y social define la actividad como proceso de interacción sujeto objeto como resultado del cual se produce la transformación del objeto y del propio sujeto. La actividad está conformada por dos componentes y tensiones al este considerados los motivos de la acción encargados de dar la dirección orientación y finalidad a la actividad y los procesos comprenden acciones y aplicaciones que se constituye en la manifestación y expresión del propio proceso de la actividad.

El enfoque humanista expresión del posmodernismo, centra su atención en la capacidad interior del ser humano en la perspectiva de basarse en un sentido positivo para analizar y criticar sus acciones, para cambiar y mejorar un ser humano desde este enfoque se afirma que cada persona trae consigo fuerzas que garantizan el mantenimiento, recuperación y desarrollo, conduciendo al individuo a satisfacer la necesidad de autorrealización en esencia creadora. Un ser humano si no alcanza niveles de autorrealización no puede ser

inteligente y desplegar su potencialidad intelectual,1 persona que si lo logra es poseedora de un profundo conocimiento de sí mismo y de aceptación de lo que es una adecuada autoestima, elevada capacidad de autodeterminación que le permite automotivación y esforzarse por alcanzar proyectos inmediatos que da sentido a su vida y permiten a auto realizarse un seguido en lo que se refiere al aprendizaje se propicia crear el ambiente es referido al maestro como orientador de propósitos, de acciones,1 día democrático del proceso de aprendizaje el principal exponente de esta teoría es ROGERS que es uno de los exponente del enfoque y su aplicación ha obtenido resultados positivos en el desarrollo integral del ser humano.

GOLEMAN 1996 sorprende al mundo científico con sus estudios sobre inteligencia emocional y con este nuevo pensamiento aporta significativamente a la psicología y al conocimiento del ser humano en su integralidad, inicia sus estudios científicos desde la observación cotidiana y preparar a ciertas personas del alcance de los profesionales y familiares a pesar de no haberse destacado por su inteligencia, frente a los problemas y contratiempos unos son más capaces que otros en dar respuestas a selectivas, y no siempre el profesional que más éxito tiene fue él más inteligente de la clase y finalmente las personas que toleran las presiones que tiene una actitud enfática y soportan las frustraciones tienen mejores opciones de vida

#### Marco Contextual

El ejercicio del trabajo está cambiando y este cambio va generando mayores riesgos y dependen del aspecto social colectivo y objetivo mismo del trabajo. Diagnóstico social en el trabajo no sólo se enfoca problemas de personalidad sino a la presidencia de mociones producto de la

socialización de las condiciones de trabajo de la organización lo que la puede traducirse con enfermedades de tipo psicósomática

En el Ecuador desde el año 1986 se generó el decreto ejecutivo 2393 el reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente del trabajo, donde se tomo en cuenta el control de todos los factores de riesgo que engloba la actividad del trabajo pero que no tuvo gran impacto por falta de decisión política para su aplicación. Con el advenimiento del reglamento General de seguro de riesgos del trabajo donde que se establece lineamientos y responsabilidades patronales ante la falta de previsión del riesgo del trabajo, lo que ha permitido que sobre todo las empresas se preocupen de implementar las unidades de seguridad y salud en el trabajo, elaboren el reglamento y se nombren los comités de seguridad, venido a complementar este accionar la creación de la normativa del sistema de auditoría en riesgos del trabajo, lo que paralelamente ha creado la necesidad de que existan profesionales con formación en esta temática a partir del año 2010 se irá generando la demanda de profesionales de seguridad y salud ocupacional calculándose que en el mercado existe la necesidad de 100 a 18.000 puestos de trabajo relacionados con la seguridad y salud ocupacional, se ha creado el Comité interinstitucional de seguridad e higiene en el trabajo conceden el ministerio de salud que es el que norma ya baliza todos los cursos que se emiten y se generan sobre la temática del país, y últimamente con la aprobación de la ley orgánica de justicia laboral en el año 2015 pretende tomar la rectoría en el tema de seguridad y salud ocupacional en medio de laboralES

### Marco Legal

ART 32.- La constitución política del estado señala que la salud es un derecho que garantice el estado cuya realización vinculada al ejercicio de otros derechos entre ellos el agua, la

alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir

ART 33.- De la constitución política del estado señala que el trabajo es un derecho y el deber social, fuentes de realización personal y base del economía. El estado garantizará a la persona trabajadora el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y exclusiones justas y el desempeño de un trabajo saludable

ART 326,NO 5 toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado que propicie que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar

Ley de Seguridad Social en su artículo 155, señala que: “El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral”.

Código Laboral en su artículo 40 prevé que: “Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o vida....Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo”

la presente investigación se enmarca en el Código de Ética del Investigador (Día de la Ética Médica – Adaptado de: XP/ULA/ Octubre 2007, código que:

- I. Promoverá y realizará investigaciones que lleven a aumentar el bienestar de la población. Hará buen uso de los fondos otorgados para realizar su investigación.

- II. Cumplirá las normas institucionales y gubernamentales que regulan la investigación, como las que velan por la protección de los sujetos humanos, el confort y tratamiento humanos de los sujetos animales y la protección del ambiente.
- III. Reportará los hallazgos de su investigación de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad científica y compartirá razonablemente sus resultados con otros investigadores.
- IV. Describirá sus experimentos tal como los realizó. Mostrará su trabajo, metodología y análisis de la forma más precisa posible.
- V. Nunca usará el trabajo de otros como que fuera el suyo propio. Citará adecuadamente las investigaciones relevantes que se hayan publicado previamente.
- VI. Tratará los manuscritos y las solicitudes de financiamiento con confidencialidad y evitará su uso apropiado cuando actúe como evaluador.
- VII. Revelará los conflictos de intereses que puedan presentarse en sus distintos roles como autor, evaluador y tutor.
- VIII. Dará entrenamiento y experiencias a sus aprendices cuando sirva de tutor para aumentar sus habilidades y reconocimientos en la práctica ética de la investigación. Reconocerá apropiadamente las contribuciones de ellos a la investigación.
- IX. Incentivará y apoyará la publicación oportuna de resultados de sus aprendices sin imponer restricciones que no se hayan mencionado con anticipación.
- X. Creará y mantendrá un ambiente de trabajo que propicie la diversidad cultural sin discriminación de ninguna naturaleza

### 1.2.3.-Hipótesis

A mayor sobrecarga laboral, mayor presencia de síntomas de estrés laboral

### 2.2.6.-Identificación y caracterización de variables

Variable dependiente stress laboral

, independiente sobrecarga laboral

interveniente (factores sociodemograficos)

## CAPITULO II. MÉTODO

### 2.1.-NIVEL DE ESTUDIO

..... descriptivo exploratorio, (revisar guía) transversal

### 2.2.-MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

cuantitativo

### 2.3.-MÉTODO

Inductivo deductivo

### 2.4.-POBLACIÓN Y MUESTRA

93 funcionarios de las administraciones zonales Calderon, la Delicia y Eugenio Espejo del Municipio de Quito

### **Criterios de inclusión**

- Ser funcionario del Municipio de Quito de las Administraciones zonales.
- Que tengan nombramiento de la Institución.
- Que acepte se parte de la investigación.

### **Criterios de exclusión**

- Que se encuentre en comisión de servicios mientras se levanta la información.
- Que se encuentren en el proceso de desvinculación del Municipio de Quito
- Que tenga menos de 90 días de trabajo en la Institución.
- Que no tengan nombramiento

### **Criterios de eliminación**

- Los funcionarios que no deseen participar en el estudio
- Funcionarios que contesten de manera incorrecta o incompleta los cuestionario

## 2.5.-SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>MIDE</b>	<b>AUTOR</b>
<b>INVENTARIO DE SINTOMAS DE ESTRÉS (ISE)</b>	Estudio de factores psicosociales desencadenantes de respuesta de estrés, medidores cognocitivos,y respuestas psicofisiológicas producto de la activación del sistema nervioso	Instaurado por Lipp y Guevara ,adpatado en México por Dominguez,Mendez y Meza (1994)
<b>ENCUESTA SOCIODEMOGRAFICA LABORAL</b> Investiga las características sociodemográficas	Características sociodemográficas de funcionarios de la jefatura de Catastros de las Administraciones zonales del DMQ	Edmundo Barros(2015)
<b>METODO NASA TLX</b>	Fase de ponderación mide 4	Ames Research Center(1988)

MIDE CARACTERÍSTICAS DEL CONTEXTO LABORAL QUE PUEDE GENERAR SOBRECARGA MENTAL	esferas del puesto de trabajo Escala de puntuación califica 6 variables	Traducido por Arquer Isabel, Nogareda Cleotilde
---	--	---

### 2.5.1.-test NASA TLX

.Isabel de Arquer, Cleotilde Nogareda (1994) del centro nacional de condiciones de trabajo de España se propone actualmente facilitar la información acerca de cómo poder llevar a cabo situaciones de trabajo en estimación de la carga mental, por lo que se expone este método como una herramienta de ayuda para diagnosticar los factores de carga en los puestos de trabajo

Los temas complejos de trabajo con el proceso de automatización no necesariamente reducen la carga de trabajo, sino más bien que han dado lugar a niveles de eficiencia que van más allá de las capacidades cognitivas y toma de decisiones.

El trabajo requiere un estado de atención, concentración que cuando se realiza conscientemente y con continuidad general, estos factores deberían llevar aspectos organizativos con el tiempo de trabajo en ritmos y pausas, por lo que consideramos la carga mental como la cantidad de esfuerzo deliberado que se debe realizar para conseguir un resultado concreto

Las consecuencias de la carga mental sobre las personas no son siempre negativas. Sus efectos dependerán de la intensidad y duración del esfuerzo. Si el nivel de esfuerzo está equilibrado con las capacidades personales se podría hablar de una activación que aseguró que se genere eficiencia. Si el trabajo exige mantenimiento constante de esfuerzo va a aparecer la fatiga, con sensación de cansancio, somnolencia, alteración de la capacidad de



atención, precisión de movimientos y al final podría determinar el exceso de fatiga con aumento riesgo de accidentes y ausentismo en corta duración.

Para valorar la carga y fatiga mental no se dispone de un método estandarizado que valora de forma exacta, y a que se deben contemplar varios indicadores porque para ello se debe incluir variables referentes al estado de fatiga como a los factores de carga relativos al puesto que son la tarea y las condiciones realización.

Se debe tomar en cuenta como base de alteraciones fisiológicas y psicológicas y del comportamiento que resultan de la fatiga, indicadores fisiológicos como presión sanguínea y frecuencia cardíaca, conducta referidos a tiempo de olvidos modificaciones del proceso, psicológicas memoria, atención, coordinación viso motora.

Factores de carga relativos al puesto. Para valorar este aspecto se centran en determinar si el trabajo y el nivel de atención elevado debe mantenerse a lo largo de la jornada, tiene en cuenta factores que directamente nuestra causa de carga mental puede influir como el ritmo del trabajo, la distribución de la tarea así como resultados en la producción .

Las consecuencias deficiencia mental como capacidad de memoria ,razonamiento, percepción como experiencia y formación son recursos que varían de una persona a otra, que va cambiando en distintos momentos de su vida. Por ello la información que se obtiene de la evolución de los factores de carga mental debe contrastarse con variables como la dificultad de la tarea el esfuerzo , la precisión temporal o el problema para ser esa la tarea

Estudio sicométrico del índice de carga mental NASA TLX ,con jectura de trabajadores españoles

Eva Díaz Ramiro, Susana Rubio Valdehita,,Jesús Martín García, Lourdes Luceño encontraron un nivel de confiabilidad alto en investigación con población española del ,método NASA TLX..Batiste y Bortolussi (1988) encontraron índice de estabilidad elevado 0.769

Xiao,Wang y lan(2005) estudiaron propiedades sicométricas de NASA con un coeficiente de alpha de cronbach superior a 0.80.Juan luís Hernández ,Jorge luís García, José de Jesús Flores(2011) aplicación escala de NASA TLX con una confiabilidad alpha cronbach es 0.80

### **Explicación del método NASA TLX**

Es un procedimiento de valoración multidimensional que da una puntuación global de carga de trabajo basada en la media ponderada de la puntuación de seis escalas, el contenido es el resultado de la investigación dirigida a aislar de forma empírica factores que son de relevancia en experiencia subjetiva de carga de trabajo.

Se parte de l supuesto de que la carga se centra más en el ser humano que la tarea, siendo esta no inherente a la tarea sino que sea resultado de la interacción entre los requerimientos de La tarea, circunstancias bajo las que se desarrolla la capacidad de conducta, percepción del trabajador. .

### **Aplicación del método.**

Se lleva a cabo en dos fases, la fase de ponderación en el momento anterior a la ejecución de la tarea y otra fase inmediatamente después de la ejecución llamada fase de puntuación.

Se parte de la base de que las fuentes específicas de carga impuesta son determinantes en experiencia es decir la sensación subjetiva de carga, por esto el requisito previo es que los propios sujetos a la ponderación con el fin de determinar el grado de que cada uno de los seis factores contribuye a la carga en cada tarea , siendo el objetivo de esta fase la definición de las fuentes de carga se presenta en cada persona, las definiciones de cada una de las inversiones a fin de que las comparen por pares y elijan para cada par cuál es el elemento que se percibe con mayor fuente de carga. A partir de estas lesiones se tiene un peso para cada dimensión en función del número de veces que ha sido elegido.

Estos pesos pueden tomar valores entre cero para la dimensión que no ha sido elegida en ninguna ocasión y cinco para la dimensión que siempre elige, y, por tanto se conocerá que es fuente de carga importante. El mismo conjunto de pesos puede tener variaciones en la misma tarea .

En la fase de puntuación las personas valoran la tarea , marcando un punto de las escalas que se presenta. Cada factor presenta una línea dividida en 20 intervalos puntuación que será reconvertido en escala sobre 100 y limitada bipolarmente .

### **Ventajas del método NASA.**

La principal ventaja es su aplicabilidad en el aspecto laboral real de que las personas pueden ser evaluadas. Es directa y rápidamente aplicable a la tarea. El método por ser aplicado a gran variedad de tareas puede aplicarse por su rapidez tanto de aplicación, como de corrección de procesos en el trabajo

### 2.5.2.-Inventario de síntomas del estrés

Según Lara (2013) es un instrumento de aplicación individual y colectiva de fácil comprensión y rápida calificación elaborado y validado por Lipp y Guevara traducido y adaptado en México por Domínguez, Méndez Meza(1994) con un alfa de cronbach de 0.94

Contiene una lista de 42 síntomas característicos del estrés crónico calificándose una escala de seis opciones que van desde nunca a siempre. En una adaptación hecha por Manuel Pando, ha llevado a la calificación a través de una tabla estándar considerando que la presencia de síntomas psicofisiológicos puede determinar la presencia de un estrés alto medio bajo. La forma de calificación es una adaptación, se asigna un valor de cero a cinco a cada una de las opciones de respuesta. Lara(2013)

Escala tipo Likert - ISE

NUNCA	RARA VEZ	OCASIONALMENTE	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
0	1	2	3	4	5

Rangos establecidos - ISE

ALTO	171-252
MEDIO	85-170
BAJO	0-84

### 2.5.3.-Encuesta socio demográficas laboral

Su estructuración se basa en condiciones demográficas como edad, sexo, estado civil, nivel de estudios años cumplidos. Y las condiciones laborales como tipo de contrato tiempo de dedicación como antigüedad.

### 2.6.-VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

El análisis de la fiabilidad del NASA-TLX. Por ejemplo, Vidulich y Tsang (1987) encontraron valores medios test-retest de 0.42 y apreciaron que la sensibilidad y la fiabilidad del NASA-TLX eran inferiores a las de otras técnicas como SWORD. Sin embargo, Batiste y Bortolussi (1988) encontraron un índice de estabilidad temporal del NASA-TLX elevado ( $r=0.769$ ) y superior al de la técnica SWAT. Más recientemente, Xiao, Wang, Wang y Lan (2005) han estudiado las propiedades psicométricas del NASA-TLX en una muestra de trabajadores de diferentes sectores profesionales y han encontrado índices de fiabilidad por el método de las dos mitades y mediante el coeficiente alpha de Cronbach superiores a 0.80. Además, los coeficientes de correlación entre los ítems y el total de la escala fueron superiores a 0.60 en todo los casos excepto para la dimensión rendimiento. ( Rev. psicol. trab. organ. v.26 n.3 Madrid dic. 2010)

Lara (2013)Este instrumento fue construido para la investigación del estrés, incluye un modelo de estudio de los factores psicosociales desencadenantes de la respuesta de estrés, los mediadores cognoscitivos y la investigación y registro de respuestas psicofisiológicas que dan

cuenta de la activación del sistema nervioso. Domínguez y cols. (1994) validaron el ISE en población mexicana y encontraron un alfa de Cronbach de .94; en esta investigación el alfa fue de .893.(Morales, 2008).

## 2.7.-OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tipo de variable	Nombre de variable	Definición	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Instrumento seleccionado
Independiente	Sobrecarga laboral	Conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral	Impacto en la carga laboral de las dimensiones mental, física, temporal esfuerzo, rendimiento y nivel de frustración	-Exigencia Mental -Exigencia física -Exigencia temporal -Esfuerzo -Rendimiento -Nivel de frustración	-Medición ponderal -Medición de puntuación	- Ponderación Sobre 15 puntos en peso de cada dimensión - puntuación, en escala de 0 a 20, luego ponderamos sobre 100	Metodo Nasa tlx
<b>Dependiente</b>	Estrés	El estrés entendido como una interacción particular entre la persona y el medio ambiente, interacción que la persona evalúa o	Este instrumento fue construido para la investigación del estrés, incluye un modelo de estudios de los factores psicosociales desencadenantes de la respuesta del estrés, los mediadores cognoscitivos y la investigación y registro de respuestas psicofisiológicas que dan cuenta de	El ISE contiene una lista de 42 síntomas psicofisiológicos característicos del estrés crónico, es un instrumento de aplicación individual y colectiva, de fácil comprensión y rápida calificación. Los puntajes	La forma de calificación del ISE, se lleva a cabo asignando un valor de 1 a 6 en cada una de las opciones de respuesta. La clasificación de los	Cuantitativa Ordinal La forma de calificación del ISE en la adaptación realizada por el Dr. Manuel Pando, se lleva a cabo asignando un valor de 0 a 5 cada una de las opciones	El cuestionario – Inventario de síntomas de estrés. Domínguez, Méndez y Meza, (1994)

		<p>considera agotadora o extremadamente difícil, y que en consecuencia, perturba sus actividades cotidianas ( Lazarus y Folkman, 1984)</p>	<p>la activación del sistema nervioso.</p>	<p>totales indican el grado de intensidad de los niveles del estrés crónico.</p>	<p>niveles altos, medios y bajos de estrés crónico se realizan mediante el promedio y la desviación estándar para cada grupo. Se considera un nivel alto de estrés crónico cuando se encuentra entre (+2 D.E. y + 3 D.E.); para el nivel medio (-1 D.E y + 1 D.E) y para el nivel bajo (-3 D.E. y -2 D.E.)</p>	<p>de respuesta y la tabla queda de la siguiente forma:</p> <p>ALTO 171-252</p> <p>MEDIO 85-170</p> <p>BAJO O NULO 0 - 84</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

<b>Interviniente.</b>	Socio-demográficas y Laborales.	Características generales de una población a ser investigada, las mismas que están relacionadas con el factor económico, nivel de bienestar, condiciones laborales, etc.	Nivel de un individuo en relación a sus condiciones económicas, sociales, laborales particulares.	Socio demográficas: Edad Sexo Estado Civil Nivel de estudios.  Laborales: Tipo de contrato. Tiempo de dedicación Antigüedad	Años cumplidos  Hombre / mujer  Soltero / casado/ viudo/ divorciado/ otro.  Tercer Nivel / cuarto Nivel.  Nombramiento / contratado.  Tiempo Completo/ Medio tiempo/ tiempo parcial.  1 año en adelante.	Cuantitativa	Encuesta de datos socio demográfico y laboral.
-----------------------	---------------------------------	--	---	--	--	--------------	--

## 2.8.-PROCESAMIENTO DE DATOS

Se realizó la aplicación de los instrumentos a 93 funcionarios de las Administraciones zonales Eugenio Espejo, La delicia y Calderon, previa la autorización de las autoridades competentes de esas dependencias municipales

Posteriormente se procede a calificar cada uno de los instrumentos en el caso del método de Nasa que evalúa sobrecarga laboral, se pasa a una tabla el número de escogimientos generados en las comparaciones de 15 posibilidades fruto del proceso de cotejamiento en las esferas mental físico, esfuerzo ,exigencia de tiempo,rendimiento y nivel de frustración, se saca una valoración



ponderada por cada esfera que va de 0 a 500, donde se determina la baja o alta influencia si esta en la escala de 251 a 500 en la presencia de sobrecarga laboral, si en la ponderación general que engloba a las 6 esferas tenemos una puntuación de 50 a 100 es alta la sobrecarga laboral, menos de 50 se considera baja

El procesamiento de datos del inventario de síntomas de estrés es calificado sumando el total de las 6 posibilidades que presentan en los 42 síntomas, multiplicado por el valor que se le asigna a cada casillero, dando un valor total donde de 0 a 84 reporta un nivel bajo de presencia de síntomas de estrés. de 85 a 170 es un nivel medio y de 171 a 252 es alto.

Con esta calificación se procede a ingresar en la base de datos del sistema SPSS, para posteriormente proceder a sacar las valoraciones estadísticas en el mismo.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1.- PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### ENCUESTA SOCIODEMOGRÁFICA

En encuesta socio demográfica en lo referente al sexo encontramos que de 93 personas evaluadas, 54 son hombres y 39 mujeres lo que representa una relación de 58.1% y 41.9%. La edad el mayor rango de edad es 65.6% que corresponde a 61 personas está en el rango de edad entre los 26 y los 50 años. El estado civil encontramos que el 57% que representa 53 personas están casados o casadas y el 24.7% solteras. Lo que respecta nombramiento el 37.6% que corresponde a 35 funcionarios tienen un nombramiento con contrato ocasional y el 25.8% que representa 24 personas tienen un nombramiento permanente. Lo que respecta nivel de ingresos

encontramos que el 62. 4% que representa 58 personas tienen un rango de ingresos entre 501 y 1000 dolares al investigar sobre si ocupa un cargo directivo de las personas investigadas encontramos que el 53. 8% que representan 50 funcionarios no tienen cargos directivos , al averiguar si se encuentran en un listado de espera para jubilación o renuncia voluntaria el 18. 3% que equivale de 7 funcionarios manifiestan que si, el 100% de los investigados no ha trabajado en otras dependencias municipales.

### Frecuencias

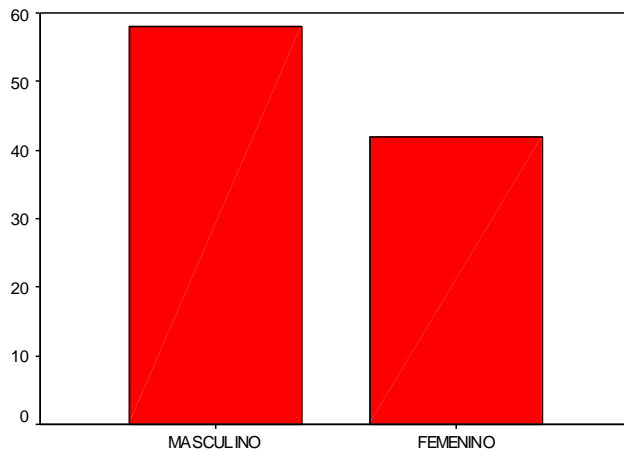
#### Estadísticos

	N		Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Varianza	Mínimo	M
	Válidos	Perdidos							
SEXO	93	1	1,42	1,00	1	,50	,25	1	
EDAD	93	1	2,24	2,00	2	,54	,29	1	
ESTADO CIVIL	93	1	2,00	2,00	2	,83	,70	1	
TIPO DE NOMBRAMIENTO	93	1	2,56	3,00	3	,99	,99	1	
NIVEL DE INGRESOS	93	1	2,31	2,00	2	,86	,74	1	
CARGO DIRECTIVO	93	1	2,33	2,00	2	,60	,36	1	
LISTADO DE RENUNCIA O JUBILACION	93	1	1,83	2,00	2	,41	,17	1	
TRABAJO EN OTRAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES?	93	1	2,00		2	,00	,00	2	

**Tabla de frecuencia SEXO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MASCULINO	54	57,4	58,1	58,1
	FEMENINO	39	41,5	41,9	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

**Gráfico de barras**

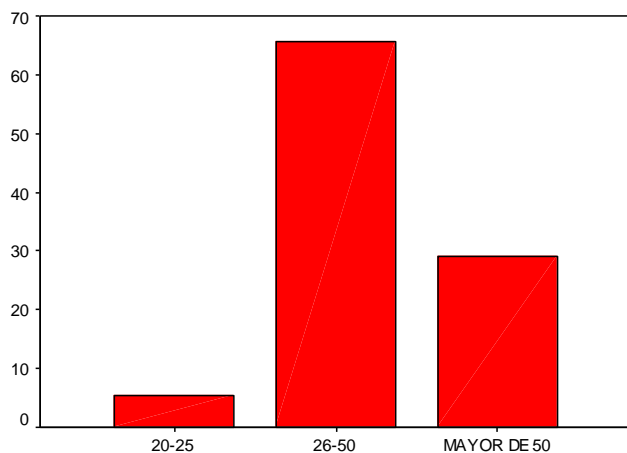


SEXO

**Tabla de frecuencia EDAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20-25	5	5,3	5,4	5,4
	26-50	61	64,9	65,6	71,0
	MAYOR DE 50	27	28,7	29,0	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

Gráfico de barras

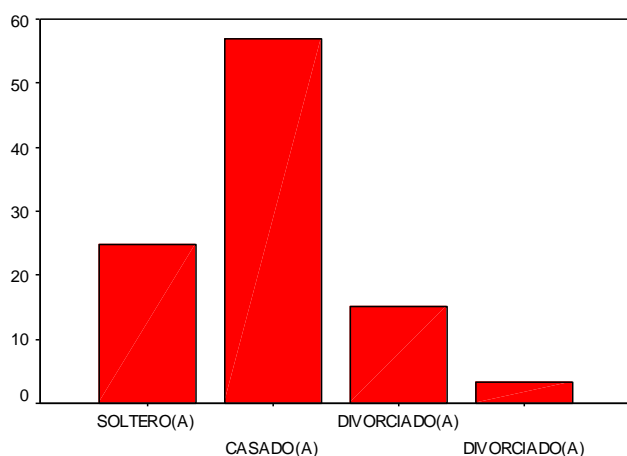


EDAD

Tabla de frecuencia ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SOLTERO(A)	23	24,5	24,7	24,7
	CASADO(A)	53	56,4	57,0	81,7
	DIVORCIADO(A)	14	14,9	15,1	96,8
	DIVORCIADO(A)	3	3,2	3,2	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

Gráfico de barras

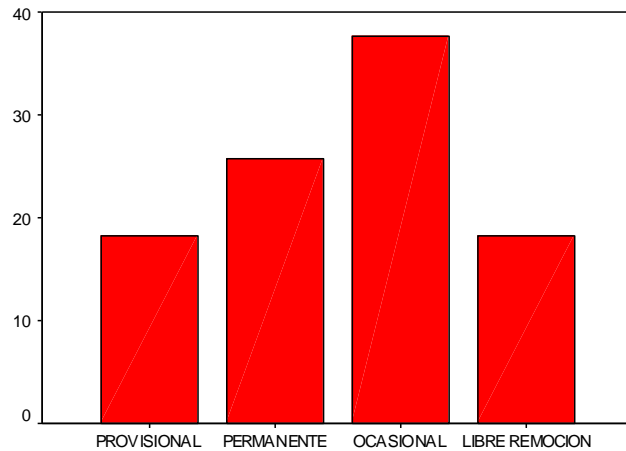


ESTADO CIVIL

**Tabla de frecuencia TIPO DE NOMBRAMIENTO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PROVISIONAL	17	18,1	18,3	18,3
	PERMANENTE	24	25,5	25,8	44,1
	OCASIONAL	35	37,2	37,6	81,7
	LIBRE REMOCION	17	18,1	18,3	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

**Gráfico de barras**

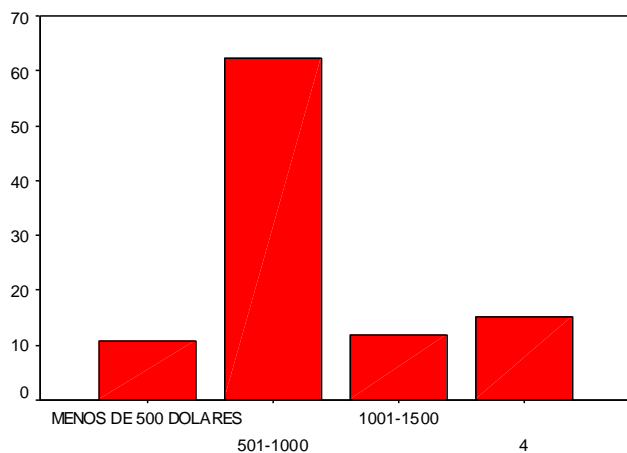


TIPO DE NOMBRAMIENTO

**Tabla de frecuencia NIVEL DE INGRESOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MENOS DE 500 DOLARES	10	10,6	10,8	10,8
	501-1000	58	61,7	62,4	73,1
	1001-1500	11	11,7	11,8	84,9
	4	14	14,9	15,1	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

Gráfico de barras

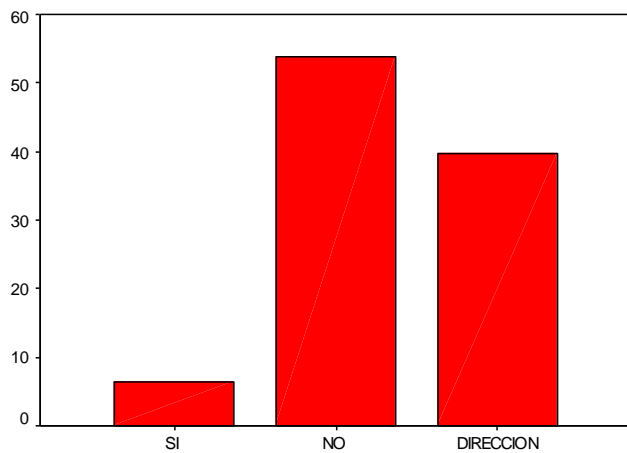


NIVEL DE INGRESOS

Tabla de frecuencia CARGO DIRECTIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	6	6,4	6,5	6,5
	NO	50	53,2	53,8	60,2
	DIRECCION	37	39,4	39,8	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

Gráfico de barras

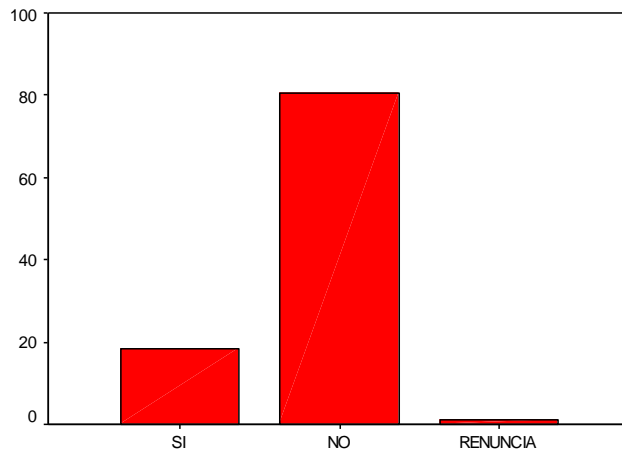


CARGO DIRECTIVO

**Tabla de frecuencia LISTADO DE RENUNCIA O JUBILACION**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	17	18,1	18,3	18,3
	NO	75	79,8	80,6	98,9
	RENUNCIA	1	1,1	1,1	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

**Gráfico de barras**

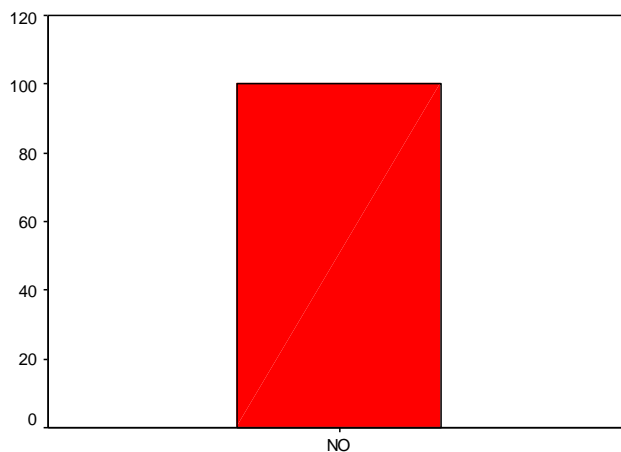


LISTADO DE RENUNCIA O JUBILACION

**Tabla de frecuencia TRABAJO EN OTRAS DEPENDENCIAS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	NO	93	98,9	100,0
	Total	93	98,9	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1	
	Total	1	1,1	
Total		94	100,0	

**Gráfico de barras**



TRABAJO EN OTRAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES?

## SOBRECARGA LABORAL

De los 93 funcionarios evaluados en la ponderación global de sobrecarga laboral se encontró que el 96. 8% que equivale a 90 funcionarios tienen una sobrecarga laboral alta ya que el rango de calificación está entre 51 y 100 y el 3. 2% tiene una sobrecarga laboral baja con un rango de puntuación entre 0 y 50. En la esfera de exigencia mental encontramos que el 71% de los investigados que corresponde a 66 funcionarios tienen exigencia mental alta, 27. 8% que corresponde a 91 funcionarios investigados tienen exigencia física baja, en lo que corresponde a exigencia de tiempo el 59. 1% tienen exigencia baja y corresponde 55 funcionarios, en la esfera del esfuerzo encontramos que el 63,4% tiene una baja sobrecarga, en rendimiento de 57% que corresponde a 53 funcionarios tiene un nivel de sobrecarga de rendimiento alto, en la esfera que evalúa el nivel de frustración encontramos que el 91. 4% que representa 85 funcionarios tienen un bajo nivel de sobrecarga.

### Frecuencias

#### Estadísticos

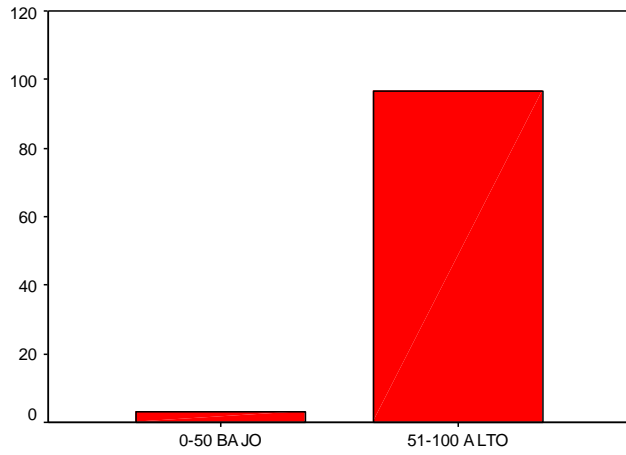
	N		Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Varianza	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos							
PONDERACION GLOBAL SOBRECARGA LAB	93	1	1,97	2,00	2	,18	3,16E-02	1	



**Tabla de frecuencia PONDERACION GLOBAL SOBRECARGA LAB**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0-50 BAJO	3	3,2	3,2	3,2
	51-100 ALTO	90	95,7	96,8	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

**Gráfico de barras**



PONDERACION GLOBAL SOBRECARGA LAB

**Frecuencias**

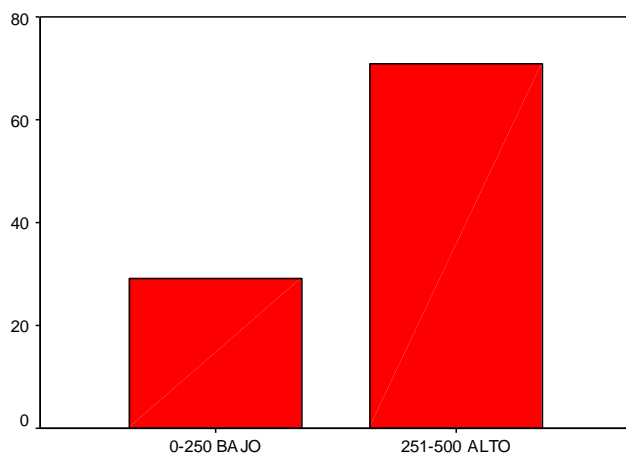
### Estadísticos

	N		Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Varianza	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos							
EXIGENCIA MENTAL	93	1	1,71	2,00	2	,46	,21	1	1
EXIGENCIA FISICA	93	1	1,02	1,00	1	,15	2,13E-02	1	1
EXIGENCIA TEMPORAL	93	1	1,41	1,00	1	,49	,24	1	1
ESFUERZO	93	1	1,37	1,00	1	,48	,23	1	1
RENDIMIENTO	93	1	1,57	2,00	2	,50	,25	1	1
FRUSTRACION	93	1	1,09	1,00	1	,28	7,95E-02	1	1

Tabla de frecuencia EXIGENCIA MENTAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0-250 BAJO	27	28,7	29,0	29,0
	251-500 ALTO	66	70,2	71,0	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

Gráfico de barras

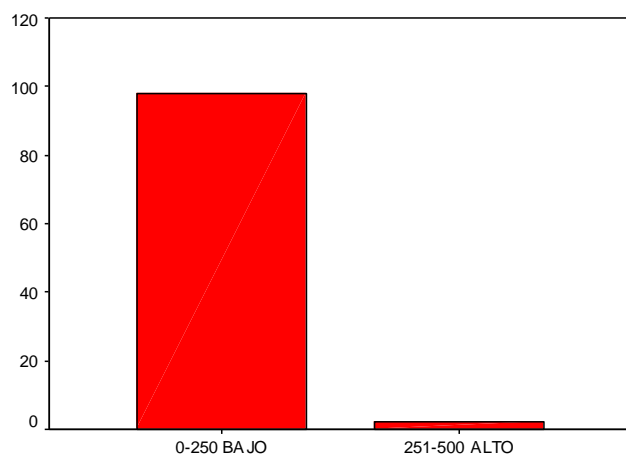


EXIGENCIA MENTAL

**Tabla de frecuencia EXIGENCIA FISICA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0-250 BAJO	91	96,8	97,8	97,8
	251-500 ALTO	2	2,1	2,2	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

**Gráfico de barras**

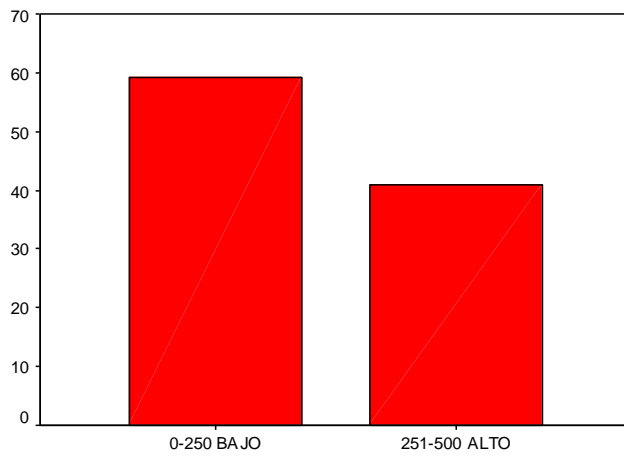


EXIGENCIA FISICA

**Tabla de frecuencia EXIGENCIA TEMPORAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0-250 BAJO	55	58,5	59,1	59,1
	251-500 ALTO	38	40,4	40,9	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

Gráfico de barras

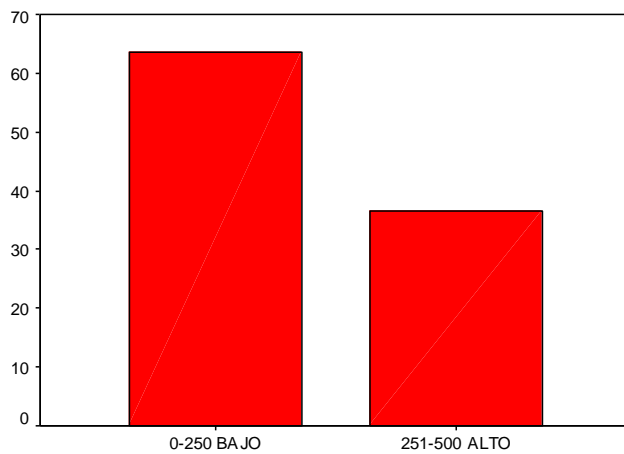


EXIGENCIA TEMPORAL

Tabla de frecuencia ESFUERZO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0-250 BAJO	59	62,8	63,4	63,4
	251-500 ALTO	34	36,2	36,6	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

Gráfico de barras

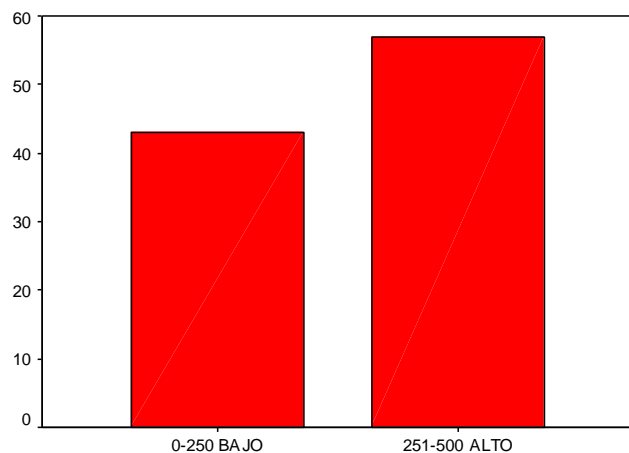


ESFUERZO

**Tabla de frecuencia RENDIMIENTO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0-250 BAJO	40	42,6	43,0	43,0
	251-500 ALTO	53	56,4	57,0	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

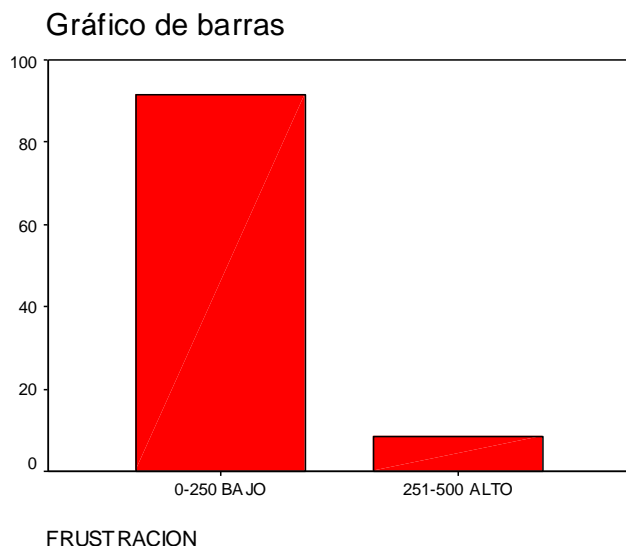
**Gráfico de barras**



RENDIMIENTO

**Tabla de frecuencia FRUSTRACION**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0-250 BAJO	85	90,4	91,4	91,4
	251-500 ALTO	8	8,5	8,6	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		



## INVENTARIO DE SINTOMAS DE ESTRES

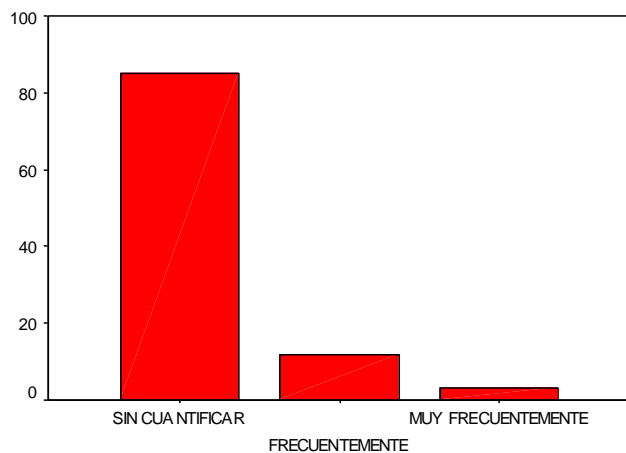
En los valores globales de la aplicación del inventario de síntomas de estrés encontramos que el 90.3% que equivale 84 funcionarios están con la presencia de un nivel bajo de síntomas estrés que están en un rango entre cero y 84 y el 9.7% que equivale a 9 funcionarios tienen un nivel de presencia de síntomas de estrés medio por encontrarse un rango entre 85 y 170, 14 funcionarios equivaldrían al 14% presenta como síntoma depresión en la calificación de frecuente, muy frecuente, 20 personas investigadas que corresponderían al 21.5% presenta resequead de la boca, el 15.1% que se presentarían 14 personas refieren tener explosiones de Coraje, el 19.4% que representa 18 funcionarios presentan frecuente, muy frecuentemente imposibilidad de concentrarse, el 23.7% representado por 22 personas refieren tener frecuente, muy frecuentemente y siempre fatiga, la sensación de sentirse atado los sienten frecuente muy frecuente y siempre 17 personas que representa el 18.3%, 22 funcionarios presentan los niveles de frecuente muy frecuente y siempre dolor de cabeza lo que equivale a 23.7%, la presencia de migraña se manifiesta en 19 personas en las modalidades de frecuente muy frecuente y siempre

representando el 20. 5%, 20 personas refieren tener sudoración excesiva en una modalidad de frecuente muy frecuente representando el 21. 6%, la necesidad frecuente de orinar se manifiesta en 16 personas en la modalidad frecuente muy frecuente y siempre representando el 17. 2%, el dolor de espalda manifiestan 20 personas en la modalidad frecuente muy frecuente y siempre representando un porcentaje del 21. 5%, el síntoma pérdida de apetito se manifiesta en 19 personas en la modalidad frecuente muy frecuente siempre con un porcentaje del 20. 4%, el síntoma manos y pies fríos se manifiesta en 14 personas en la modalidad frecuente muy frecuente y siempre equivale un porcentaje de 15%, gastritis se presenta en 15 personas en la modalidad frecuente muy frecuente y siempre y que equivale al 16. 3%, el síntoma colitis en la modalidad frecuente muy frecuente y siempre encontramos en 16 personas con porcentaje que equivale a 17. 3%, la hipertensión se manifiesta en 17 personas en la modalidad frecuente muy frecuente y siempre representando un porcentaje del 18. 3%

**Tabla de frecuencia DEPRESION**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIN CUANTIFICAR	79	84,0	84,9	84,9
	FRECUENTEMENTE	11	11,7	11,8	96,8
	MUY FRECUENTEMENTE	3	3,2	3,2	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

Gráfico de barras



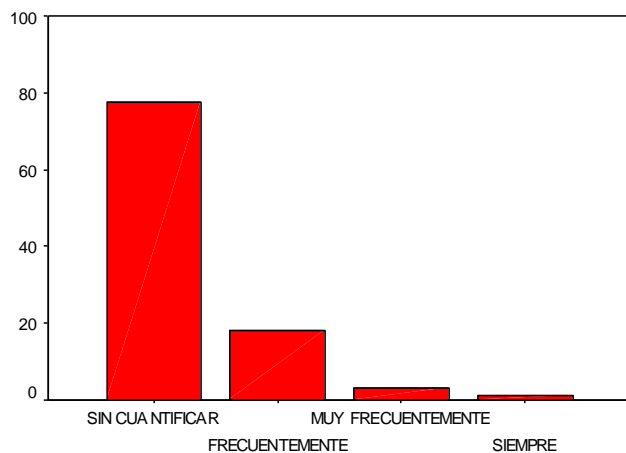
DEPRESION

Tabla de frecuencia RESEQUEDAD DE LA BOCA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIN CUANTIFICAR	72	76,6	77,4	77,4
	FRECUENTEMENTE	17	18,1	18,3	95,7
	MUY FRECUENTEMENTE	3	3,2	3,2	98,9
	SIEMPRE	1	1,1	1,1	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		



Gráfico de barras

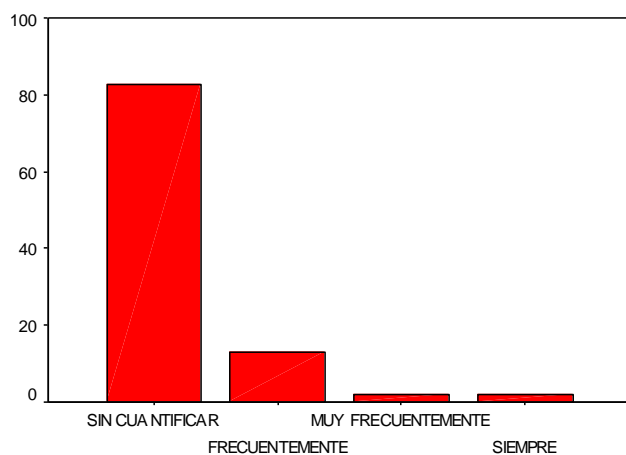


RESEQUEDAD DE LA BOCA

Tabla de frecuencia EXPLOSIONES DE CORAJE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIN CUANTIFICAR	77	81,9	82,8	82,8
	FRECUENTEMENTE	12	12,8	12,9	95,7
	MUY FRECUENTEMENTE	2	2,1	2,2	97,8
	SIEMPRE	2	2,1	2,2	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

Gráfico de barras

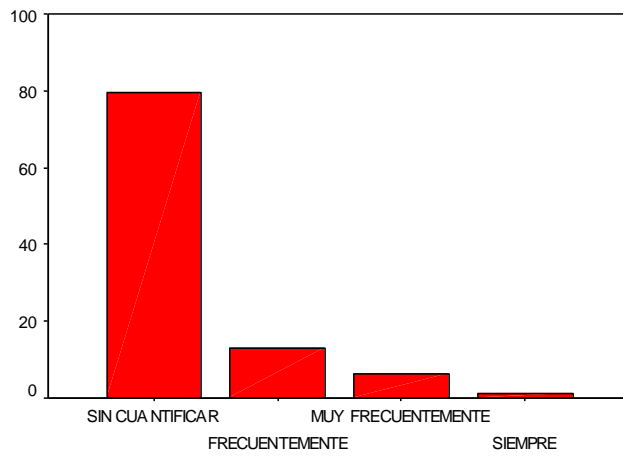


EXPLOSIONES DE CORAJE

Tabla de frecuencia IMPOSIBILIDAD DE CONCENTRARSE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIN CUANTIFICAR	74	78,7	79,6	79,6
	FRECUENTEMENTE	12	12,8	12,9	92,5
	MUY FRECUENTEMENTE	6	6,4	6,5	98,9
	SIEMPRE	1	1,1	1,1	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

Gráfico de barras

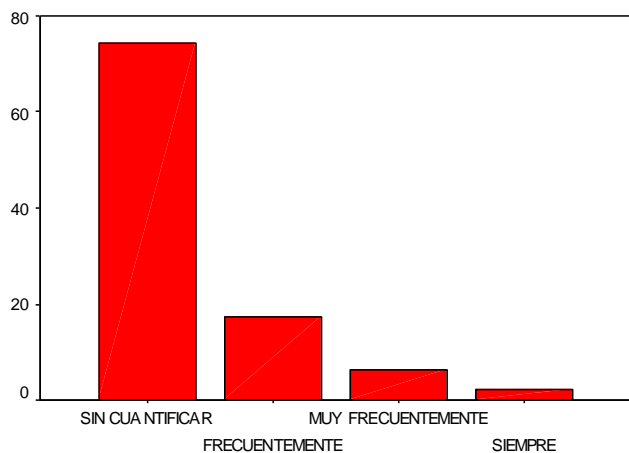


IMPOSIBILIDAD DE CONCENTRARSE

Tabla de frecuencia FATIGA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIN CUANTIFICAR	69	73,4	74,2	74,2
	FRECUENTEMENTE	16	17,0	17,2	91,4
	MUY FRECUENTEMENTE	6	6,4	6,5	97,8
	SIEMPRE	2	2,1	2,2	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

Gráfico de barras

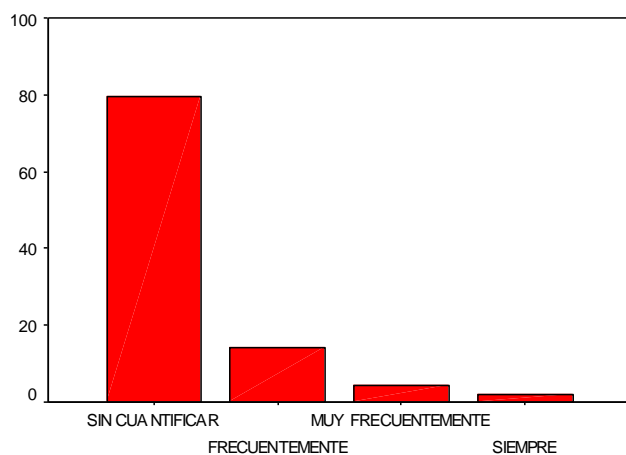


FATIGA

Tabla de frecuencia MIGRAÑA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIN CUANTIFICAR	74	78,7	79,6	79,6
	FRECUENTEMENTE	13	13,8	14,0	93,5
	MUY FRECUENTEMENTE	4	4,3	4,3	97,8
	SIEMPRE	2	2,1	2,2	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1,1		
	Total	1	1,1		
Total		94	100,0		

Gráfico de barras



MIGRAÑA

TABLA DE CORRELACIONES

	DEPRESION	RESEQUEDAD DE LA BOCA	EXPLOSION DE CORAJE	IMPOSIBILI DAD DE CON CENTRARSE	FATIGA	MIGRAÑA
<b>ESFUERZO MENTAL</b>	-0.055	0.019	0.095	0.006	0.072	0.006
<b>ESFUERZO FISICO</b>	0.059	0.072	0.059	0.049	0.077	0.066
<b>ESFUERZO TEMPORAL</b>	0.139	0.039	0.000	0.001	0.122	0.069
<b>ESFUERZO</b>	1.155	0.020	0.036	0.075	0.018	0.142
<b>RENDIMIENTO</b>	0.015	0.082	0.090	0.158	0.143	0.054
<b>FRUSTRACION</b>	0.121	0.016	0.072	0.041	0.059	0.099

No existe asociación significativa de las dos variables por lo tanto la comprobación de la hipótesis es negativa.

### 3.2.-APLICACIÓN PRÁCTICA

El presente trabajo investigativo servirá de sustrato para que sea analizado por la jefatura de talento humano de estas dependencias municipales para tomar las decisiones y se genere las estrategias que atenúen la presencia de sobrecarga laboral, mejorando los procesos de ejecución de las tareas

Planificación de la actividad preventiva

Recomendaciones generales como:

- Adecuar la carga y el ritmo de trabajo al trabajador.
- Fomentar la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de la organización.
- Implantar sistemas de resolución de conflictos.
- Favorecer la motivación laboral.
- Facilitar la cohesión del grupo de trabajo, fijando espacios y tiempos de encuentro.
- Potenciar la capacidad y la creatividad de los trabajadores.

#### **Intervención sobre la organización**

- Modificar la organización del trabajo

Dotar a los trabajadores de la formación necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo.

- Promover la participación de los trabajadores en la organización del trabajo y en la toma de decisiones.

Establecer procedimientos formales de negociación, arbitraje y mediación

- Proporcionar autonomía temporal e iniciativa para la ordenación de tareas
- Mejorar el medio ambiente de trabajo (controlando los riesgos profesionales, adecuando el ambiente físico -temperatura, iluminación, colores...).
- Modificar el espacio (estableciendo medidas para evitar el hacinamiento o el aislamiento en los lugares de trabajo).
- Racionalizar el tiempo de trabajo (estableciendo pausas y descansos adecuados).
- Suministrar información sobre los procesos de trabajo (informando anticipadamente de los cambios tecnológicos o de la introducción de nuevas tecnologías).
- Posibilitar la comunicación formal e informal entre los trabajadores.

Facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades, funciones y tareas del trabajador, de los objetivos (cantidad y calidad del producto), de los métodos y medios de trabajo, de los plazos, etc. Proporcionar a los trabajadores información anticipada de los cambios tecnológicos o de la introducción de nuevas tecnologías. Establecer canales de comunicación en los que los mensajes que se transmitan sean claros, comprensibles y accesibles a los diferentes grados de instrucción y madurez de los trabajadores a los van dirigidos. Además el mensaje ha de llegar al receptor en el momento en que es útil y necesario. Establecer canales de comunicación formal: vertical ascendente (de los subordinados hacía el jefe), vertical descendente (del jefe hacía los subordinados) y horizontal (entre compañeros). La información transmitida será completa y precisa, sin lagunas que hagan difícil su comprensión o creen en los destinatarios desconfianzas o sospechas. Además dicha información debe ser verdadera, imparcial y esencialmente objetiva, y debe llegar y estar disponible para todos los interesados. La comunicación

debe provocar en quien recibe el mensaje una reacción positiva, una orientación favorable al cambio de opinión, actitud o comportamiento

- Favorecer la participación de los trabajadores en las medidas de organización, en la toma de decisiones y en los métodos de trabajo.

Procurar que el estilo de dirección, liderazgo o mando sea democrático y que permita participar a todos los trabajadores en las decisiones que afecten a su trabajo. Formar en la dirección y gestión de recursos humanos. Conceder importancia al apoyo social, entre compañeros y con los superiores y subordinados, en el diseño de la organización. Fomentar el apoyo social adecuado, es decir, posibilitar las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

#### **CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN**

En la encuesta de la calidad de vida en el trabajo del MTAS(2006) señala que las ocupaciones con niveles más altos estrés son las empresas de la administración pública con 28. 7% por encima de técnicos y profesionales intelectuales, de apoyo trabajadores calificados, se va en concordancia con los resultados obtenidos en la presente investigación donde el 90% de los funcionarios presenta síntomas de estrés en un nivel bajo.

Según el estudio de la fundación europea para mejorar las condiciones de vida y el trabajo(1999) dentro de los síntomas manifestantes de enfermedades tres encontramos en un 13% dolor de cabeza,1 20% fatiga, en 15% de presión . Síntomas que se asemejan con los obtenidos en el estudio luego del aplicación del instrumento inventario de síntomas estrés



Según la sexta encuesta nacional de condiciones de trabajo(INSHT) llevada a cabo del 2005, seis. 3% del total de la muestra eran 11.054 personas, tocadores consideraba que el trabajo afecta su salud es decir alrededor de 2493 personas en el 27. 9% presentó síntomas compatibles con estrés, esto resulta estarían en compatibilidad con los obtenidos en investigación y a que si tomamos en cuenta el porcentaje de escenarios tuvieron calificación a nivel medio de síntomas estrés lo que tendría mayor relación con la presencia de enfermedad

en la quinta encuesta nacional de condiciones de trabajo al relacionar las ramas de la actividad con mayor prevalencia de estrés en lo que se refiere a la administración pública se encontró un 45. 7% en relación a los de actividades sanitarias con 42. 9% actividades financieras inmobiliarias con el 33. 2% comercio 32. 4% transporte y comunicación 27. 9%, lo que corrobora en nivel alto de presencia de síntomas estrés en los arsenales investigados de las administraciones zonales Calderón la Delicia y Eugenio Espejo del municipio de Quito.

En el estudio de la fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y el trabajo(1999) el 28% los trabajadores europeos parece estrés, más de la mitad de los 147 millones de trabajadores afirman que trabajan altas velocidades, con plazos ajustados. Más de un tercio no pueden ejercer ningún influencia la ordenación de las tareas, más de un cuarto no puede decidir su ritmo de trabajo, y un 45% afirma realizar tareas monótonas. 54% no hay posibilidad de rotación. 50% realizar tareas cortas repetitivas seguirá siendo estas las posibles causas estresores, bien se puede relacionar con los niveles analizados en investigación relacionadas con la sobrecarga laboral donde se valuado deficiencia mental, física, esfuerzo, rendimiento, exigencia de tiempo y niveles de frustración

#### 4.1 CONCLUSIONES

-Luego de realizar la tabla de correlación de variables estadísticamente se comprobó que no existe una asociación significativa entre estas por lo tanto la hipótesis es negativa.

-El 96,8% de la población investigada presenta un alto nivel de sobrecarga laboral, los mismos que presentan un 90,3% de síntomas de estrés laboral en un nivel bajo. lo que corrobora en la determinación de la hipótesis planteada

-En los factores sociodemográficos encontramos que el 58,1% de la población es de sexo masculino y el rango de edad que predomina es entre los 25 y 50 años, lo que atenuaría la presencia de síntomas de estrés por no manejarse el doble rol en el caso de los varones y a esa edad hay una mejor respuesta de compensación ante la presencia de estrés.

-El 37,6% de la población investigada tiene nombramiento ocasional lo que podría generar inseguridad e inestabilidad laboral lo que posiblemente podría ser un factor determinante en la presencia de síntomas de estrés. Y concomitantemente el nivel de ingresos promedia entre los 501 y 1000 dólares que únicamente permite cubrir la canasta básica.

-Se a encontrado que las principales causas de sobrecarga laboral en funcionarios de las administraciones zonales del Municipio de Quito, es la exigencia mental con un 71%, la exigencia de rendimiento con un 57%

-los síntomas mas representativos de estrés laboral en la población investigada son depresión corresponderían al 21. 5% , resequedad de la boca, el 15. 1% ,explosiones de Coraje, el 19. 4% imposibilidad de concentrarse el 23. 7% sensación de sentirse atado el 18. 3%, , dolor de cabeza que equivale a 23. 7%, migraña el 20. 5%, sudoración excesiva el 21. 6%, la necesidad frecuente de orinar 17. 2%, el dolor de espalda el 21. 5%, pérdida de apetito 20. 4%, manos y pies fríos en un 15%, gastritis 16. 3%, colitis en el 17. 3%, la hipertensión se manifiesta en el 18. 3%

## 4.2 RECOMENDACIONES

-Existe escasa información científica donde se relacione las variables de sobrecarga laboral y la presencia de síntomas de estrés laboral por lo que se recomienda usar el presente estudio como base para futuras Investigaciones.

-Ampliar a futuro la investigación realizando una comparación de tareas con personal de otras áreas del Municipio de Quito.

-Presentar esta investigación a la jefatura de Talento humano para que se genere las estrategias que disminuyan la exigencia mental y el nivel de rendimiento para que concomitantemente disminuya la presencia de síntomas de estrés laboral.

-Sería recomendable para complementar esta investigación levantar la información en un horario fuera de las horas de trabajo para que no exista la exigencia de tiempo en la contestación de los instrumentos de evaluación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ausubel D Novak (1983) Psicología Educativa un enfoque cognoscitivo Editorial trillas México
- Azarbe N.J(1990)Ideas fuerza que impregnan el curriculum,editorial,Centro de Profesores de Cataluña, España.
- Blauberg,Kopnin,Pantin(1981)breve Diccionario Filosófico, editorial Cartago México
- Benedito, Vicente(1997)Fundamentación teórica y Filosofica,Editorial Barcanova S,A Barcelona, España
- Bolívar Antonio (1995)Evaluación de valores y actitudes, Grupo Anaya S,A,Madrid,España
- Calano, J,Salzman(1992)La Carrera profesional, Atajos para llegar a la Cima, ediciones Deusto, grupo planeta, Madrid España
- Carreras, Llorene y otros (1994)Como Educar en Valores Materiales Narcea S,A Madrid, España
- Carretero, Mario Constructivismo y Educación, editorial Edelvives, España
- CEPAL(1990)Transformación Productiva con Equidad, Naciones unidas, Santiago de Chile
- Cecilia Chávez, Oscar Nieto Publicación del diario Universo del 10de mayo del 2011,Guayaquil Ecuador.
- Chiavenato, Idalberto (2009),Administración de Recursos Humanos,8va Edicion,Litografica edición, México

- Dale ,Purves, George Augustine(2001) ,Invitación a la Neurociencia, Editorial Medica Panamericana, Argentina
- Dávila, Sandra(2009)Ingeniería de Procesos, Consultora empresarial ediciones, Ecuador
- Hidalgo Vega, Álvaro(2005)Economía de la Salud ,Editorial Piramide,España
- Lara juan, tesis de Doctorado, Universidad de Guadalajara, México 2013
- Mac Donald Andrea820099, Abc de recursos humanos, Argentina
- Papalia,Diane(2005)Psicología del Desarrollo,9na Edicion,Interamericana Editores, México
- Perez,Romero ,Luis(2004)Marketing Social ,Pearson editorial, México
- Shriberg,Arthur,(2009)Liderazgo Practico, Grupo editorial patria, México DF
- Siegel,Daniel(2007)La Mente en Desarrollo, editorial Desclee,Bilbao,España
- Schemeron,l(2005)Administracion,Editorial limusa S,A,Mexico DF,Mexico
- Timothy Trull82005) Psicología Clínica 6ta Edicion,Thomson Learning,Mexico
- Revista,(2010), Psicología del trabajo y de las organizaciones v26,n3Madrid España
- Salanova Marisa(2002) Revista del instituto nacional de higiene del trabajo, Como Evaluar Riesgos sicosociales en el trabajo ,Numero 20