



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO
Y DEL COMPORTAMIENTO HUMANO**

Trabajo de Titulación Maestría en Gestión del Talento Humano titulado:

**“EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO
DEL CENTRO DE OPERACIONES DE CONTROL DE CNEL EP
DE LA CIUDAD DE MANTA - MANABÍ 2018”**

Realizado por:

MARIO EDUARDO ZAMBRANO LOOR

Director del proyecto:

Dr. Juan Carlos Flores Diaz

Como requisito para la obtención del título de:


MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Quito, 22 de AGOSTO de 2018

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, **MARIO ZAMBRANO LOOR**, con cédula de identidad # **131296060-0**, 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.



Mario Zambrano Loo
C.C.: 131296060-0

DECLARATORIA

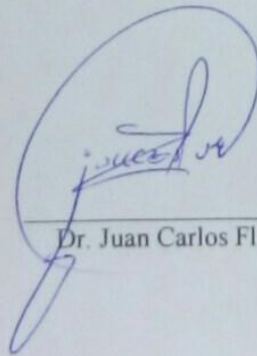
El presente trabajo de investigación titulado:
“Evaluación de estrés laboral en el personal operativo del Centro de Operaciones
de Control de CNEL EP de la Ciudad de Manta - Manabí 2018”

Realizado por:
MARIO EDUARDO ZAMBRANO LOOR

como Requisito para la Obtención del Título de:
MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ha sido dirigido por el profesor:
Dr. JUAN CARLOS FLORES DIAZ

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

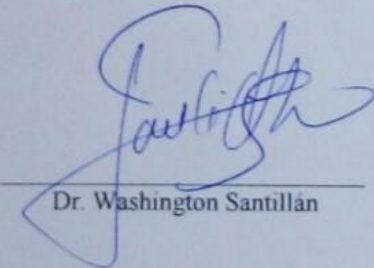


Dr. Juan Carlos Flores Diaz

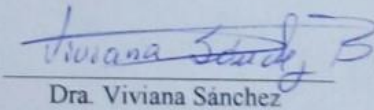
LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:
Dr. WASHINGTON SANTILLAN MARROQUIN
Dra. VIVIANA SANCHEZ BARROS

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador



Dr. Washington Santillán



Dra. Viviana Sánchez

Quito, 22 de AGOSTO del 2018

DEDICATORIA

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

A mis hermanos por estar siempre presentes acompañándome para poder cumplir mis metas y objetivos.

Mario Eduardo Zambrano Loor

“Si quieres una vida alegre y tranquila, procura estar siempre en gracia de Dios”
(San Juan Bosco).

AGRADECIMIENTO

Primero y, antes que nada, dar gracias a Dios, por estar en mi camino en cada paso que doy, fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. A todas las personas que han estado junto a mí en la realización de este proyecto de investigación, ya que sin su ayuda no habría sido posible concluir con el mismo, muchas gracias por su aporte, tanto económico como moral.

A la Universidad Internacional SEK, que me impartió los conocimientos adquiridos, la Facultad De Ciencias Del Trabajo y Del Comportamiento Humano, a su personal Docente y administrativo por haberme acogido durante mis años de estudio, y por la oportunidad que me brindó para superarme en mi vida.

A la Corporación Nacional De Electricidad (CNEL EP) de la Ciudad de Manta, cuyo personal tanto administrativo como operativo, me dio todas las facilidades para poder realizar todas las investigaciones que el proyecto requería.

Mario Eduardo Zambrano Loor

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

INDICE

INDICE DE TABLAS	1
INDICE DE FIGURAS	2
INDICE DE GRÁFICOS.....	3
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN.....	6
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	7
OBJETIVOS	8
1.1. OBJETIVO GENERAL:.....	8
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	8
2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. MARCO CONCEPTUAL	9
2.1.1. DEFINICIÓN DEL TRABAJO.....	9
2.2. MARCO REFERENCIAL:.....	10
2.2.1. INVESTIGACIONES ANTERIORES SOBRE EL ESTRÉS	10
2.3. MARCO HISTÓRICO:	12
2.3.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS	12
2.3.2. ESTRÉS.....	12
2.3.3. EL PROBLEMA DEL ESTRÉS	14
2.3.4. DEFERENCIA ENTRE ESTRÉS Y BURN OUT	15
2.3.5. CONSIDERACIONES	16
2.3.6. EL ESTRÉS LABORAL	17
2.3.7. NTP 603 RIESGO PSICOSOCIAL: EL MODELO DEMANDA – CONTROL – APOYO SOCIAL.....	21
2.3.8. DIMENSIONES DEL MODELO	22
2.3.9. DEMANDAS PSICOLÓGICAS	23
2.3.10. CONTROL	23
2.3.11. APOYO SOCIAL	24
2.3.12. PREDICCIONES DEL MODELO.....	24
2.3.13. TENSIÓN EN EL TRABAJO	25

2.3.14.	APRENDIZAJE ACTIVO	26
2.3.15.	DISTRIBUCIÓN OCUPACIONAL	28
2.3.16.	HAY PERSONAS MÁS PREDISPUSTAS	31
2.3.17.	DESEMPEÑO LABORAL	32
2.3.18.	BAJO DESEMPEÑO LABORAL Y SUS CAUSAS.	34
2.3.19.	CONSECUENCIAS DEL BAJO DESEMPEÑO LABORAL	35
2.3.20.	NTP 455 TRABAJO A TURNOS NOCTURNOS: ASPECTOS ORGANIZATIVOS	36
2.3.21.	INCONVENIENTES DE TRABAJO A TURNOS	38
2.3.22.	HÁBITOS ALIMENTICIOS	40
2.3.23.	ALTERACIONES DEL SUEÑO	41
2.3.24.	ALTERACIONES DE LA VIDA SOCIAL	42
2.3.25.	INCIDENCIA EN LA ACTIVIDAD PROFESIONAL	44
2.3.26.	INTERVENCIÓN EN EL TRABAJO A TURNOS	46
2.3.27.	ORGANIZACIÓN DE LOS TURNOS	47
2.3.28.	DESCANSO DURANTE EL TURNO DE NOCHE	49
2.3.29.	DIFERENCIAS INDIVIDUALES	50
2.3.30.	SEMANA REDUCIDA	50
2.3.31.	TURNOS FLEXIBLES	51
2.4.	MARCO LEGAL:	51
2.4.1.	BASE LEGAL DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA	51
2.4.2.	DECISIÓN 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo 52	
2.4.3.	RESOLUCIÓN No. C.D. 513	52
3.	METODOLOGÍA	53
3.1.	INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	53
3.2.	TIPO O NIVEL DE INVESTIGACIÓN	54
3.3.	POBLACIÓN	55
3.3.1.	INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA POR EDADES. 57	57
3.3.2.	AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	57
4.	JUSTIFICACIÓN	58
5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	59

5.1.	MÉTODO DE EVALUACIÓN PARA EL ESTUDIO ESCOGIDO.....	60
5.1.1.	PROCESO DE EVALUACIÓN.....	62
5.2.	ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO	63
5.2.1.	CRONOGRAMA DE LABORES DEL PERSONAL OPERATIVO.....	64
6.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	65
6.1.	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS	65
6.2.	RESULTADOS OBTENIDOS MEDIANTE LA APLICACIÓN: ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS SEPO ARO.....	73
7.	EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	75
7.1.	LOS PUNTOS MÁS SOBRESALIENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	75
7.2.	LOS HALLAZGOS MÁS IMPORTANTES.	78
7.3.	LA CONFIRMACIÓN DE LA TESIS QUE HA SUSTENTADO EL INVESTIGADOR.....	79
8.	RECOMENDACIONES	81
9.	CONCLUSIONES	81
10.	ANEXOS:.....	83
	Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS.....	83
	ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS SEPO ARO.....	84
	Bibliografía.....	85

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos por Genero en el área de trabajo.....	55
Tabla 2. Datos por Grupo y edad en el área de trabajo.....	56
Tabla 3. Información demográfica por edad.....	57
Tabla 4. Información demográfica por años de antigüedad.....	57
Tabla 5. Factores estresores laborales.....	60
Tabla 6. Modificaciones en las preguntas.....	61
Tabla 7. Forma de contestar Escala Sintomática De Estrés SEPPO ARO.....	62
Tabla 8. Proceso de evaluación.....	63
Tabla 9. Cronograma de labores del personal operativo centro de operaciones.....	64
Tabla 10. Cronograma de labores del personal operativo SAR	64
Tabla 11. Cronograma de labores del personal SCADA	65
Tabla 12. Resultados del cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS.....	65
Tabla 13. División por sintomatología de Escala Sintomática De Estrés SEPPO ARO.....	74
Tabla 14. Sintomatología del Estrés Laboral	76

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diferencia entre ESTRÉS y BURN OUT.....	23
Figura 2. Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson 1986.....	23
Figura 3. Modelo de exigencias psicológicas-control, Karasek, 1979.....	26
Figura 4. Fundación europea 91 distribución por profesión de la autonomía y del trabajo con plazos ajustados (n=12.819).....	29
Figura 5. Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo 1991: características de los trabajadores y riesgos de salud y seguridad (n=12.819).....	30
Figura 6. Variables que intervienen en el trabajo a turnos.....	38
Figura 7. Ritmos circadianos de parámetros fisiológicos.....	39
Figura 8. M. Josep Andrés. Enciclopedia de Medicina i Salud 1989.....	41
Figura 9. Fases del Sueño.....	42
Figura 10. Diferencia entre la disponibilidad de horas libres (Costa 1981).....	43
Figura 11. Valoraciones de la capacidad de respuesta en función de la hora del día.....	45
Figura 12. Prevalencia de quejas sobre los distintos aspectos del trabajo en enfermeras que trabajan en turno de día y a turnos.....	46
Figura 13. Ejemplos de rotación.....	48

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Datos por Genero en el área de trabajo.....	55
Gráfico 2. Información demográfica por edad.....	57
Gráfico 3. Información demográfica por años de antigüedad.....	57
Gráfico 4. Proceso de evaluación.....	62
Gráfico 5. Resultados del cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS.....	66
Gráfico 6. Análisis del factor “Territorio Organizacional” ítem 3.....	67
Gráfico 7. Análisis del factor “Territorio Organizacional” ítem 15.....	67
Gráfico 8. Análisis del factor “Territorio Organizacional” ítem 22.....	68
Gráfico 9. Análisis del factor “Tecnología” ítem 4.....	69
Gráfico 10. Análisis del factor “Tecnología” ítem 14.....	69
Gráfico 11. Análisis del factor “Tecnología” ítem 25.....	70
Gráfico 12. Análisis del factor “Respaldo de Grupo” ítem 8.....	71
Gráfico 13. Análisis del factor “Respaldo de Grupo” ítem 19.....	71
Gráfico 14. Análisis del factor “Respaldo de Grupo” ítem 23.....	72
Gráfico 15. Resultados obtenidos mediante la aplicación: escala sintomática de estrés SEPPO ARO.....	73
Gráfico 16. Resultados porcentuales obtenidos mediante la aplicación: escala sintomática de estrés SEPPO ARO.....	74
Gráfico 17. Sintomatología porcentual del Estrés Laboral	76
Gráfico 18. Mecanismos de afrontamiento ante el estrés personal.....	77
Gráfico 19. Mecanismos de afrontamiento ante el estrés Grupal.....	77
Gráfico 20. Mecanismos de afrontamiento ante el estrés Organizacional.....	78

RESUMEN

El estrés lo determinan varios factores, teniendo en cuenta que un mismo hecho no resulta igual de estresante para todas las personas, por ejemplo, que, a mayor ascenso, mayor responsabilidad, por lo tanto, se genera mayor estrés.

La presente investigación se realizó para determinar la influencia que tienen los niveles de estrés laboral y su sintomatología en el personal operativo del **Centro de Operaciones de Control de la empresa** Corporación Nacional de Electricidad (**CNEL EP**). Para el estudio la metodología aplicada fue Cuestionario sobre el estrés laboral de la **Organización Internacional del Trabajo (OIT) – Organización Mundial de la Salud (OMS)** y Escala Sintomática De Estrés **SEPPO ARO**.

Se realizó este análisis en el personal operativo ya que esta área es nueva debido a están en proceso de automatización las Sub-Estaciones de control. El primer método aplicado permitió evaluar 7 factores, donde se encontró a partir de un análisis estadístico que los niveles de estrés son intermedios, siendo el territorio organizacional, tecnología y respaldo de grupo los principales causantes que afecten esta variable. Con respecto a la El segundo método aplicado es la Escala Sintomática De Estrés **SEPPO ARO** las afecciones a la salud identificadas en la mayoría de los trabajadores fueron, dolor de cabeza, irritabilidad o enfurecimiento, dolores abdominales y falta de energía y depresión. Los resultados han sido catalogados como nivel de riesgo intermedio, donde en estas investigaciones permiten presentar la creación de mecanismos de afrontamiento ante el estrés, se debe poner en marcha y poder disminuir el riesgo a enfermedades o accidentes laborales futuros.

Palabras claves: Estrés laboral, Salud Laboral, Mecanismos de afrontamiento, riesgo laboral, Trabajo Organizacional.

ABSTRACT

Stress is determined by several factors, considering that the same fact is not as stressful for all people, for example, to greater promotion, greater responsibility, therefore greater stress is generated.

The present investigation was carried out to determine the influence of the levels of work stress and its symptomatology in the operative personnel of the Control Operations Center of the Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP). For the study, the methodology applied was the Questionnaire on work stress of the International Labor Organization (ILO) - World Health Organization (WHO) and the SEPPO ARO Symptomatic Stress Scale.

This analysis was carried out in the operational personnel since this area is new due to the Sub-Stations of control being in process of automation. The first applied method allowed to evaluate 7 factors, where it was found from a statistical analysis that stress levels are intermediate, being the organizational territory, technology and group support the main causes that affect this variable. About The second method applied is the SEPPO ARO Symptomatic Stress Scale. The health conditions identified in most of the workers were headache, irritability or anger, abdominal pain and lack of energy and depression.

The results have been classified as intermediate risk level, where in these investigations they allow presenting the creation of coping mechanisms in the face of stress, it must be put in place and the risk to diseases or future work accidents can be reduced.

Keywords: Work stress, Occupational Health, Coping mechanisms, occupational risk, Organizational work.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es el producto de sobrecarga en el trabajo que tiene como consecuencia la irritabilidad, la depresión, agotamiento físico y mental, que hace que el trabajador no pueda rendir al 100% afectando tanto a él como a la empresa.

La Organización mundial de la Salud (OMS) define al estrés laboral como un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción, cuyas señales de advertencias pueden ser la tensión, agobio, angustia o nerviosismo, la OMS la ha catalogado como la epidemia del siglo XXI

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

Por el contrario, no descansar se convierte en una complicación añadida que hay que afrontar. Sin embargo, suele suceder que cuando un individuo se encuentra en un momento de su vida en el que hay muchas situaciones estresantes, comienza a dormir peor, aunque disponga de tiempo para el descanso. Su mente no para de buscar soluciones a los diferentes problemas y eso le activa, impidiéndole descansar adecuadamente. El problema aparece cuando este mecanismo de activación de recursos está siempre encendido y apenas hay descanso, como si estuviéramos permanentemente en una situación de emergencia.

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

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación pretende establecer la relación que tiene el estrés en el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Operaciones de Control.

En el estrés laboral existen desencadenantes que están ligados específicamente al desempeño de una profesión. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés.

OBJETIVOS

1.1.OBJETIVO GENERAL:

Evaluar el estrés laboral en el personal operativo del Centro de Operaciones de control de CNEL EP de la ciudad de Manta-Manabí 2018.

1.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los factores principales del estrés laboral que repercuten sobre las actividades que realiza el personal operativo del Centro de Operaciones de control de CNEL EP.
- Determinar las causas más comunes que provoca el estrés laboral en el personal operativo, frente a sus relaciones laborales y familiares.
- Establecer mecanismos de acción para afrontamiento del Estrés Laboral en el personal operativo de las del Centro de Operaciones de control de CNEL EP.

2. MARCO TEÓRICO.

2.1.MARCO CONCEPTUAL

2.1.1. DEFINICIÓN DEL TRABAJO

Como bien se conoce que el trabajo no es sólo un derecho fundamental del hombre como fuente de ingresos y manutención, sino que cumple un propósito social y personal como medio de desarrollo intelectual, emocional y físico (**Cooperativa Colombia De Vigilancia Especializada, 2016**); *es que, desde muy joven el hombre y la mujer sale de sus hogares en busca de trabajo sin tener en cuenta los riesgos que ésta pueda tener a largo plazo.*

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

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

2.2.MARCO REFERENCIAL:

2.2.1. INVESTIGACIONES ANTERIORES SOBRE EL ESTRÉS

En la actualidad es frecuente encontrar personas que sufren de estrés laboral, este factor perjudica el rendimiento en la actividad laboral y personal, lo cual se ha convertido en un problema para las empresas, por lo que se debe minimizar este riesgo en sus trabajadores. Así lo comparte (**Raquel Rodríguez Carvajal, Sara de Rivas Hermosilla, 2011**) *“El escenario laboral actual marcado por la globalidad y la inestabilidad genera unas condiciones que hace que muchos profesionales experimenten frustración y un alto nivel de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de estrés laboral y del desgaste profesional. La importancia del estudio del estrés laboral y el burnout ha incrementado en los últimos años la productividad científica en estos temas.”*¹

Aquí es importante anotar, que la cantidad y calidad del apoyo social que brinda la empresa y los compañeros, es de vital importancia; ya que amortigua cualquier potencial estresor que incidiera en el factor salud. Así también, (**Aparicio, 2009**) *“En toda organización, los problemas de interrelaciones personales se convierten en factores de riesgo que sin una correcta metodología de detección y la previsión de actuaciones de intervención, pueden provocar efectos negativos en la salud de la propia organización y de los individuos que la integran...En la organización del trabajo la naturaleza de los factores de riesgo se puede manifestar de diversa forma, así encontramos problemas de estrés laboral y algunas de sus variantes como el acoso o psico terror laboral.”*²

Las jornadas más intensas y más largas tienen mayor probabilidad de presentar estrés laboral, encontrándonos con que las variables de edad, sexo y tener vida en pareja se asocian también a este tipo de estrés. También en el campo internacional / México,

¹ http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006

² http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2009000200009&lng=es&nrm=iso

(Elvia, 2006), en su trabajo *“La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica”*. Los resultados señalaron que la duración de la jornada, la demanda mental y la frustración ante la tarea pueden considerarse factores de riesgo determinantes para el estrés laboral de estos trabajadores.³

Los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre las condiciones de trabajo y las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador que están influenciadas por las costumbres, cultura y por las condiciones fuera del trabajo. Como también (Valencia, 2009), *establece que los factores biopsicosociales son toda condición que experimenta la persona en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por tanto, no se constituyen en un riesgo sino hasta el momento en que se convierten en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.*

Se debe respetar el lugar, espacio y vida personal del colaborador, a cada uno de ellos se les debe asignar sus funciones con los tiempos establecidos para poder cumplirlos; ya que el exceso de trabajo puede ser perjudicial para la salud. En este punto es de gran importancia la resolución de la Organización Internacional del Trabajo 1975, que indica cómo el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales.⁴

Por consiguiente, los factores psicosociales constituyen una serie de estresores laborales que influyen en la salud de los individuos.

³<http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v38n2/v38n2a03.pdf>

⁴http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982009000100013

2.3.MARCO HISTÓRICO:

2.3.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS

El termino estrés abarca una gran cantidad de fuertes estímulos. Tantos psicológicos como fisiológicos, que pueden causar en un individuo una respuesta psicológica llamada síndrome general de adaptación; descrito por primera vez en 1963 por Hans Selye.

2.3.2. ESTRÉS.

Desde 1935, Hans Selye a quien se lo considera el padre del estrés, introdujo el concepto como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se advierte con mayor rapidez en los latidos del corazón.

Los hombres y las mujeres comparten muchas cosas, experimentan enamoramiento, cólera y desesperación, el paso de los años puede ser estresante, pero esto, lo interpreta cada uno de manera diferente. Para las mujeres su reloj biológico corre demasiado aprisa. Los hombres, comienzan a sentir depresión, desesperación cuando los años pasan y no logran las metas propuestas.

Según Selye el pionero de la investigación del estrés el cuerpo se enfrenta con el estrés de las formas siguientes:

1. Los mensajeros del estrés viajan desde el cerebro a través de los nervios motores hasta los músculos de acción de brazos, piernas y sistema esquelético, preparándose para un movimiento repentino explosivo.

2. Los mensajeros del estrés viajan desde el cerebro a través de los nervios autónomos hasta los órganos vitales, aumentando el ritmo cardíaco, la presión de la sangre, los niveles de azúcar en la sangre, la respiración y el recuento de los glóbulos rojos.

3. Los mensajeros del estrés viajan desde el cerebro de la glándula suprarrenal y al hipotálamo. La glándula suprarrenal regula la secreción de adrenalina al interior del torrente sanguíneo como estimulante general de acción rápida. El hipotálamo centro de las emociones del cerebro, envía señales a la glándula pituitaria y al córtex suprarrenal para que segreguen en el torrente sanguíneo hormonas que ofrecen una protección de acción lenta contra el estrés.

Las hormonas alteran el equilibrio sal/agua para aumentar la presión sanguínea; estimular la secreción de hormonas tiroideas para acelerar el metabolismo, lo que permite una rápida conversión de la comida en energía y aumenta el recuento de glóbulos blancos en la sangre, afectando algunas respuestas inmunológicas y alérgicas. Estos cambios químicos, cardiovasculares y de tono muscular preparan al cuerpo ya sea para la reacción de pelea, huida o espanto.

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. En esta reacción de huida por ejemplo participan todos los órganos y funciones del cuerpo.

El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas.

2.3.3. EL PROBLEMA DEL ESTRÉS

En principio, se trata de una respuesta normal del organismo ante las situaciones de peligro, en respuesta a situaciones de emboscada, el organismo se prepara para combatir o huir mediante la secreción de sustancias como la adrenalina, la misma que se disemina por toda la sangre y que es percibida por receptores especiales en distintos lugares del organismo que responden para prepararse para la acción:

- El corazón late más fuerte y rápido.
- Las pequeñas arterias que irrigan la piel y los órganos menos críticos (riñones, intestinos), se contraen para disminuir la pérdida de sangre en caso de heridas y para dar prioridad al cerebro y los órganos más críticos para la acción (corazón, pulmones, músculos).
- La mente aumenta el estado de alerta.
- Los sentidos se agudizan

Los síntomas del estrés psicósomáticos, un término que literalmente significa - mental-corporal, Es decir que el estrés psicológico mental está produciendo efectos fisiológicos o corporales. A veces el estrés prolongado provoca agotamiento y lesiones en órganos y sistemas sanos. Otras agravan el estado de un eslabón ya debilitado o enfermo como en el caso de ulceración del recubrimiento del estómago.

Con frecuencia se cree incorrectamente que el termino psicósomático significa imaginario. Los sistemas psicósomáticos no son imaginarios, las úlceras son reales, el asma es real, los ataques cardíacos son verdaderos.

El estrés puede ser definido como cualquier experiencia que requieren adaptación. Por lo tanto, el matrimonio, la separación, el divorcio y el casamiento en segundas nupcias, serán todas clasificables como factores del estrés. También lo sería un vuelo en

un avión a reacción o una zona de horario diferente, un partido de tenis, un ascenso al trabajo, o la pérdida del puesto laboral. Algunos de estos estrés parecen malos, pero otros parecen buenos.

En cuanto al divorcio, por ejemplo, (Oropeza, 2014) Las consecuencias pueden ser psicológicas y emocionales, derivando estrés, angustia, dolor, sentimientos de coraje. Estos procesos de adaptación a una nueva forma de vida necesitan tiempo, a partir de la separación física el estado de ánimo y los sentimientos comienzan a enfrentarse, para empezar a entrar en el proceso de aceptación, un reencuentro con nuestros errores y de qué manera los manejamos, además, saber lo que nos llevó a tomar la decisión del divorcio.

2.3.4. DEFERENCIA ENTRE ESTRÉS Y BURN OUT

Es evidente que todo el mundo ha sufrido una y que otra vez de estrés, pero una vez que el estrés empieza a transformarse en burnout, al que se denomina el síndrome del quemado o del quemarse en el trabajo, cuyos síntomas más comunes son la depresión y ansiedad, siendo motivo de la gran mayoría en el trabajo (figura 1).

Considerando al Estrés y el Burnout de la siguiente manera:

Estrés = más estrés = mucho Estrés = demasiado Estrés = Burnout

Figura 1:

ESTRÉS	BURNOUT
Sobreimplementación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Hiperactividad o Desgaste emocional
Malestar fisiológico	Malestar emocional
Agotamiento o falta de energía física	Agotamiento afectivo y motivacional
Depresión como reacción a pérdidas de energías físicas	Depresión como pérdida de ideales
Puede ser positivo (eustrés)	Sólo tiene efectos negativos

Fuente: PsicoSalud
Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

Lo que se puede observar es que el Estrés es el precursor del burnout, llamado también el hermanito inocente, el Burnout se activa experimentando cierto grado de estrés; el estrés se puede manifestar sin derivar del Burnout. Se puede afirmar que es imposible tener una vida sin estrés, en cambio el burnout es un trastorno.

2.3.5. CONSIDERACIONES

Los episodios breves del estrés trastornan el funcionamiento del organismo; sin embargo, los síntomas desaparecen cuando el episodio cede. Esto ocurre con mayor facilidad si la persona posee tácticas efectivas para enfrentar el estrés y si expresa sus sentimientos normalmente.

Los síntomas del estrés que con más frecuencia sufren las mujeres son dolorosos, incómodos y tienden a comprometer la calidad de vida.

Los síntomas que sufren los hombres tienden a poner en riesgo su salud, las señales de estrés importantes, que pueden contribuir a estos síntomas que amenazan la vida o anunciarlos, son de mucha frecuencia pasado por alto a pesar de que la espera podría significar que sea demasiado tarde llegado el momento. Algunas de estas primeras señales son síntomas físicos como hiperventilación, fatiga crónica o náuseas, otras constituyen comportamientos habituales como fumar, comer demasiado o beber en exceso, otras son disposiciones psicológicas como actividades desafiantes y defensivas o la depresión.

2.3.6. EL ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en organismo del trabajador, es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajo que no solo afectan a la salud, sino también a la de su entorno más próximo.

El estrés laboral aparece cuando los recursos del trabajador son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede hacer frente y puede manifestarse de diversas formas, sus síntomas van desde irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental. Un ejemplo clásico de estrés laboral el Burnout o síndrome del trabajador quemado, que suele darse en aquellos puestos de trabajo con atención al público, este tipo de puestos, en muchas ocasiones van acompañados de una sobre carga laboral, lo que genera una situación de estrés permanente y acumulativo en el empleado.

Finalmente, el empleado pierde toda motivación y se produce una dinámica mental negativa que le hace percibir cada nueva jornada laboral como interminable. Las reacciones negativas provocadas por el estrés laboral pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y suelen estar acompañadas de una gran frustración por parte del trabajador, al verse incapaz de controlar la situación o situaciones que generan ese estrés.

1) Factores Psicosociales en el Trabajo.

Este concepto hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran en una situación laboral y que están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad de afectar al bienestar o a la salud física y mental.

Los factores psicosociales, comprenden aspectos del puesto de trabajo y el entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones intrapersonales en el entorno y el diseño y contenido de las tareas. Este concepto se extiende también al entorno existente fuera de la organización, que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo, por ejemplo: Exigencias domésticas y Aspectos del individuo, Personalidad y Actitudes que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo

Los factores psicosociales que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza, comprenden aspectos del medio físico y ciertos aspectos de la organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa.

Consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo y el medio ambiente y las condiciones de la organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y expresiones pueden influir la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Entre los factores tenemos aquellos que se refieren a la propia tarea, un trabajo en contenido es aquel que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo, que tiene utilidad en el conjunto del proceso, y que le ofrece la posibilidad de aplicar

y desarrollar sus conocimientos y capacidades. El horario de trabajo repercute también en la salud.

Debemos tener en cuenta la duración del trabajo, el número y la importancia de las pausas de cada día, el trabajo de turnos y nocturnos plantea un conjunto de problemas que se centran en las consecuencias que se derivan del cambio constante de horario, la incidencia familiar y social.

El conflicto del rol, hace referencia a la existencia de demandas conflictivas o contra puestas, o demandas que el trabajador no desea cumplir, de forma que aparecen simultáneamente una serie de demandas que impiden al trabajador una toma de decisiones claras y/o rápido sobre qué hacer, tiene que ver también con la falta de claridad de sus funciones a desempeñar, los objetivos de este trabajo y el alcance a desempeñar.

Otros factores que inciden también son la premiación en el trabajo, la información y la comunicación, ya que ante el logro de objetivos es necesario que el personal adquiera habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales. Teniendo que la comunicación entre compañeros (horizontal) y la comunicación entre la empresa y las personas en ella (vertical) sea muy precisa y fluida.

Un factor muy importante que se debe tener en cuenta es el trabajo en un contexto físico peligroso es decir la exposición constante de los trabajadores a ambientes laborales amenazantes, inseguros, los que genere en ellos mucho estrés.

Las relaciones intrapersonales y grupales son otro factor que se deben reforzar ya que es de importancia sostener que las relaciones en el entorno laboral deben ser fuentes de satisfacción, y que, además, pueden ser moderadoras de satisfacciones

estresantes en la medida en que son una vía para ofrecer apoyo social. Sin embargo, unas relaciones inadecuadas no solo no cumplen con esas funciones, sino que pueden ser, en si misma causas de estrés.

2) Estrés y Actividad Profesional.

Según un informe de OMS de 2015, los profesionales de la salud, son declarados como los más estresados, jornadas de 24 horas, comidas a destiempo y excesivo cansancio son algunos de los factores que hacen que la Profesión del Médico sea la más estresante a nivel mundial. Esta profesión conlleva la más alta responsabilidad: Salvar Vidas.

En el top 5 de las profesiones más estresantes que conlleva ejercerlas, se encuentran la enfermería, la docencia, la para medicina y el periodismo. Tres de estas están directamente relacionadas con las ciencias de la salud. Para muchos médicos se les agrava el problema del cansancio, ya que además atienden en sus consultorios particulares una vez terminada su tarea laboral en los centros médicos y, muchos trabajan como catedráticos en universidades.

Según encuestas de seguridad y salud en el trabajo realizadas por el Ministerio de Colombia, arrojó que los riesgos psicosociales se generan en actividades de atención al público, trabajo monótono y cambios en los requerimientos.

El estrés laboral continuo es considerado por la OMS como una epidemia global. Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual y aumento de enfermedades.

En informes al respecto se detalla que el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales, familiares y riesgos de accidentes.

En la India, por ejemplo, donde existen dos Idiomas el Indi y el inglés y en el que además se reconoce 22 Idiomas Nacionales y que existen 2.000 dialectos; hay dos palabras que todos entienden: - ¡Estas despedido! – Es necesario puntualizar, que la globalización, los grandes avances tecnológicos como el Internet, están provocando las pérdidas de empleos.

No se puede dejar a un lado el estrés ejecutivo: la angustia del éxito. El júbilo del logro es eclipsado por la angustia del éxito. Temen, que los movimientos equivocados los lleven a los harapos.

2.3.7. NTP 603 RIESGO PSICOSOCIAL: EL MODELO DEMANDA – CONTROL – APOYO SOCIAL

Este estudio se basa en la **NTP 603 (Vega, 2001)**, como sabemos las NTP, son Notas Técnicas de Prevención, son guías de buenas prácticas, que se iniciaron en 1982 como un manual de consulta para todo prevencionista, cuyas indicaciones no son obligatorias, debiendo tener en cuenta su fecha de emisión.

Según estudios realizados, se han identificado, entre otros factores explicativos de la falta de interés preventivo hacia los riesgos psicosociales.

- **Falta de información** respecto a la nocividad de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud de los trabajadores.
- **Concepción de que los problemas** de estrés son de carácter individual, y solo afectan a personas predispuestas.
- **Percepción** que ve el estrés como un problema de ejecutivos, y más relacionado con trabajo intelectual que manual.
- **Dificultades de evaluación** por falta de instrumentos objetivos.

- **Actitud de incredulidad** ante imposibilidad de controlar o el eliminar los factores psicosociales.

El modelo Demanda – Control – Apoyo Social elaborado por R. Karasek, ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés, y enfermedad desde principios de los 80, siendo el que explica con mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud.

2.3.8. DIMENSIONES DEL MODELO

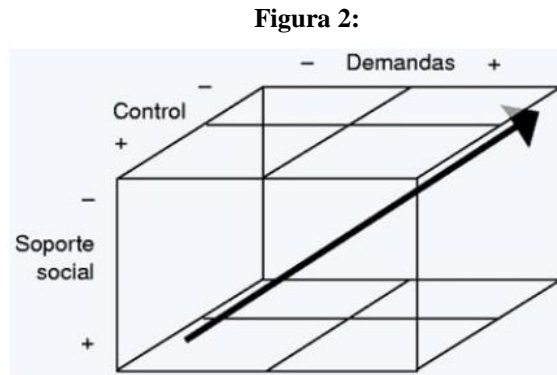
R. Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como el comportamiento, tenían que ver con la combinación de las demandas psicológicas laborales y las características del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar sus propias capacidades.

El modelo se construirá a partir de oportunidades de diversas disciplinas, en el campo de la sociología se había investigado sobre las exigencias psicológicas y sociales causantes de enfermedades que superarían los acontecimientos vitales estresores.

La psicología de las organizaciones sobre satisfacción y motivación laboral habla del control, la autonomía y el uso de las habilidades, aunque no desde la perspectiva de salud, sino de la productividad. En la epidemiología se vio la necesidad se abordó los riesgos de enfermedades cardiovasculares (**ECV**) asociados al trabajo, ya que algunas investigaciones demostraban una relación negativa entre las clases social y la ECV.

Relacionando ambos, aunque de distinta manera, con dos dimensiones: las intensas demandas psicológicas y la capacidad de control.

En investigaciones de epidemiología se nos habla de la relación entre estrés y las enfermedades que desarrolla una tercera variable: el apoyo social. Se había estudiado las relaciones sociales en el lugar de trabajo, siendo esta la tercera dimensión incorporada al modelo, lo que da lugar a la visión amplia de que puede verse en la (**figura 2**).



Fuente: Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson 1986.

2.3.9. DEMANDAS PSICOLÓGICAS

Son las exigencias psicosociales que el trabajo implica para la persona. Hacen referencia básicamente a cuanto se trabaja: cantidad o volumen, interrupciones imprevistas, por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

2.3.10. CONTROL

El control es un recurso para moderar las demandas del trabajo, es decir el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas como el no tener capacidad de control para resolverlos. El control hace referencia al cómo se trabaja teniendo dos competencias: autonomía y el desarrollo de habilidades.

La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influir en las relaciones realizadas con el trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo se

refiere al grado en el que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Según Karasek se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones para las demandas en la planificación.

2.3.11. APOYO SOCIAL

Jeffrey V. Johnson en el 86, amplió el modelo demandas – control introduciendo la dimensión apoyo social. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés manteniendo, por lo que resulta un moderador un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los supervisores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comparta y soporte instrumental.

2.3.12. PREDICCIONES DEL MODELO

En primer lugar, el modelo predice, riesgo de enfermedad relacionado con el estrés; en segundo lugar, predice relación con comportamiento activo pasivo. Los mecanismos psicosociales principales, el de tensión psicosocial y el de aprendizaje, independientes, siendo uno de los rasgos esenciales del modelo: su estructura bidimensional. La característica esencial de un ambiente de trabajo estresante es que simultáneamente planea exigencias y limite las capacidades de respuesta de la persona.

En un ambiente de trabajo estresante crea per se, el desequilibrio entre demandas y respuestas que conduce al estrés.

Los niveles de demanda son el factor contingente que termina sin un control escaso conduce a la pasividad en la tensión psicológica. Los niveles de control son el factor contingente que determina si las exigencias conducen al aprendizaje activo o a la tensión psicológica.

La combinación de las dos dimensiones básicas- demandas – y control – genera cuatro situaciones psicosociales con sus correspondientes implicaciones en el terreno de la salud y del comportamiento.

2.3.13. TENSIÓN EN EL TRABAJO

En la diagonal **A** de la (**figura 3**), muestra los efectos en la salud. Tener un trabajo con elevadas demandas y escasas capacidades de control, (cuadrante de alta tensión) predice un aumento del riesgo de tensión psicosocial y enfermedad. Las demandas tienen más consecuencias negativas si ocurren junto con una ausencia de posibilidad de influir en las decisiones relacionadas con el trabajo.

Si las exigencias son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frente, o si éste no se encuentra en posición de ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo y de poder adaptarlos, la situación genera estrés y puede aumentar la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste, pudiendo llevar al fallecimiento.

La principal hipótesis del modelo es que los niveles más bajos de bienestar psicológicos y los niveles más altos de síntomas de enfermedades se encontraran en el

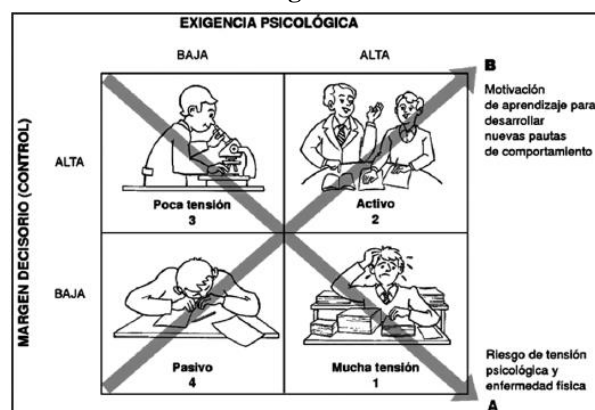
cuadrante de alta tensión, relacionados sobre todo con enfermedades cardiovasculares, crisis asmáticas, procesos alérgicos, trastornos musculo – esquelético cervicales y de miembro superior, ansiedad etc. En el extremo opuesto de esta diagonal se encontraría el cuadrante de baja tensión, donde el trabajador dispone de una adecuada capacidad de control, pero las exigencias son mínimas, y que será la situación más parecida a la relajación.

Un tercer factor de modificación es la cantidad y calidad de apoyo social que brindan la jerarquía y compañeros. Cuando existe y es adecuado, puede amortiguar parte del potencial estresor generado por la combinación de altas demandas y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno psicosocial se caracteriza por la discriminación de estrés a los que ya existen.

2.3.14. APRENDIZAJE ACTIVO

La diagonal **B** muestra las consecuencias que las condiciones psicosociales generan en el comportamiento. Trabajo activo es aquel donde las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerle frente, convirtiéndole en desafío.

Figura 3:



Fuente: Modelo de exigencias psicológicas-control, Karasek, 1979.

El cuadrante del modelo predice el llamado “estrés” positivo, incrementando la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal. En este cuadrante se produce aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo.

Se trata de ocupaciones en las que las personas sienten una gran capacidad de control, de libertad para usar todas las capacidades. Buena parte de la energía activada por los estresores del trabajo (**desafíos**) se convierte en acción. El individuo tiene libertad para decidir el curso más efectivo de la acción en respuesta a un estresor.

Los trabajos pasivos serán aquellos que no requieren mucha energía, pero que no incluyen ninguno de los aspectos de la relajación. Provocan un entorno de trabajo poco atractivo que puede implicar una atrofia o pérdida gradual de capacidades adquiridos. A largo plazo pueden generar una falta de motivación en el trabajo. Sería el segundo grupo problemático desde la perspectiva psicosocial después desde alta tensión.

En cuanto a la tensión psicológica y el riesgo de enfermedad, el modelo predice un nivel medio, como en el grupo de trabajo activo. La respuesta de activación es cuando la situación se percibe como un reto, la respuesta de impotencia cuando se percibe como una incertidumbre. Estos hallazgos epidemiológicos iban confirmando la idea de que el estrés psicosocial no es propio solamente de las personas con elevadas responsabilidades, sino una carga adicional para los trabajadores de menos status.

Permitiéndose aclarar la aparente contradicción entre estrés y satisfacción. Los operarios de cadena de montaje de coches y los directivos de esa empresa pueden tener elevados de estrés, y sin embargo presentan grandes diferencias en cuanto a salud y satisfacción laboral, lo que se entiende si tenemos en cuenta simultáneamente las demandas y la capacidad de decisión en el puesto.

2.3.15. DISTRIBUCIÓN OCUPACIONAL

Uno de los métodos utilizados en la investigación sobre el modelo demanda – control – apoyo social ha sido el emplear datos agregados por ocupaciones, que promuevan las características psicosociales para las variaciones en las características psicosociales de trabajo, permitiendo identificar más específicamente el perfil psicosocial de distintos colectivos.

Según su ubicación en los cuadrantes del modelo, se puede establecer comparaciones con los efectos en la salud de distintos tipos de ocupación. Así se ha sabido que hay una distribución desigual por géneros.

Los hombres disponen con más frecuencia que las mujeres de un alto grado de control sobre su proceso de trabajo al nivel de las tareas. Además, en las mujeres se da una correlación negativa entre el margen de toma de decisiones y las demandas: las mujeres con escaso control tienen también más exigencias. Por el contrario, los trabajos con mayores demandas para los hombres se acompañan generalmente, de mayor control, esto significa que hay mayor proporción de mujeres ocupando puestos de alta tensión.

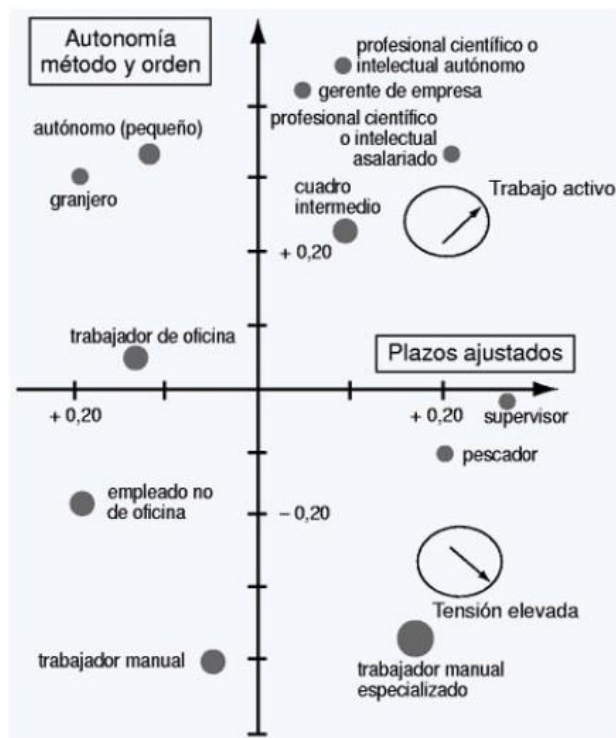
Ejemplos de cómo se suelen distribuir las ocupaciones en los distintos cuadrantes del modelo:

- **Trabajo pasivo:** administrativos, contables, personal de servicio de bajo nivel, vigilantes, porteros.
- **Trabajo activo:** abogados, jueces, ingenieros, directivos, periodistas, médicos.
- **Alta tensión:** operarios sujetos a ritmos de máquinas, camareros, cocineros.

- **Baja tensión:** empleados de reparaciones, profesores de universidad, científicos.

En la **figura 4** puede observarse la distribución ocupacional de una muestra de trabajadores donde se identifican cuáles serían los trabajos con peores condiciones psicosociales.

Figura 4:



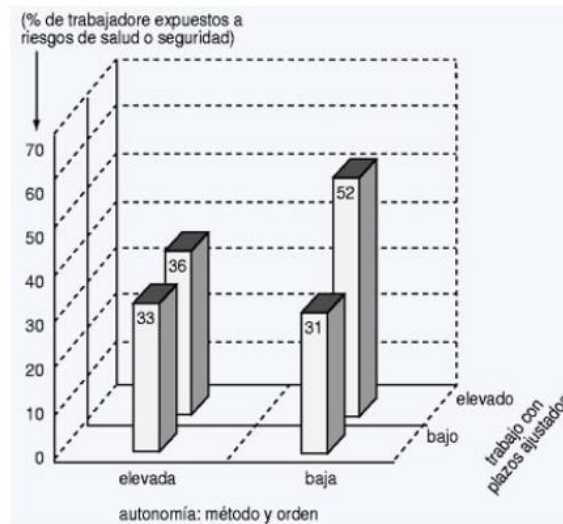
Fuente: Fundación europea 91 distribución por profesión de la autonomía y del trabajo con plazos ajustados (n=12.819).

El eje horizontal representa las presiones del tiempo, y el vertical la autonomía en el trabajo.

Los trabajos situados en el cuadrante superior derecho están sometidos a elevadas presiones del tiempo, pero ofrecen los medios para hacer frente a estas exigencias. En el cuadrante inferior derecho se sitúan los trabajos que llevan aparejada una gran tensión donde el trabajo es estresante.

Como aparece en la (figura 5), las personas situadas en el cuadrante de alta tensión perciben una gran proporción que su trabajo pone en peligro su salud y seguridad. En cambio, quienes deben afrontar elevadas exigencias, pero gozan de mucha autonomía, dicen padecer problemas de salud significativamente más bajos.

Figura 5:



Fuente: Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo 1991: características de los trabajadores y riesgos de salud y seguridad (n=12.819).

La evaluación de los resultados de las encuestas europeas, nos lleva a la conclusión de que la intensidad del trabajo está aumentando (trabajos más rápidos con plazos ajustados), se observa un aumento ligero en la autonomía. Lo que en realidad está aumentando son los tipos de trabajo de alta tensión, a los que se asocian efectos peores para la salud.

Estos datos nos dicen que muchos europeos seguían trabajando bajo el sistema taylorista organización del trabajo basado en una contundente división entre el personal y el hacer.

2.3.16. HAY PERSONAS MÁS PREDISPUESTAS

El equilibrio entre control y demanda depende, según este modelo de la organización del trabajo y no de las características individuales de cada persona. A diferencia de otros modelos sobre el riesgo psicosocial, se prioriza la necesidad de distinguir rasgos de ambiente de trabajo que puedan ser categorizados como demandas, control y apoyo social, y no hacer simplemente un listado de todos los efectos potencialmente estresores.

Respecto a la personalidad los auditores del modelo consideran improbable que dichas características expliquen las asociaciones encontradas entre tensión en el trabajo e hipertensión o **ECV**. Se cree que se debería considerar la potencial influencia que las características del trabajado tienen a la hora de moldear características individuales como la personalidad.

En muchas ocasiones los factores psicosociales, serán la causa necesaria pero no suficientes para que las personas sientan estresadas o desarrollen trastornos de salud derivados del estrés.

La situación es homónima a la que ocurre con muchos otros daños de etiología multicausal, relacionado con riesgos laborales o extralaborales. No todos los fumadores desarrollan cáncer al pulmón, ni todos los trabajadores expuestos a niveles de ruidos superior al establecido, tendrán problemas de audición, y si en cambio sí pueden padecerlos personas que no llegan a dicho nivel de decibeles.

Siendo esto un caso, que no ha de ser un obstáculo para delimitar y controlar aquellas exposiciones sobre las que se tiene sobre cada configuración.

2.3.17. DESEMPEÑO LABORAL

Desempeño laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia como las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Este término, se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto, tiene que ver con aspectos tales como: las actividades, el comportamiento de la disciplina, y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Es relevante el hecho de que el trabajador que es el combustible de la exigencia humana para que se pueda cumplir con pasión lo antes anotado; debe tener una motivación tal que lo lleve a conducirse de cierta manera para conseguir resultados propuestos. Esas meditaciones podrían ser un incremento de sueldo, llegar a obtener una felicitación de su Líder, lo que contribuye a que el colaborador tenga un mejor desempeño.

Dentro de las motivaciones se debe reforzar el hecho de concientizar en el trabajador de lo que son los valores, los mismos que son la guía, la brújula que los encamine tanto en su familia, como en su entorno laborales y social. Estos valores son: Integridad, franqueza, humildad, coraje, honestidad, conciencia de sí mismo, compromiso y determinación. De lograr esto, estamos en el camino de tener un trabajo, un equipo con un desempeño laboral bien definido hacia la consecución de metas propuestas, en este mundo de cambios continuos.

Carolyn Tylor en su libro “La cultura del ejemplo” nos dice que la esencia de su organización yace en la profundidad de sus valores, según ella, son el alma de la organización, y como dice Andy Freire CEO de Axialent y cofundador, ex presidente y gerente general: no se trata del mejor jugador del equipo, sino del mejor jugador para el equipo; debiéndose introducir en la mente del trabajador la idea que debe salir de la mediocridad.

Para optimizar el desempeño laboral, el departamento de Talento Humano, utiliza diferentes herramientas para diagnosticar y evaluar la motivación de los colaboradores. Entre los instrumentos más utilizados son, la observación y valoración de las actitudes de los trabajadores, entrevistas con la finalidad de detectar los factores que generan insatisfacción, actitudes negativas en su puesto de trabajo que ocasionan disminución del rendimiento en las actividades del trabajo, todo esto produce el estrés, conocido como uno de los males de nuestro tiempo.

También es muy cierto que el estrés es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazantes o desafiantes. Cuando la respuesta del estrés se prolonga o intensifica en el tiempo, nuestra salud, nuestro desempeño académico o profesional e incluso nuestras relaciones personales o de pareja se pueden ver afectadas, por esto es importante porque los departamentos, tanto de Relaciones Humanas como de Psicología de la empresa deben hacer estudios sobre cuál estímulo o circunstancias que aumentan el nivel de tensión, ya que de sufrir estrés prolongado de intensa se debilita el sistema inmunológico, el corazón, se dañan las células de la memoria en el cerebro y se produce acumulación de grasa en las arterias.

2.3.18. BAJO DESEMPEÑO LABORAL Y SUS CAUSAS.

Cuando se detecta un bajo desempeño laboral en un colaborador surgen varias interrogantes:

- ¿Qué está ocurriendo con esa persona?
- ¿Qué ha cambiado para que, de pronto su trabajo tenga poca calidad?
- ¿Tiene la empresa alguna responsabilidad o es solo problema del colaborador?

Una de las cualidades que más satisfacciones proporciona a una persona es que sepa auto motivarse, que sea capaz de encontrar dentro de sí la energía necesaria para dar en cada momento lo mejor de sí mismo.

El bajo desempeño temporal o permanente de un colaborador o de un equipo de trabajo es un dolor de cabeza y un reto para la gerencia. Que hacer y donde comenzar son las preguntas más frecuentes que le toca hacer a quien o quienes están al frente en esta situación. Si no se aplican estrategias de solución y mejoramiento, pueden desembarcar en consecuencias negativas para la empresa. La baja de rendimiento, así como el dolor de cabeza son síntomas, al tratar el síntoma y no sus causas, es muy posible que las manifestaciones se sigan presentando con más frecuencias.

El rendimiento laboral alto o bajo de un colaborador está influenciado por distintos factores, todos ellos importantes, que afectan al resultado final tanto en la tarea o función como en la organización. Entre los factores podemos anotar:

1. **Capacidad:** ¿Tiene el colaborador el conocimiento correspondiente y las habilidades correspondientes propias para el desempeño de su tarea y responsabilidades?
2. **Motivación:** ¿Como se ve él en su labor? ¿Es motivante, rutinaria y de poco valor?

3. **Herramientas para el desarrollo laboral:** Son apropiadas, suficientes y el colaborador las sabe emplear o manejar.
4. **La tarea:** ¿El trabajador las conoce? ¿Sabe cuáles son las metas de rendimientos?
5. **El liderazgo:** ¿El líder que tiene al frente da ejemplo a seguir, valora el esfuerzo y el resultado o solo se centra en hacer ver y evidenciar lo que está mal o hace falta?
6. **Factores laborales:** ¿La remuneración es la apropiada, al cargo, experiencia y antigüedad? El horario.
7. **Horario de trabajo** ¿Es adecuado y permite al colaborador tener tiempos para su familia?
8. **Entorno ambiente:** ¿Hay ventilación, iluminación y buen aroma, como es la relación con los compañeros de trabajo?
9. **Salud y bienestar del trabajador:** ¿Cómo está la salud? ¿cómo maneja el estrés?

Comentado este último punto en el que se refiere al manejo del estrés dentro de la organización, se ha comprobado que los equipos de trabajo que reciben más elogios que críticas funcionan mejor que los que reciben mayor cantidad de críticas que comentarios positivos. Se debe crear ambientes propicios en cada una de las áreas, teniendo en cuenta de que todos los mortales somos iguales, a unos afecta demasiado ruido, la falta o exagerada iluminación, los olores que se perciben etc.; que a muchos les provocan fuertes dolores de cabeza, por ejemplo.

2.3.19. CONSECUENCIAS DEL BAJO DESEMPEÑO LABORAL

Las insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los colaboradores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente, por lo tanto se debe procurar

de que el trabajo sea realizado en un entorno físico adecuado y condiciones favorables, que se evite el demasiado ruido, lugares calurosos, lograr que impere el nosotros desterrando el yo, evitar desmotivación o falta de interés en el trabajo, lo que conduce a la apatía en el trabajador, todo esto puede producir ansiedad o estrés y en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar depresión.

2.3.20. NTP 455 TRABAJO A TURNOS NOCTURNOS: ASPECTOS ORGANIZATIVOS

Este estudio se basa en la **NTP 455 (Nogareda, 199)**, son Notas Técnicas de Prevención, son guías de buenas prácticas, cuyas indicaciones no son obligatorias, debiendo tener en cuenta su fecha de emisión.

El tiempo de trabajo es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que tiene una repercusión más directa sobre la vida diaria.

El número de horas trabajadas y su distribución puede afectar no sólo a la calidad de vida en el trabajo, sino en la vida extralaboral. Las distribuciones del tiempo libre son utilizables para el esparcimiento, la vida familiar y la vida social, es un elemento que determina el bienestar de los trabajadores.

Dada las características humanas, la actividad laboral debería desarrollarse durante el día para que haya coincidencia entre la actividad laboral y la actividad fisiológica.

Pero por necesidades productivas del propio proceso o servicio; es necesario establecer turnos de trabajo, con horario de trabajo que están fuera de lo aconsejable. Habitualmente entendemos por tiempo de trabajo el que implica una jornada laboral de

ocho horas, con una pausa para la comida, y que puede oscilarse entre las 7 – 9 horas y las 18 – 19 horas.

El trabajo a turnos supone otra ordenación del tiempo de trabajo: se habla de trabajo a turnos cuando el trabajo es desarrollado por distintos grupos sucesivos, cumpliendo cada uno de ellos una jornada laboral, de manera que se abarca un total de entre 16 y 24 horas de trabajo diarias.

Existen las siguientes formas de organización:

- **Sistema discontinuo:** Normalmente el trabajo se interrumpe por la noche y el fin de semana. Supone, pues dos turnos, uno de noche y uno en la tarde.
- **Sistema semi-continuo:** La interrupción es semanal. Supone tres turnos, mañana, tarde y noche, con descanso los domingos.
- **Sistema continuo:** El trabajo se realiza de forma ininterrumpida.

El trabajo queda cubierto durante todo el día y durante todos los días de la semana. Supone más de tres turnos y el trabajo nocturno.

Legalmente, en el Estatuto de los trabajadores se define el trabajo a turnos como “toda forma de organización del trabajo en equipo según la cual los trabajadores ocupen sucesivamente los mismos puestos de trabajo, según cierto criterio ritmo, continuo o discontinuo, implicando para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios en horas diferentes en un periodo determinado de días o de semana”. Así mismo se considera trabajo nocturno el que tiene lugar “entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana” y se considera trabajador nocturno al que “invierte no menos de las tres horas de su trabajo diario o al menos una tercera parte de su trabajo anual en este tipo de horario”.

Según estudios, las personas que trabajan a turnos demuestran una menor satisfacción con el horario y con el trabajo en general, que las personas que prestan su

servicio en jornada laboral diaria. Es Por ello es importante tener en consideración las repercusiones que el trabajo nocturno tiene sobre la salud de los trabajadores, a fin de organizar los turnos convenientemente y de prever unas condiciones de trabajo adecuadas.

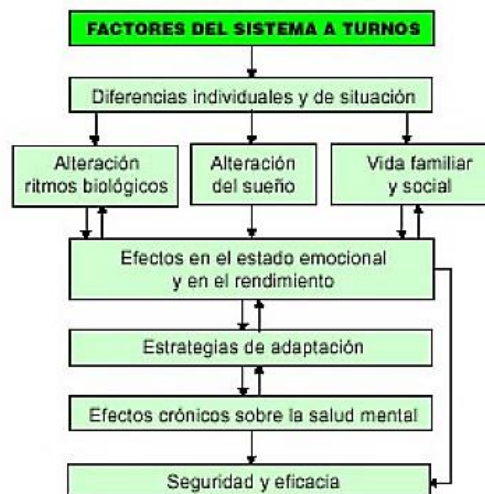
Esto se debe a diversas causas, siendo una de ellas la falta de adaptación a la alteración de los ritmos circadianos y sociales; así como una deficiente organización de los turnos.

2.3.21. INCONVENIENTES DE TRABAJO A TURNOS

Los efectos negativos del turno de noche sobre la salud se dan en distintos niveles (**figura 6**), por una parte, se ve alterado el equilibrio biológico, por el desfase de los ritmos corporales y por los cambios en los hábitos de alimentarios, ocurriendo lo mismo en la vida familiar y social.

Desde lo ergonómico se debe tener en cuenta estas consecuencias y diseñar el trabajo a turnos de manera que sea lo menos nocivos para la salud de aquellas personas que están en dicha situación.

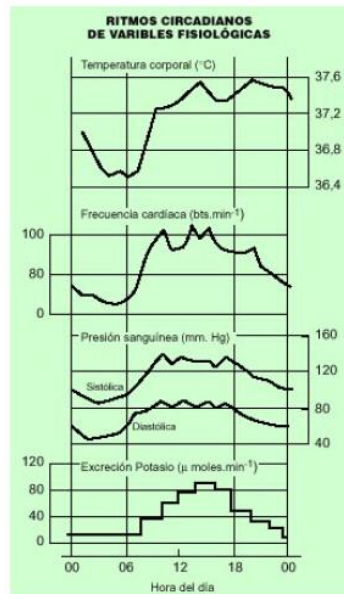
Figura 6:
Variables que intervienen en el trabajo a turnos



Ritmos cardiacos. El organismo del ser humano tiene ritmos biológicos, es decir que las funciones fisiológicas siguen unas repeticiones cíclicas y regulares. Estos ritmos suelen clasificarse en ultradianos, si son superiores a 24 horas, circadianos o nictamerales si siguen un ritmo de 24 horas; o infardianos, si su ciclo es inferior a las 24 horas.

Los ritmos circadianos son los más afectados y los más estudiados en el trabajo a turnos. Estos ritmos biológicos conducen con los estados de vigilia y sueño, siendo la mayoría de ellos más activos durante el día que durante la noche (**figura 7**).

Figura 7:
Ritmos circadianos de parámetros fisiológicos



Las fases de activación (**vigilia**) desactivación (**sueño**) se deben a la activación de los ritmos circadianos sobre la formación reticular ascendente y el hipotálamo, coincidiendo con las horas diurnas, y las de inhibición con las horas nocturnas.

Al cambiar los ciclos de sueño/vigilia, estos ritmos se desequilibran, recuperándola normalidad cuando se vuelve a su horario normal, en el trabajo a turnos, especialmente en el nocturno, fuerza a la persona a invertir su ciclo normal de actividad descanso, obligándole a ajustar sus funciones al período de actividad nocturna. Acarreando un cambio en las funciones corporales, que aumentan con el número de

noches trabajadas, no llegando nunca a ser completo. El cuerpo está sometido a una tensión continua en su intento de adaptarse al cambio.

2.3.22. HÁBITOS ALIMENTICIOS

El deterioro de la salud física puede manifestarse, en primer lugar, por la mala alteración de los hábitos alimentarios, y más a largo plazo, en alteraciones más graves, y que pueden ser gastrointestinales, neuro psíquicas, y cardiovasculares.

Las personas necesitan al menos tres comidas diarias y tomadas a una hora más o menos regular. El horario de trabajo afecta a la cantidad, calidad y ritmos de la comida.

Las alteraciones digestivas manifestadas por las personas que trabajan a turnos se ven favorecidas por la alteración de los hábitos alimentarios: la calidad de la comida no es la misma se suelen tomar comidas rápidas y en el tiempo corto y habitual. Desde el punto de vista nutricional, los alimentos están mal repartidos a lo largo de la jornada y suelen tener un alto contenido calórico con abuso de grasas.

En el turno de la noche suele haber aumento en el consumo de café, tabaco y excitantes lo que ayuda a la aparición de dispepsia. La calidad de los alimentos se ve alterada (aumento de grasas, comidas rápidas, alcohol etc.). Los ritmos alimenticios responden a la necesidad del organismo de rehacerse.

El trabajo nocturno supone, a menudo, aplazar una comida o saltársela (generalmente el desayuno después de un turno de la noche). Las alteraciones debidas a la desincronización de los ciclos circadianos digestivos pueden verse agravadas por el hecho de que los trabajadores suelen comer a disgusto para comer fuera de hora, sin la familia.

2.3.23. ALTERACIONES DEL SUEÑO

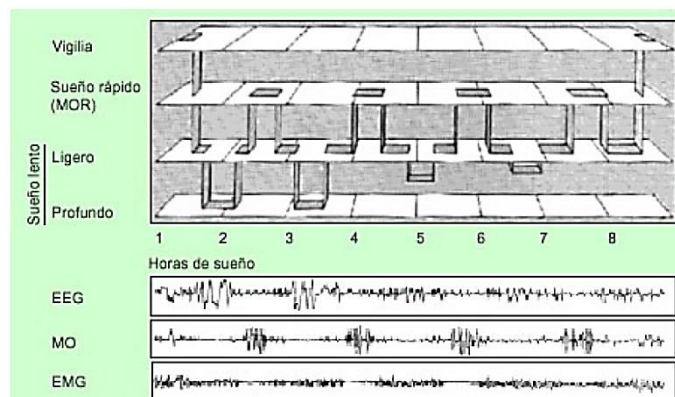
El trabajo nocturno ocasiona perturbaciones en el ritmo biológico del sueño.

El sueño comprende dos fases: una de sueño lento y una de sueño rápido.

Durante la primera fase se da un período inicial de sueño ligero y un segundo periodo de sueño profundo en el que las constantes fisiológicas y el tono muscular disminuyen. Esta fase del sueño permite la recuperación del organismo.

La fase del sueño rápido o sueño paradójico, es la que permite la recuperación psíquica, se repite unas cuatro veces durante el sueño nocturno, aumentan las constantes fisiológicas, metabólicas y endocrinas, aparecen movimientos oculares rápidos y se produce la actividad onírica (**figura 8**).

Figura 8:
Períodos de sueños



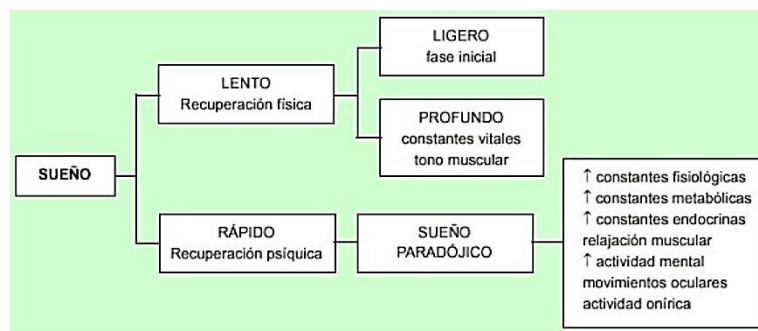
Fuente: M. Josep Andrés. Enciclopedia de Medicina i Salud 1989.

Para recuperarse de la fatiga diaria es necesario dormir, con variaciones individuales, alrededor de siete horas durante la noche, de manera que puedan darse todas las fases del sueño y se facilite la recuperación física durante las primeras horas de sueño, y la recuperación psíquica en las horas siguientes.

En el trabajo a turnos, esto no es posible, ya que el sueño se ve alterado, no produciéndose nunca una adaptación plena al cambio de horario.

Por ejemplo, el turno de mañana al tener que despertarse demasiado pronto y acortar las últimas horas de sueño, se reduce al sueño paradójico, mientras que el sueño de la noche, al alterar el ritmo del sueño/vigilia, y a causa de la mayor dificultad de dormir de día, debido a la luz, ruidos, etc., se observa una reducción del sueño profundo, lo que se dificulta la recuperación de la fátiga física (**figura 9**).

Figura 9:
Fases del Sueño



Ello hace que se vaya acumulando la fatiga provocando a largo plazo, la aparición de un estado de fatiga crónica que puede considerarse un estado patológico y que produce alteraciones de tipo nervioso (dolor de cabeza, irritabilidad, depresión, temblor de manos, etc.), enfermedades digestivas (nauseas, falta de apetito, gastritis) y del aparato circulatorio.

2.3.24. ALTERACIONES DE LA VIDA SOCIAL

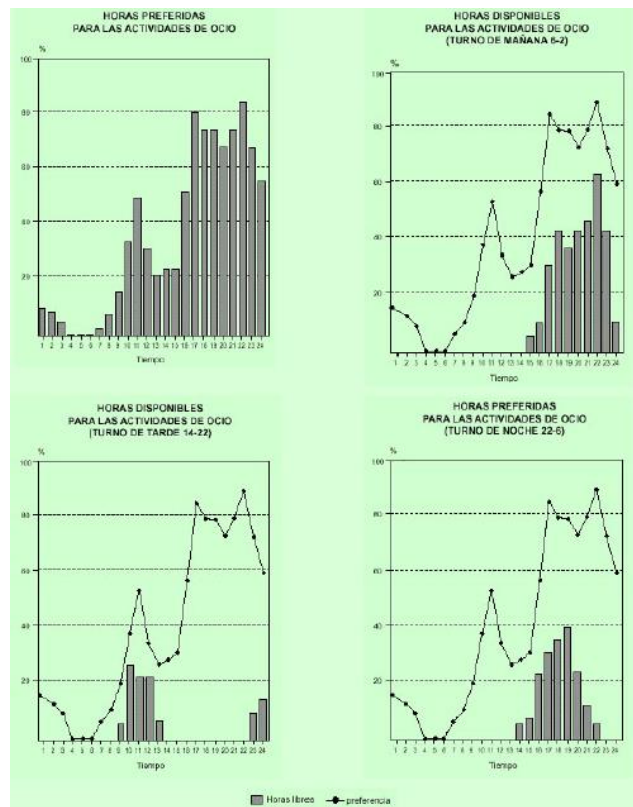
Las actividades de la vida cotidiana están originadas pensando en las personas que trabajan en horarios habituales, puesto que el ser humano es diurno, la sociedad es una cultura diurna, cuyas actividades cotidianas siguen una programación social por bloques temporales; por ejemplo, entre media noche y las seis de la madrugada la mayoría de las personas duermen (inclusive tres de cada cuatro trabajadores que laboran en la noche);

las tardes, las noches, o los fines de semanas se emplean para la interacción familiar y social.

Ciertos momentos tienen más valor que otros, ya sea, porque se dedican a actividades consideradas más importantes, ya sea porque pueden ser dedicados a numerosos tipos de actividades. En consecuencia, el trabajo no significa solo renunciar a una cantidad de tiempo expresada en número de horas trabajadas/números de horas libres.

El tiempo libre se valora también en función de su situación a lo largo del día o de la semana. El tiempo libre se valora en cuanto que permite realizar una serie de actividades de orden personal y doméstico, desarrollar interés y talentos, personales y facilitar la relación con los demás (**figura 10**).

Figura 10:
Diferencia entre la disponibilidad de horas libres (Costa 1981)



Fuente: BEST N°5, 1993: Les facteurs sociaux et familiaux dans la conception du travail posté.

El trabajo a turnos, específicamente el turno de noche y de la tarde, dificulta estas actividades e incluso la relación diaria debido a la falta de coincidencia con los demás.

Las dificultades se dan con en el ámbito familiar, ya que se limita a la vida de pareja, el papel de padre o madre, aparecen problemas de coordinación y de organización (horarios de comida, silencio durante el día, etc.), y existe menor oportunidad de vida social al disminuir la posibilidad de participar en actividades sociales o de coincidir con amigos o familiares.

Por ellos algunos autores clasifican el trabajo a turnos de atípico, ya que las personas se encuentran desfasadas en relación con el resto de la sociedad, lo que hace que pueda aparecer una sensación de vivir aislado y de que no se es necesario para los demás, creando un sentimiento de inferioridad o culpabilidad o dificultad que dificulta la adaptación del horario nocturno.

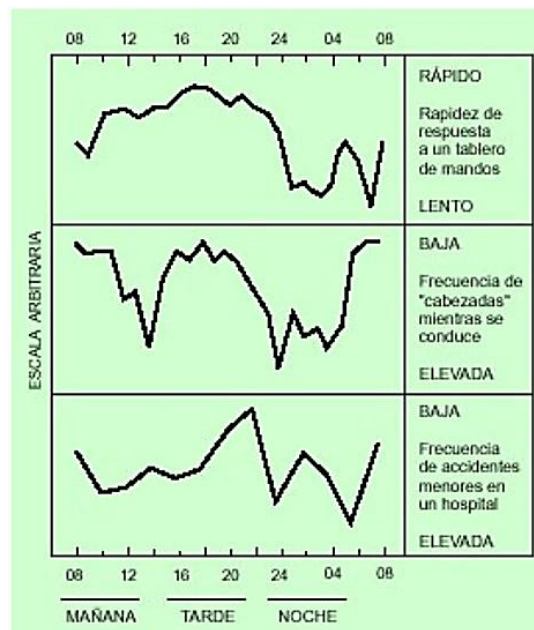
2.3.25. INCIDENCIA EN LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

La baja actividad del organismo durante la noche y la posibilidad de que los trabajadores nocturnos acumulen fatiga por un sueño deficiente hacen que se den una serie de repercusiones negativas sobre la realización del trabajo: acumulación de errores, dificultad de mantener la atención de percibir correctamente la información o de actuar con rapidez.

Generalmente en el turno de noche se obtiene un menor rendimiento y una menor cantidad del trabajo realizado, especialmente entre las 3 y 6 de la madrugada, ya que en estas horas la capacidad de atención y toma de decisiones, así como la rapidez y precisión de los movimientos es más reducida (**figura 11**).

Figura 11:

Valoraciones de la capacidad de respuesta en función de la hora del día.



Fuente: Folkard y Monk. Applied Ergonomics 1996

Puede ocurrir también que en el cambio de turno las consignas no se transmiten de forma suficientemente precisa o que, por la prisa de marcharse, no se comunica al turno que entre las posiciones incidencias u otras posibles informaciones necesarias. Esta falta de comunicación puede dar origen a errores o incidentes.

Algunos estudios han demostrado que las personas que trabajan en turnos rotativos perciben su trabajo como más estresantes que las del turno del día y con mayor frecuencia piensan que su trabajo es fatigante tanto física como mentalmente. Las enfermeras, por ejemplo, se quejan de las cantidades de situaciones inesperadas a las que tienen que dar respuesta, de la falta de personal, de tener que hacer tareas que no corresponden, y de falta de tiempo para las pausas (**figura 12**).

Figura 12:

Prevalencia de quejas sobre los distintos aspectos del trabajo en enfermeras que trabajan en turno de día y a turnos

Factores	Turno de día	Turno de noche
TENSIÓN		
trabajo fatigante físicamente	31,3	55,5
trabajo fatigante mentalmente	61,9	80,2
presión temporal	47,8	60,7
trabajo muy cansado	24,8	46,8
MANDO		
falta de supervisión	44,3	30,2
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		
situaciones imprevistas	48,6	67,3
PRESIÓN EN EL TRABAJO		
falta de personal	43,8	74,8
tener que hacer el trabajo de otros	31,5	55,6
carga de trabajo elevada o muy elevada	44,2	63,4
falta de tiempo para pausas	56,6	78,4
alteraciones en la vida privada debidas al trabajo	31,0	52,8
trabajaría menos (cobrando menos)	19,6	24,3
descontento con el horario	2,7	36,9

(Se incluyen las variables con diferencia más significativa)

2.3.26. INTERVENCIÓN EN EL TRABAJO A TURNOS

Mejorar las condiciones de trabajo nocturno debe basarse principalmente en intentar respetar al máximo los ritmos biológicos de vigilia – sueño y alimentación, así como las relaciones familiares y sociales

La organización de los turnos de trabajo es un problema complejo, que requieren la consideración de las distintas fases:

- a) Los condicionamientos legales
- b) Aspectos relacionados con la organización global.

El sistema que se adopte debe adaptarse al tipo de empresa (estructura, tamaño, ubicación, servicios que cubre, etc.) a las características de los

distintos departamentos (tamaño, capacidad, satisfacción de demanda, etc.), así como a las tareas que deben realizarse, diseñando las tareas en función de los turnos, dejando para las horas de la madrugada solo aquellas tareas imprescindibles.

c) Estructura de los recursos humanos.

El horario debe adaptarse al número de trabajadores existente, presupuestos, niveles profesionales, etc.

2.3.27. ORGANIZACIÓN DE LOS TURNOS

Debe incluir entre sus objetivos la protección de la salud de los trabajadores. Siguiendo las recomendaciones existentes, se debe emprender una política global en la que se consideren los siguientes factores:

- La lección de los turnos será discutida por los interesados sobre una base de información completa y precisa que permita tomar decisiones de acuerdo con las necesidades individuales.
- Los turnos deberán respetar el ciclo del sueño, evitando que el turno de mañana empiece una hora demasiado temprano.
- Una variable a tener en cuenta es la distancia entre el centro de trabajo y el domicilio de los trabajadores.
- Los turnos de noche y de tarde nunca serán más largos que los de mañana, preferiblemente serán más cortos.
- En cuanto a la duración de cada ciclo se recomienda cambiar de turno cada dos o tres días, ya que de esta manera los ritmos circadianos apenas lleguen a alterarse (**figura 13**). Con un ritmo de rotación con cambiante la vida de relación se hace más

difícil, por lo que puede existir una contradicción entre el punto de vista fisiológico y las necesidades psicosociales de los individuos.

Figura 13:
Ejemplos de rotación

Semana	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
1	■	■	■	M	M	M	■
2	M	M	M	T	T	T	■
3	N	N	N	■	■	■	■
4	T	T	T	N	N	N	■

Semana	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
1	M	T	T	N	N	■	■
2	■	M	M	T	T	N	N
3	■	■	■	M	M	T	T
4	N	N	■	■	■	M	M
5	T	T	N	N	■	■	■
6	M	M	T	T	N	N	■
7	■	■	M	M	T	T	N
8	N	■	■	■	M	M	T
9	T	N	N	■	■	■	M

■ = día libre
M = mañana
T = tarde
N = noche

- Aumentar el número de períodos en los que se puede dormir de noche, posibilidad de descanso después de hacer el turno de noche, acumular días de descanso y ciclos de rotación a lo largo del año.
- Facilitar comida caliente y equilibrada, con espacios adecuados y con tiempo suficiente para comer.
- Disminución del número de años que el individuo realiza turnos, limitación de edad etc. La OIT recomienda que a partir de los 40 años el trabajo nocturno continuado sea voluntario.
- Dar a conocer con antelación el calendario de turnos.

- Mantener los mismos miembros de manera que se facilite relaciones estables.
- Establecer un sistema de vigilancia médica.
- Servicio de rotación, estableciendo en dos sentidos: uno natural: mañana – tarde – noche, y uno inverso: noche – tarde – mañana.

Algunas de las recomendaciones sobre la organización de turnos, es útil tener en cuenta una serie de consejos dirigidos a mejorar el sueño, resumido en los siguientes puntos:

1. Desarrollar una estrategia de adaptación.
2. Espacios oscuros y silenciosos para dormir.
3. Mantener un horario regular de comidas.
4. Evitar ingerir comidas pesadas antes de acostarse.
5. Evitar tomar alcohol, cafeína y estimulantes, dos horas antes de acostarse.
6. Hacer ejercicios regularmente.

2.3.28. DESCANSO DURANTE EL TURNO DE NOCHE

Parece que desde el punto de vista biológico debería instaurarse una siesta durante el turno de noche, el horario y la duración de la misma depende de las necesidades del individuo, siendo esencial la regularidad.

Atendiendo a las variables que inciden en el estado de vigilia, parece razonable favorecer un episodio de sueño durante el turno de noche antes que la conducta se deteriore, situándola alrededor de las tres de la madrugada.

2.3.29. DIFERENCIAS INDIVIDUALES

Los estudios de psicología diferencial establecen en diferencias individuales en la adaptación al trabajo a turnos y nocturnos, basada en el estudio de cronotipo – horarios preferido para desarrollar actividades, facilidad para despertarse por la mañana o para mantener el estado de alerta durante la noche, que influye en la capacidad individual de adaptación a un horario nocturno.

2.3.30. SEMANA REDUCIDA

La semana reducida consiste en condensar el número de horas de trabajo en menos de cinco días/semana, lo que resulta una jornada laboral de entre nueve y doce horas.

Una de las ventajas puede ser el aumento de pausas prolongadas, no olvidando que es a costa de un periodo de trabajo concentrado que apenas deja tiempo para otras actividades y para la recuperación de la fatiga. La duración máxima recomendable es de nueve o nueve horas y media.

En cuanto a los turnos de doce horas, fórmula de semana reducida, aceptada por la simplicidad que supone el cálculo de rotación, no es recomendable debido a la fatiga excesiva que supone, que puede traducirse en aumento de errores o incidentes que repercuten en la salud de los trabajadores.

Los factores que deben tenerse en cuenta para el establecimiento de la duración de la jornada son:

- La salud de los trabajadores.
- Las exigencias de la tarea, tanto en el plano físico como mental.
- Diversidad (**no monotonía**) del trabajo.

- La exposición a productos tóxicos.
- El tiempo de desplazamiento de los trabajadores.
- Las obligaciones familiares.

2.3.31. TURNOS FLEXIBLES

Recientemente se están desarrollando experiencias en los llamados “grupos autónomos temporales” que consisten en diseñar un sistema de organización de tiempo flexible, que consisten en ofrecer diversos horarios de trabajo, pudiendo elegir el trabajador aquel que considere más conveniente, este sistema está demostrado ser muy bien captado por los mismos interesados como por las empresas ya que reduce el absentismo.

2.4. MARCO LEGAL:

2.4.1. BASE LEGAL DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA

CAPITULO V

Salud y seguridad en el trabajo

Art. 121.- las instituciones públicas o privadas cuyo personal este expuesto a radiación ionizante y emisiones no ionizantes, están obligados a proveer dispositivos de cuidado y control de radiación y de condiciones de seguridad en el trabajo que prevengan riesgos para la salud.

El incumplimiento de esta disposición por parte de los empleadores, que ocasione daño a la salud del trabajador, dará lugar a la aplicación de la sanción determinada por la ley.

2.4.2. DECISIÓN 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Artículo 22.- Los trabajadores tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio. Sólo podrá facilitarse al empleador información relativa a su estado de salud, cuando el trabajador preste su consentimiento expreso.

2.4.3. RESOLUCIÓN No. C.D. 513

Artículo 4.- El Servicio de Salud en el Trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa en los siguientes rubros: a) Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes; b) Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental.

Artículo 26.- El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias.

3. METODOLOGÍA

3.1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, tiene como objeto brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores.

En los últimos años CNEL EP, con una fuerte inversión en el desarrollo de proyectos, ha fortalecido la infraestructura civil, tecnológica y el sistema eléctrico de Subtransmisión, distribución y alumbrado público en las 10 provincias a las cuales sirve, lo que sumado a las políticas, planes de operación, mantenimiento y comerciales, así como la incorporación de nuevos técnicos capacitados y debidamente equipados, ha hecho posible mejorar los indicadores de calidad del servicio y de pérdidas de energía eléctrica,.

Actualmente, CNEL EP, es por su nivel de ingresos, la cuarta mayor empresa del país, cubre con su servicio el 44% del territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana.

3.2.TIPO O NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es descriptiva y explicativa donde permitirá identificar, analizar y evaluar el estrés laboral y física como una de las situaciones de riesgo más relevante en los 14 colaboradores encargados del Centro De Operaciones de Control.

Además, se detallarán los problemas que manifestó el personal operativo, mientras se aplicaba el: Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la **OIT – OMS** y Escala Sintomática De Estrés **SEPPO ARO**.

a.- DESCRIPTIVA.

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

b.- EXPLICATIVA.

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

Por lo tanto, que, mediante testimonios y acontecimientos reales observados en las encuestas, se podrá dar sentido a ciertas afirmaciones de estrés que son sustentadas en el marco teórico.

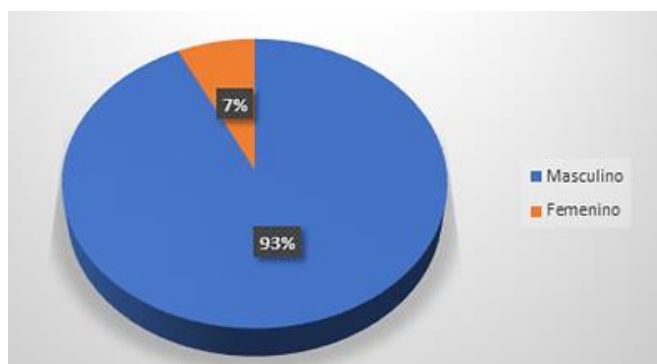
3.3. POBLACIÓN

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

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

Se tomó como Tamaño de la Población a los 14 colaboradores presentes en el Centro de Operaciones de Control CNEL EP de la ciudad de la ciudad de Manta.

Gráfico 1. Datos por Género en el área de trabajo



Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor

Tabla 1.

Centro de Operaciones de Control	
Masculino	13
Femenino	1
Total	14

Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor

El trabajo se realizó en el Centro de Operaciones de Control de CNEL EP de la ciudad de Manta, que se encuentra dividido de la siguiente manera:

Tabla 2. Datos por Grupo y edad en el área de trabajo	
CNEL EP UN MANABI	
Ubicación: Centro De Operaciones	
Grupo A	
Personal Operativo	Edades
Trabajador 1	29 años
Trabajador 2	33 años
CNEL EP UN MANABI	
Ubicación: Centro De Operaciones	
Grupo B	
Trabajador 3	36 años
Trabajador 4	37 años
CNEL EP UN MANABI	
Ubicación: Centro De Operaciones	
Grupo C	
Trabajador 5	31 años
Trabajador 6	32 años
CNEL EP UN MANABI	
Ubicación: Centro De Operaciones	
Grupo D	
Trabajador 7	29 años
Trabajador 8	35 años
S. A. R	
Ubicación: Centro de Operaciones	
Personal Operativo	Edades
Trabajador 9	39 años
Trabajador 10	40 años
SCADA/COMUNICACIONES	
Ubicación: Centro de Operaciones	
Trabajador 11	27 años
Trabajador 12	30 años
Trabajador 13	31 años
APOYO TÉCNICO	
Ubicación: Centro de Operaciones	
Trabajador 14	33 años

Fuente: CNEL EP

Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor

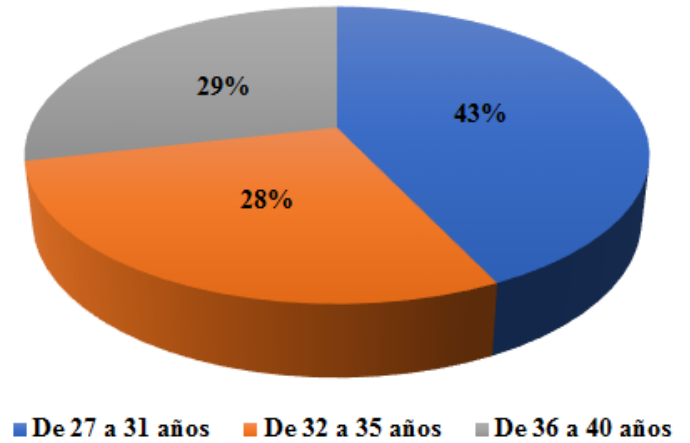
3.3.1. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA POR EDADES.

Tabla 3

EDADES DEL PERSONAL EVALUADO	
De 27 a 31 años	6 colaboradores
De 32 a 35 años	4 colaboradores
De 36 a 40 años	4 colaboradores

Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor

Gráfico 2



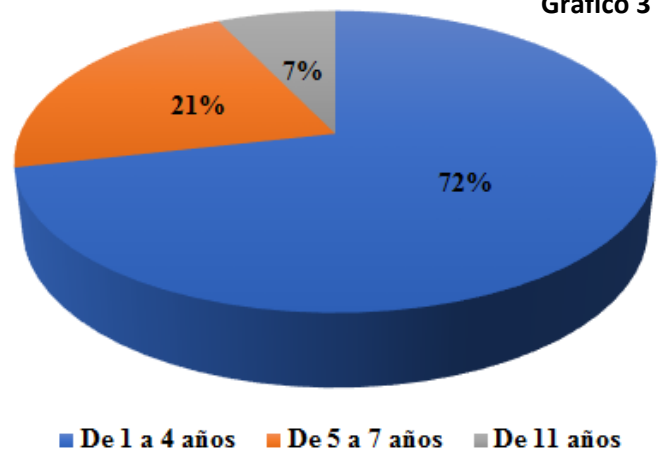
3.3.2. AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

Tabla 4

AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA DEL PERSONAL EVALUADO	
De 1 a 4 años	10 colaboradores
De 5 a 7 años	3 colaboradores
De 11 años	1 colaborador

Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor

Gráfico 3



4. JUSTIFICACIÓN

El estrés puede llevar al mal humor, donde muchas veces conduce a contestaciones fuera de lugar y a inclinarse por el rol de agresores u opositores que perjudican mucho al equipo de trabajo por mostrar el interés de satisfacer sus necesidades personales.

Los turnos rotativos de los operadores consisten en realizar dos turnos por la tarde, de 16h00 a 24h00, segunda de dos turnos por la mañana de 8h00 a 16h00 y dos turnos por la noche desde las 24h00 a 8h00 y dos días libres.

El Centro de Operaciones de Control consta con un total de 16 colaboradores, los instrumentos de evaluación se les aplicó a 14 de ellos, por el motivo de que dos personas se encontraban de vacaciones. Debido a que se está en proceso de automatización las Sub-Estaciones, en el Centro Control de Operaciones encontramos las áreas del sistema S.A.R y SCADA

El primer grupo del centro de operaciones se encuentra dividido en (A – B – C - D) y sus actividades a realizar son: Seguimiento al personal a cargo de operaciones (16 grupos), seguimiento a trabajos del grupo de mantenimiento, atención de reclamos, control y monitoreo a través del sistema SCADA, elaboración de informes (correo) a los líderes, y a los Ingenieros Zonales si es el caso, coordinación de maniobras en trabajos programados.

El sistema S.A.R sus actividades son: Se realizan atención a reclamos, asignando a los ingenieros del C.O para ellos distribuir los guardias para los reclamos respectivos, se recibe la llamada cuando los tramites son terminado o atendidos para proceder a finalizarlos. El sistema SCADA sus actividades son: Integración de Sub-Estaciones de Control a nivel de todo Manabí, adquisición de datos en tiempo real.

El estrés afecta a la población mundial, que cada día afecta a individuos en los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.

En el estrés laboral existen desencadenantes que están ligados específicamente al desempeño de una profesión. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés.

5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

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

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

Los instrumentos y técnicas utilizados fueron los siguientes:

- Encuesta o Cuestionario.
- Observación directa.

A medida que se van realizando las encuestas, se aplicara la técnica de observación, como medio para identificar de forma más directa el problema.

5.1.MÉTODO DE EVALUACIÓN PARA EL ESTUDIO ESCOGIDO.

Los cuestionarios serán aplicados en base: El Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT – OMS Escala Sintomática De Estrés SEPPO ARO.

El Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la **OIT – OMS** consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales agrupados en los siguientes aspectos:

- ✓ **Mejora de las condiciones ambientales de trabajo**
- ✓ **Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo**
- ✓ **Estilos de dirección y liderazgo**
- ✓ **Gestión de recursos humanos**
- ✓ **Nuevas tecnologías**
- ✓ **Estructura organizacional**
- ✓ **Clima organizacional**

En cada pregunta se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, según la escala:

- **Nunca (1)**
- **Raras veces (2)**
- **Ocasionalmente (3)**
- **Algunas veces (4)**
- **Frecuentemente (5)**
- **Generalmente (6)**
- **Siempre (7)**

✓

Las respuestas de cada ítem se agrupan en 7 (Siete) diferentes estresores laborales:

Tabla 5

FACTORES ESTRESORES LABORALES	Número ítems	Rango de estrés
Clima Organizacional	1,10,11,20	4-28
Estructura organizacional	2,12,16,24	4-28
Territorio Organizacional	3,15,22,	3-21
Tecnología	4,14,25	3-21
Influencia del líder	5,6,13,17	4-28
Falta de cohesión	7,9,18,21	4-28
Respaldo del grupo	8,19,23	3-21

La interpretación de los niveles de estrés, se determina a partir de la sumatorio de cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total nos indica el nivel de estrés experimentado por el trabajador, conforme la siguiente escala:

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

En el **Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS** se realizó unas modificaciones en las preguntas **1 – 2 – 3 – 7 – 8 – 11 – 12 – 14 – 16**, para su mejor comprensión.

Quedando de la siguiente manera.

Tabla 6

No.	Condición
1.	Comprendo la misión y metas de la organización
2.	Como se elaboran los informes entre autoridades y compañeros me hace sentir presionado
3.	No tengo las competencias de controlar las actividades de mi área de trabajo.
7.	No me siento parte de un equipo de trabajo de colaboración mutua.
8.	No siento respaldo en mi equipo de trabajo.
11.	Considero que las políticas generales por las autoridades impiden el buen desempeño.
12.	Los compañeros de trabajo que están a mi nivel tienen poco control sobre el trabajo.
14	No existen capacitaciones para el conocimiento técnico
16.	Las actividades diarias constan de mucho papeleo.

Escala Sintomática De Estrés SEPPO ARO

La Escala Sintomática De Estrés **SEPPO ARO** tiene 18 ítems en los que se manifiestan alteraciones psicosomáticas relatadas por individuos que han padecido experiencias de estrés en el último año. Se advierte que las consecuencias pueden estar influenciadas por determinadas alteraciones, como los producidos en el período menstrual en la mujer y la ingestión de bebidas alcohólicas, por esta razón, se las considerará si ellas estaban presentes en el desarrollo de la misma.

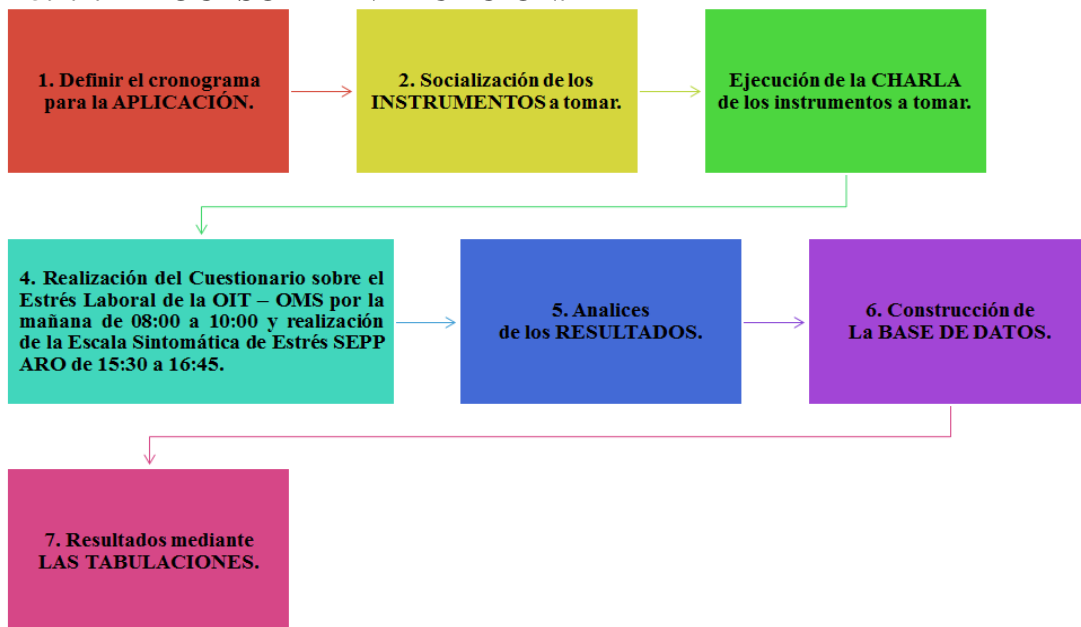
La prueba da cuatro probabilidades para responder.

Tabla 7

Condición:	Raramente o Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente
-------------------	-------------------	---------------	----------------	--------------------

5.1.1. PROCESO DE EVALUACIÓN.

Gráfico 4



Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor

Tabla 8

Objetivo: Disminuir el nivel de estrés en los trabajadores del Centro operaciones de control de CNEL EP en la ciudad de Manta, para mejorar su desempeño laboral.	
Actividades:	<p>Aplicación del el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS y Escala Sintomática de Estrés SEPO ARO en dos jornadas</p> <p>Primera Jornada: 08:00 a 10:00</p> <p>Segunda Jornada: 15:30 a 16:45</p> <p>El día miércoles 6 de junio no se realizó los test, por el motivo de que repetía el turno el grupo C.</p>
RECURSOS:	<p>a) Transporte durante tres meses \$12.50</p> <p>b) Adquisición de hojas y tintas \$20.50</p> <p>c) Consulta en Internet \$35.00</p> <p>d) Otros \$10.00</p>
Responsable:	Psg. Ind. Mario Eduardo Zambrano Loor

Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor

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

5.2. ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO

El afrontamiento se ha definido como un conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas internas o externas creadas por una transacción estresante.

Una de esas clasificaciones distingue las estrategias dirigidas a eliminar o controlar los estresores, las que se dirigen a modificar la apreciación de los mismos y las que tratan de que esas experiencias no incidan negativamente sobre las respuestas psicológicas o somáticas del organismo (como la relajación).

Las personas recurren a unas u otras estrategias de afrontamiento en función de la experiencia previa y lo eficaces que estas estrategias se han mostrado en situaciones de estrés vividas anteriormente. Así pues, la fuerza del hábito será una de las razones que establece prioridades en el repertorio de estrategias de afrontamiento, aunque otros factores también tienen incidencia. De todos modos, si una estrategia se utiliza y no contribuye a resolver el problema, la persona intenta utilizar otra alternativa disponible en su repertorio.

5.2.1. CRONOGRAMA DE LABORES DEL PERSONAL OPERATIVO.

Centro de Operaciones de Control					
Horario	4	5	6	7	8
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
00:00 – 08:00	D	A	A	B	B
08:00 – 16:00	A	B	B	C	C
16:00 – 24:00	B	C	C	D	D
Libre	C	D	D	A	A

Tabla 9

A	B	C	D
Trabajador 1	Trabajador 3	Trabajador 5	Trabajador 7
Trabajador 2	Trabajador 4	Trabajador 6	Trabajador 8

S.A.R CNEL UN MANABI					
Horario	4	5	6	7	8
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
08:00 – 16:00	A C	C	A	A	B
16:00 – 24:00	B	B	C	C	A
Libre		A	B	B	C

Tabla 10

Trabajador 9	Trabajador 10	Trabajador 11
--------------	---------------	---------------

Ingreso Guardia Semanal SCADA/COMUNICACIONES					
Horario	4	5	6	7	8
Lunes a Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
00:00 – 24:00	E	E	E	E	E

Tabla 11

A B C D
 Trabajador 12 Trabajador 13 Trabajador 14

6. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

6.1. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del **Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS** a los 14 trabajadores del Centro de Operaciones de Control de CNEL EP de la ciudad de Manta se pueden apreciar en el gráfico que los porcentajes más altos, corresponde a los factores estresores laborales: Territorio organizacional, Tecnología y Respaldo del Grupo.

Por lo tanto, dichos factores podrían ser considerados como los principales desencadenantes de Estrés Laboral en el personal del Centro de Operaciones de Control de CNEL EP de la ciudad de Manta.

Tabla 12

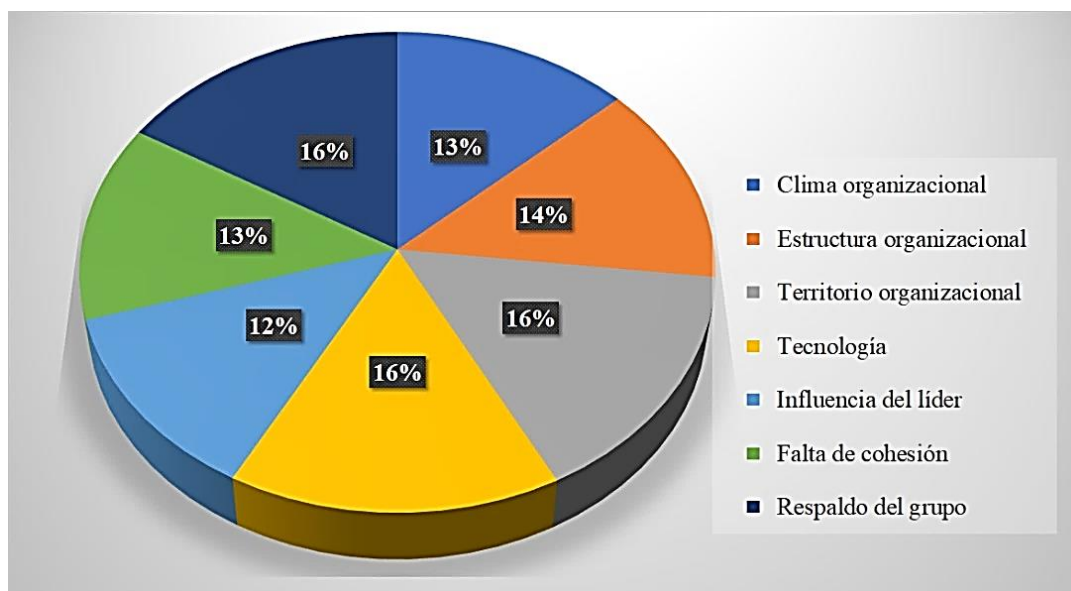
Factores	Porcentaje	Rango de estrés	Promedio Grupal	Nivel de Estrés
Clima organizacional	47%	4 - 28	13%	Bajo nivel de Estrés
Estructura organizacional	48%	4 - 28	14%	Bajo nivel de Estrés
Territorio organizacional	55%	3 - 21	16%	Nivel Intermedio
Tecnología	55%	3 - 21	16%	Nivel Intermedio
Influencia del líder	44%	4 - 28	12%	Bajo nivel de Estrés
Falta de cohesión	47%	4 - 28	13%	Bajo nivel de Estrés
Respaldo del grupo	58%	3 - 21	16%	Nivel Intermedio

Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

Cabe mencionar que para realizar el estudio y determinar los niveles de estrés laboral, se aplicó los cuestionarios a 14 trabajadores del Centro de Operaciones de Control de CNEL EP de la ciudad de Manta, de los cuales el 93% fueron hombres y el 7% restante una mujer, con una edad promedio de 33 años y tiempo de antigüedad promedio de 5 años.

Gráfico 5:



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

Los factores con menor porcentaje son: Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Influencia del Líder y Falta de cohesión, estos valores nos indican que los colaboradores se estresan con menor frecuencia al espacio de trabajo y a las comodidades que se le brinda a la persona en su puesto de trabajo.

ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE ESTRÉS LABORAL

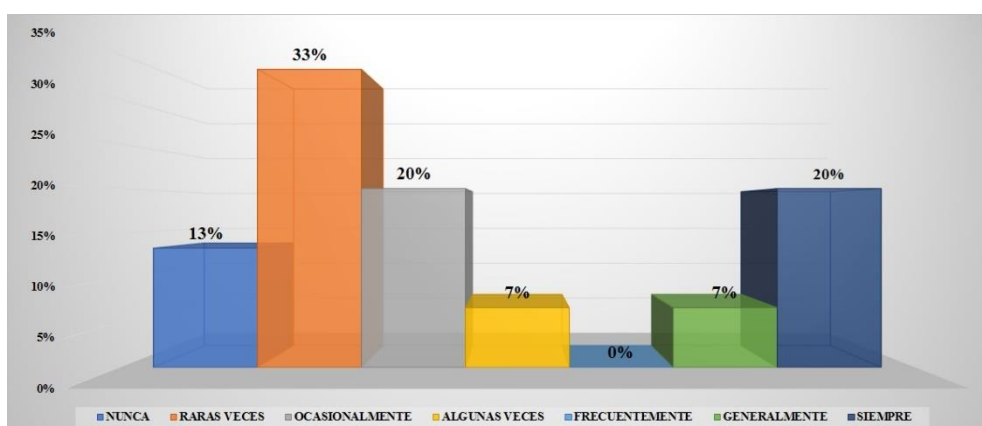
Análisis del factor “Territorio Organizacional”

El territorio organizacional según el instrumento de la OIT hace referencia al espacio personal donde el trabajador lleva a cabo sus actividades laborales. Los ítems 3, 15 y 22 valoran el nivel de estrés que causa esta variable. A continuación, se presenta el detalle de los tres ítems mencionados:

Ítem 3

No tengo las competencias de controlar las actividades de mi área de trabajo.

Gráfico 6



Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

Ítem 15

No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

Gráfico 7

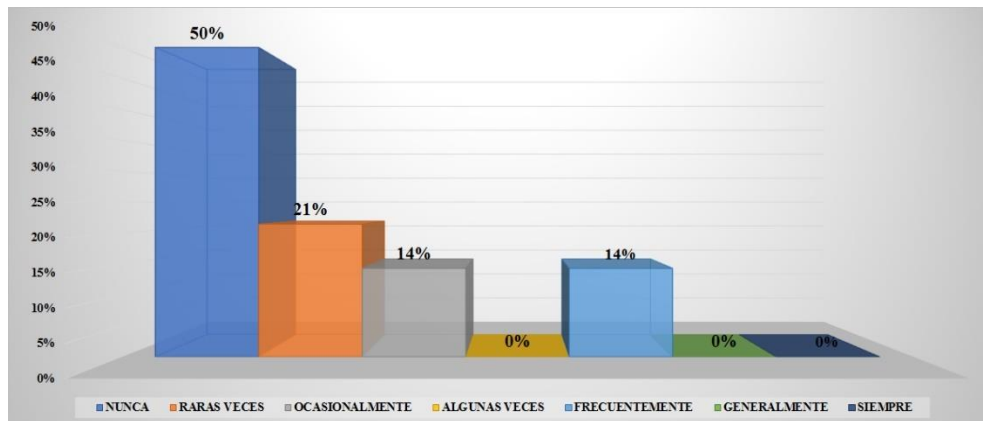


Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

Ítem 22

Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

Gráfico 8



Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

De acuerdo a los resultados, el factor “Territorio organizacional” presenta los niveles intermedios de estrés. Esta variable es un estresor cuando se debe trabajar en espacios ajenos o incluso cuando el territorio propio es invadido.

Esto se debe a que el espacio donde se encuentra actualmente el personal operativo es lugar prestado por motivos de que la infraestructura donde ellos laboraban anteriormente, fue afectada por el sismo de 7.8 en Manabí y cada uno de ellos debe adaptarse a las condiciones prestadas.

Análisis del factor “Tecnología”

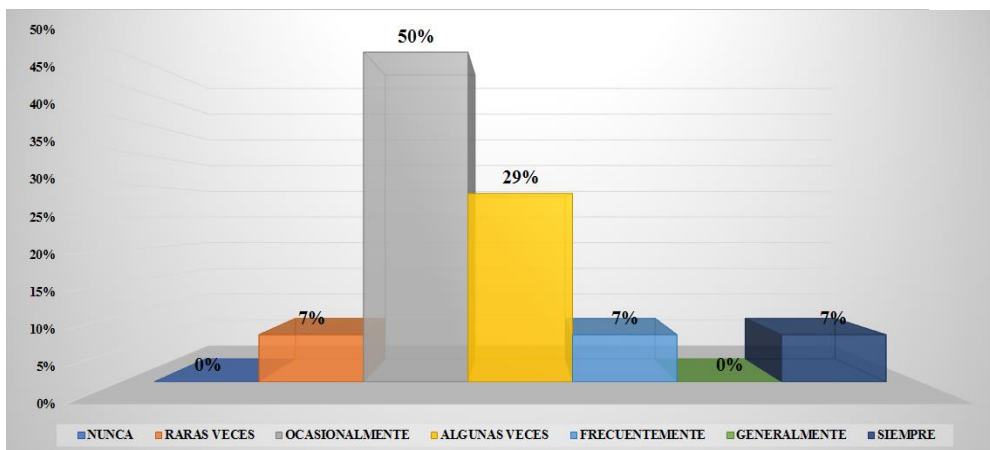
De acuerdo al cuestionario, los ítems 4, 14, y 25 evalúan el nivel de estrés que ocasiona el factor tecnología en el personal de la empresa.

A continuación, se presenta el detalle de los tres ítems mencionados:

Ítem 4

El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

Gráfico 9

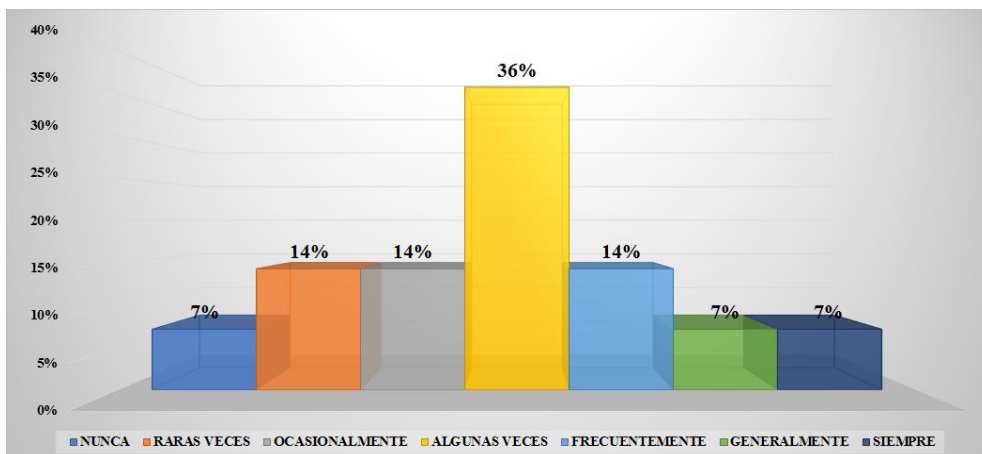


Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

Ítem 14

No existen capacitaciones para el conocimiento técnico.

Gráfico 10

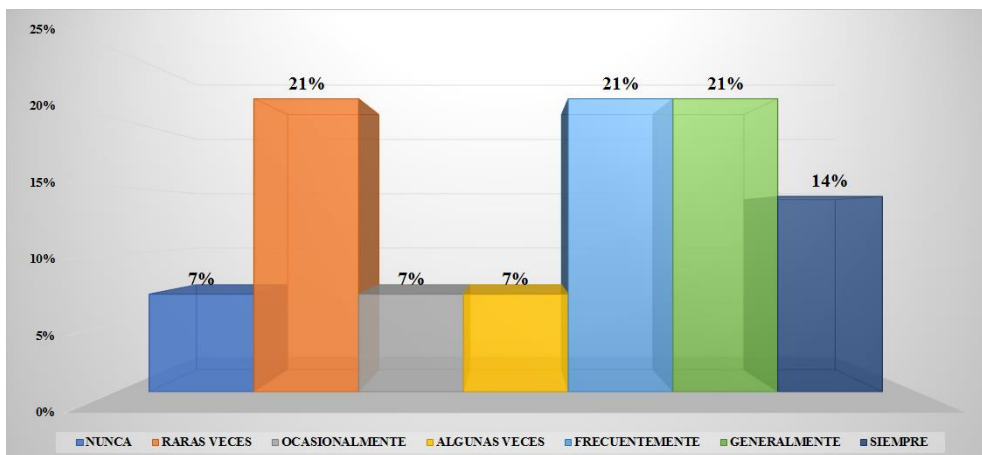


Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

Ítem 25

No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

Gráfico 11



Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

El factor “tecnología” es muy importante para que los trabajadores puedan llevar a cabo su trabajo satisfactoriamente. Si los colaboradores no disponen de los recursos necesarios, posiblemente esto podría ser una fuente de estrés. Actualmente el uso de la tecnología es la parte fundamental de cada empresa, el personal operativo cuenta con la tecnología para el puesto de trabajo. Debido a lo mencionado en el resultado anterior, deben estar acoplados a la tecnología que actualmente se está utilizando.

Una vez restablecido su lugar de trabajo y equipos de oficinas, contarán con el equipo tecnológico en su totalidad.

Análisis del factor “Respaldo de Grupo”

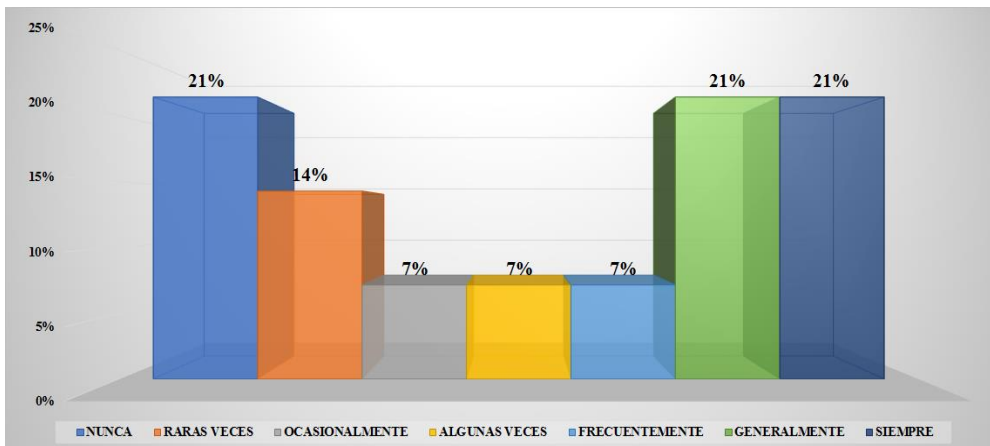
Los ítems 8, 19 y 23 miden el nivel de estrés que origina la variable “respaldo de grupo” sobre los colaboradores de la empresa.

A continuación, se presenta el detalle de los tres ítems mencionados:

Ítem 8

No siento respaldo en mi equipo de trabajo.

Gráfico 12

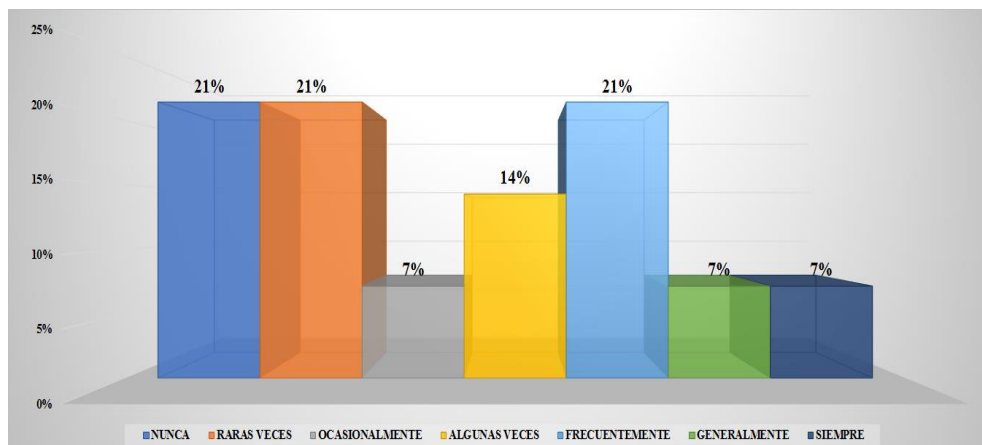


Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

Ítem 19

Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

Gráfico 13

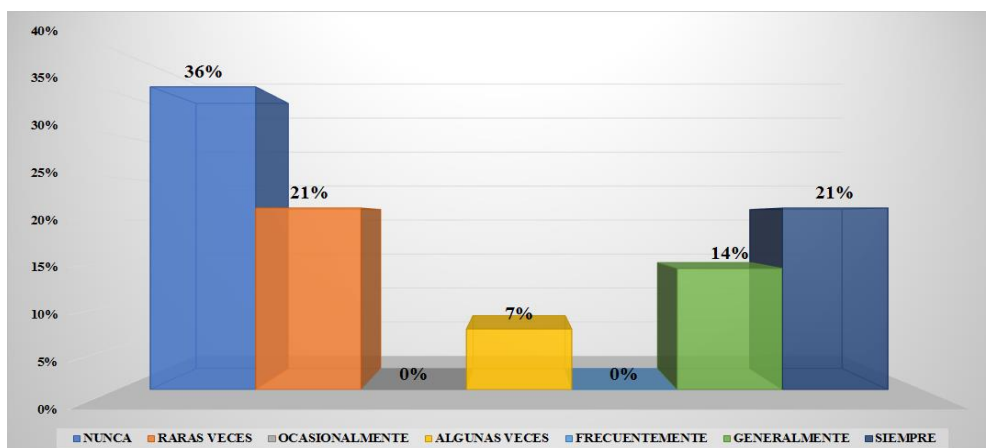


Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

Ítem 23

Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

Gráfico 14



Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

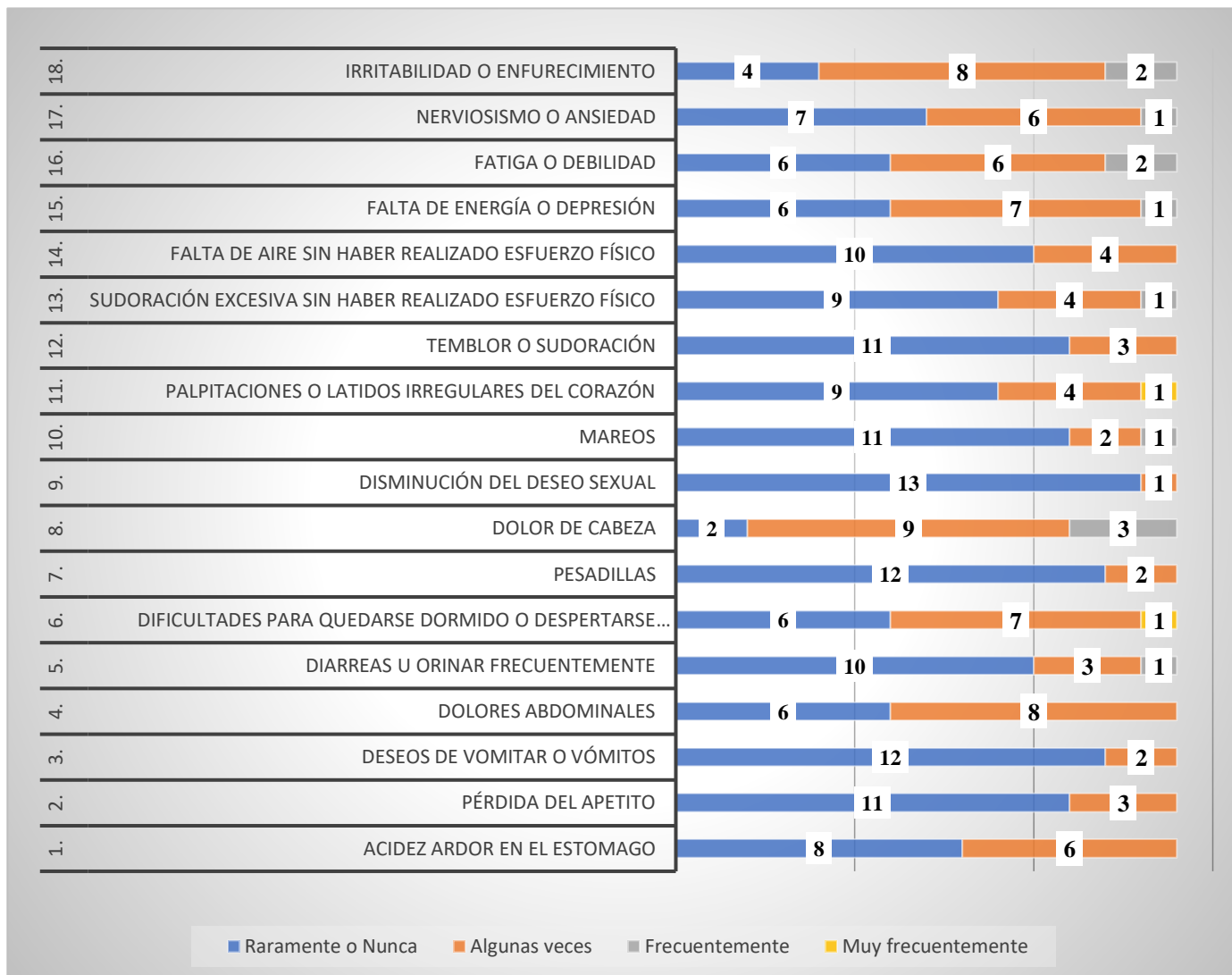
El respaldo del grupo es muy importante para disminuir los niveles de estrés laboral. Cuando el personal siente apoyo es más probable que consigan metas en beneficio personal y colectivo y sientan mayor identificación con la empresa y con el trabajo realizado. Los resultados obtenidos para este factor indican que la mayoría de empleados presentan niveles intermedios de estrés, por lo que se considera necesario implementar estrategias que fomenten la integración y el respaldo de los equipos de trabajo.

El área de trabajo se pudo apreciar que el ambiente es agradable, actualmente se están implementando la automatización de las Sub-Estaciones de control, el personal operativo de control realizara los cambios. Si llegaren a sufrir algún problema eléctrico en ellas; desde el Centro de Operaciones de Control lo harán automáticamente.

Ya que es un nuevo sistema en donde, si llega a existir algún inconveniente ellos deben acercarse directamente a la sub-estación afectada a solucionar el fallo eléctrico y es aquí donde se produce el estrés ya que no se debe perder la coordinación por el motivo de que cada una de ellas se encuentran en puntos diferentes establecidos en la ciudad.

6.2. RESULTADOS OBTENIDOS MEDIANTE LA APLICACIÓN: ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS SEPO ARO

Gráfico 15



Fuente: La Escala Sintomática De Estrés SEPO ARO
Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

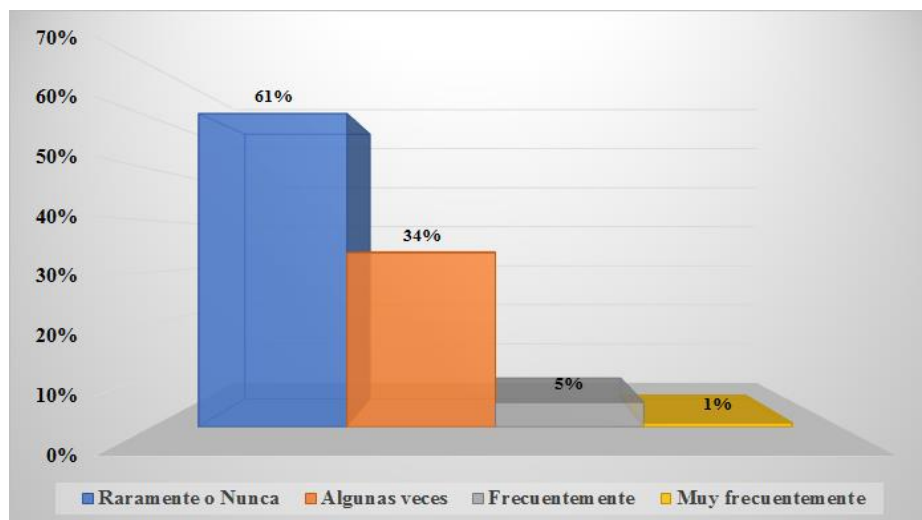
La Escala Sintomática De Estrés SEPO ARO, la encontramos dividida en:
Sistema Digestivo, Sistema Neurológico, Sistema Cardio Vascular, y Sistema
Osteomuscular, a continuación, veremos sus apartados:

Tabla 13

Sistema Digestivo	Sistema Neurológico	Sistema Cardio Vascular	Sistema Osteomuscular
Acidez ardor en el estomago	Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche	Palpitaciones o latidos irregulares del corazón	Falta de energía o depresión
Pérdida del apetito	Pesadillas	Temblor o sudoración	Fatiga o Debilidad.
Deseos de vomitar o vómitos	Dolor de cabeza	Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico	
Dolores abdominales	Disminución del deseo sexual	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico	
Diarreas u orinar frecuentemente	Mareos		
	Nerviosismo o ansiedad		
	Irritabilidad o enfurecimiento		

Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor

Gráfico 16



Fuente: La Escala Sintomática De Estrés SEPPO ARO

Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

En el gráfico podemos evidenciar que el 34% de trabajadores algunas veces ha experimentado sintomatología, el 5% frecuentemente y 1% muy frecuentemente, resultados que requieren de acciones correctivas y preventivas.

De los 14 trabajadores evaluados en el Centro de Operaciones de Control de CNEL EP de la ciudad de Manta, manifiestan haber experimentado los síntomas detallados en la **tabla 16**.

El estrés va ser muy variado de acuerdo a las disposiciones y susceptibilidad del cuerpo humano.

7. EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Gracias a la investigación realizada en el Centro de Operaciones de control, se ha logrado conocer el ambiente y las condiciones en que se encuentran los 14 colaboradores trabajando en sus diferentes horarios. Se logró conocer cómo es su ambiente laboral y familiar.

7.1. LOS PUNTOS MÁS SOBRESALIENTES DE LA INVESTIGACIÓN

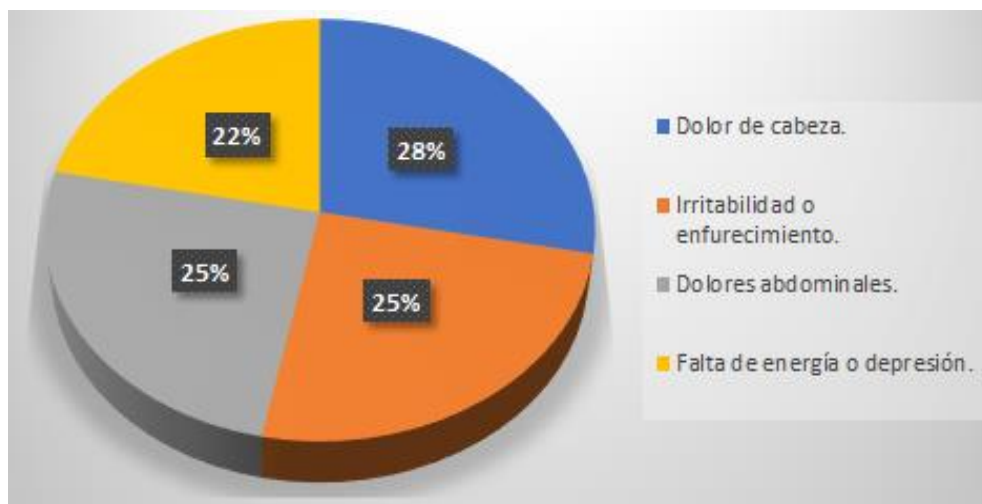
Entre los puntos sobresalientes de la investigación están el cumplimiento de los objetivos, a continuación, se detalla cada uno.

- ✓ Los factores de estrés laboral en el Centro de operaciones de Control, corresponde a:
 - Territorio organizacional
 - Tecnología
 - Respaldo de grupo
- ✓ Las afecciones a la salud identificadas en la evaluación son:

<i>Sistema Neurológico</i>	Dolor de cabeza	9 trabajadores
	Irritabilidad o enfurecimiento	8 trabajadores
<i>Sistema digestivo</i>	Dolores abdominales	8 trabajadores
<i>Sistema Osteomuscular</i>	Falta de energía y depresión	7 trabajadores

Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

Gráfico 17



Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

- ✓ Definir los mecanismos de afrontamiento ante el estrés, aplicables en el personal del Centro de operaciones de control.

Mecanismos de afrontamiento ante el estrés

Gráfico 18

INTERVENCIÓN	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO
P E R S O N A L	Exámenes médicos anualmente	Humano Económico	Médico Trabajador (a) Social Talento Humano	El buen estado de salud de los colaboradores.
	Realizar una evaluación periódica a los operadores que están más expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar casos de: ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual y en grupos de ayuda.	Humano	Líder de área Médico Seguridad y Salud Ocupacional Talento Humano	Garantizar el bienestar físico, psíquico y emocional del personal operativo.
	Conocer las condiciones de trabajo que influyen principalmente en el estado de salud del personal operativo.	Humano	Médico Líder de área Seguridad y Salud Ocupacional	Aumentará la efectividad en la tarea realizada. Estandarizar los tiempos óptimos de las jornadas diurnas y nocturnas

Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

Gráfico 19

INTERVENCIÓN	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO
G R U P A L	Realizar pausas activas de descanso, que puedan alternarse con el trabajo	Humano	Médico Seguridad y Salud Ocupacional	Servirán para evitar la fatiga laboral, así como ayudará a que los guardias de seguridad privada se animen y pueda continuar con su labor de mejor manera.
	Assesment Center basado en Dimensiones	Humano Económico	Líder de área Financiero Seguridad y Salud Ocupacional Talento Humano	Fomentar el trabajo en equipo y liderazgo basado en la observación directa de comportamientos y desempeños requeridos para el puesto, rol o función.
	Mejora de los espacios físicos de los colaboradores	Humano Económico	Líder de área Financiero Seguridad y Salud Ocupacional Talento Humano	Aumento de habilidades de comunicación

Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

Gráfico 20

INTERVENCIÓN	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO
O R G A N I Z A C I O N A L	Capacidad para comprender lo que sienten los demás, que les afecta en un aspecto muy amplio de las actividades.	Humano	Líder de área Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional Talento Humano	Especificar los parámetros necesarios para determinar la aptitud de los colaboradores.
	Charlas de 30 min pre jornadas de (motivación personal, manejo de conflictos, toma de decisiones, riesgo psicosocial (estrés), prevención del consumo de alcohol y drogas).	Humano	Líder de área Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional Talento Humano	El personal del centro de operaciones de Control las conozca indicaciones sobre los riesgos asociados a la actividad de su trabajo.
	Realizar un reconocimiento a los al personal operativo por su buen desempeño y trabajo seguro.	Humano Económico	Gerente general Financiero Líder de área Talento Humano	El desempeño laboral crecerá y los colaboradores se sentirán a gusto en cada uno de sus puestos de trabajo.

Elaborado por: Mario Eduardo Zambrano Loor.

7.2.LOS HALLAZGOS MÁS IMPORTANTES.

En cuanto a los resultados el personal operativo, mediante una encuesta se demostró que:

- El personal siente satisfacción por su trabajado realizado
- Los cumplimientos de las metas.
- El ambiente laboral en el que el personal operativo realiza sus actividades es agradable.
- Entre los factores el más relevante es territorio organizacional, debido a que el espacio físico del área de trabajo es insuficiente para la cantidad de personal y tipo de funciones a desempeñar.

- Entre las afecciones a la salud identificadas prevalece el dolor de cabeza en el personal.
- Se establecen mecanismos personales, grupales y organizaciones para afrontar el estrés laboral.

7.3. LA CONFIRMACIÓN DE LA TESIS QUE HA SUSTENTADO EL INVESTIGADOR

La presente investigación se desarrolló mediante la investigación de campo y la aplicación de técnicas de observación y del el Cuestionario sobre el estrés laboral de la **OIT – OMS** y Escala Sintomática de Estrés **SEPO ARO** estará al alcance de los directivos y empleados administrativos y operativos de CNEL EP, con la finalidad de educar a todos y fomentar en ellos una cultura organizacional que cambiará y mejorará el estilo de vida y trabajo.

Se debe elaborar un plan preventivo con base en los mecanismos de afrontamiento ante el estrés laboral por lo que se propone las siguientes medidas:

- a) El plan de acción estará impreso, anillado y visible en el Centro de Operaciones de Control y será impartido a cada persona del área.
- b) También estará como documento en PDF, en las computadoras para que sirva de consulta de los operadores.

- c) En base a la planificación de los jefes y el tiempo disponible del personal operativo desarrollar medidas acordes a los requerimientos establecidos en los mecanismos de afrontamiento del estrés.

8. RECOMENDACIONES

Aplicar los mecanismos de afrontamiento necesarios para preservar la salud de los colaboradores, ya que las personas que trabajan en el área tienen límites físicos diferentes y se debe vigilar la salud de cada uno de ellos, no existe la perfección, sino las cosas bien hechas. El compañerismo y la solidaridad son muy importantes. Los compañeros pueden ayudar y orientar para afrontar la situación desde otro punto de vista.

Una vez implementados los mecanismos de afrontamiento ante el estrés, se sugiere darle seguimiento continuo para verificar el progreso de los colaboradores y asegurar que se cumplan los objetivos propuestos.

Las instituciones y los responsables de los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés laboral. Una empresa con trabajadores mentalmente sanos tendrá mayor productividad, menos ausentismo y menos conflictos laborales.

9. CONCLUSIONES

Terminada la presente investigación, se pudo obtener un diagnóstico sobre los niveles actuales de estrés y desempeño laboral en la empresa y se determinó los principales factores que inciden sobre dichas variables en los colaboradores de CNEL EP.

Con respecto al estrés laboral, se encontró que los niveles de estrés laboral en general son nivel intermedio y que los factores de: tecnología, territorio organización y respaldo de grupo inciden más sobre los niveles de estrés laboral en la empresa.

Sobre el primer factor, un aspecto importante a tener en cuenta en la empresa es que cuando existen cambios de los sistemas tecnológicos, el personal debe estar capacitado con respecto a su uso para que pueda realizar su trabajo adecuadamente, evitando el estrés. A cerca del factor territorio organizacional, resulta de vital importancia tener en cuenta el impacto que pueden tener el espacio adecuado el personal que labora, por ello se debe desarrollar movimientos y técnicas adecuadas que permitan un buen desempeño y evite molestias en cuanto al área y a su equipo de trabajo. En referencia al factor respaldo de grupo, se debe tomar en cuenta que un equipo de trabajo que siente apoyo por parte de sus compañeros, será menos vulnerable a estresarse por tal razón, por lo que se aconseja no dejar de promover el trabajo en equipo y la integración en la empresa.

Finalmente, como aporte fundamental de la presente investigación, se concluyó en una propuesta de planificación orientada a la reducción de los niveles de estrés. Para ello, se tomaron en cuenta los principales hallazgos del presente estudio, con la finalidad de trabajar directamente sobre los aspectos que tienen mayor influencia sobre ambas variables y de esta manera, ofrecer mejores condiciones de trabajo a los colaboradores.

10. ANEXOS:

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de **ESTRÉS LABORAL**. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales.

Para cada pregunta, **Marque con una "X"** para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

*1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.*

No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4.	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5.	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6.	Mi supervisor no me respeta.							
7.	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8.	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9.	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10.	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11.	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12.	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13.	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14.	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15.	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16.	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17.	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18.	Mi equipo se encuentra desorganizado							
19.	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20.	La organización carece de dirección y objetivo.							
21.	Mi equipo me presiona demasiado							
22.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23.	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24.	La cadena de mando no se respeta.							
25.	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS SEPO ARO

¿Ha padecido alguno de estos síntomas durante el último año?

Marque con una "X"

Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o los que pueden relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas no deben ser señalados.

No.	Condición	Raramente o Nunca	Algunas veces	Frecuente mente	Muy frecuentemente
1.	Acidez ardor en el estomago				
2.	Pérdida del apetito				
3.	Deseos de vomitar o vómitos				
4.	Dolores abdominales				
5.	Diarreas u orinar frecuentemente				
6.	Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche				
7.	Pesadillas				
8.	Dolor de cabeza				
9.	Disminución del deseo sexual				
10.	Mareos				
11.	Palpitaciones o latidos irregulares del corazón				
12.	Temblor o sudoración				
13.	Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico				
14.	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico				
15.	Falta de energía o depresión				
16.	Fatiga o debilidad				
17.	Nerviosismo o ansiedad				
18.	Irritabilidad o enfurecimiento				

Bibliografía

Aparicio, J. N. (2009). Modelo de intervención psicosocial en las organizaciones frente al estrés laboral: estrategia operativa. *scielo*.

Cooperativa Colombia De Vigilancia Especializada. (02 de 2016). *ESTRÉS: Enemigo Silencioso de la Salud Mental*. Obtenido de <http://www.cooviser.com/wp-content/uploads/2016/10/BOLETIN-02-DE-2016-ESTRES.pdf>

Elvia. (2006). LA CARGA DE TRABAJO MENTAL COMO FACTOR DE RIESGO. *Revista Latinoamericana de Psicología*, <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v38n2/v38n2a03.pdf>.

Nogareda, C. N. (199). *NTP 455: Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos*. España: CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO.

Oropeza, N. (6 de 10 de 2014). *PRIMERO FAMILIA*. Obtenido de CÓMO AFECTA EL DIVORCIO EN EL NÚCLEO FAMILIAR: <http://primerofamilia.com/como-afecta-el-divorcio-en-el-nucleo-familiar/>

Raquel Rodríguez Carvajal, Sara de Rivas Herмосilla. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención* (Vol. Med. segur. trab. vol.57 supl.1). Madrid: scielo.

Valencia, J. A. (2009). Identificación de factores psicosociales de riesgo. *scielo*, 161-175.

Vega, S. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo*. España: CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO.