

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y
COMPORTAMIENTO HUMANO

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“SÍNTOMAS DEL ESTRÉS Y LA RELACIÓN
CON EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN
TRES DIMENSIONES”**

Realizado por:

DIANA JACKELINE LÓPEZ VELA

Director del proyecto:

DR. JUAN EDUARDO LARA SOTOMAYOR

Como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, Julio de 2015

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, DIANA JACKELINE LÓPEZ VELA, con cédula de identidad # 160045847-3, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha 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.

Diana Jackeline López Vela
C.C.: 1600458473

DECLARATORIA DEL DIRECTOR

El presente trabajo de investigación titulado:

“SÍNTOMAS DEL ESTRÉS Y LA RELACIÓN CON EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN TRES DIMENSIONES”

Realizado por:

DIANA JACKELINE LÓPEZ VELA

Como Requisito para la Obtención de Título de:

MAGÍSTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigido por el profesor

JUAN EDUARDO LARA SOTOMAYOR

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Dr. Juan Lara S.
DIRECTOR

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

ANA MARGARITA ESPÍN ANDRADE

JUAN CARLOS FLORES DIAS

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

ANA MARGARITA ESPÍN

JUAN CARLOS FLORES

Quito, 15 de julio del 2015

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber permitido llegar hasta este punto, por toda la paciencia que en mí creó para continuar y no fracasar por todo su infinito amor.

A mis padres Oswaldo y Marcia por ser el pilar fundamental en mi vida por apoyarme en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor.

A mi hermana Karla por ejemplo de una hermana mayor y de la cual aprendí aciertos y de momentos difíciles.

A mi novio Braulio por siempre estar a mi lado en las buenas y malas; por su comprensión, paciencia y amor, dándome ánimos de fuerza y valor para seguir a delante.

¡Gracias a ustedes por creer en mí, hoy puedo ver alcanzada mi gran meta!

AGRADECIMIENTO

Esta investigación si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de las personas que a continuación citaré:

Al Dr. Juan Lara Sotomayor por su acertada dirección, su profesionalismo y entrega en el desarrollo de la misma.

Al Distrito 17D01, Hospital Básico Nanegalito y en especial al Dr. Jorge Peñaherrera por darme la apertura y brindar su apoyo constante, mi más sincero cariño a los trabajadores que hicieron posible la ejecución de esta investigación

Contenido

CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. El problema de investigación	5
1.1.1. Planteamiento del problema.....	5
1.1.2. Objetivo general.....	9
1.1.3. Objetivos específicos	9
1.1.4. Justificación	9
1.2 Marco teórico.....	12
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema	12
Antecedentes.....	12
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica	16
Positivismo	18
Estrés Laboral	19
Estrés en el trabajo.....	28
Modelo Teórico del Estrés Laboral (demandas, restricciones y apoyo)	29
Modelo Teórico del Desempeño Laboral	39
1.2.3 Marco Contextual	44

1.2.3.1 Estructura Contextual y Legal	44
Normativa Legal	44
1.2.3 Hipótesis	47
1.2.4 Identificación y caracterización de variables	47
CAPÍTULO II.....	48
MÉTODO	48
3.1 Nivel de estudio	48
3.2 Modalidad de investigación.....	48
3.3 Método.....	48
3.4 Población y muestra.....	48
3.5 Delimitación espacio-temporal.....	49
3.6 Unidad de análisis.....	50
3.7 Criterios de selección.....	50
3.7.1 Criterios de inclusión	50
3.7.2 Criterios de exclusión	50
3.7.3 Criterios de eliminación	50
3.8 Selección instrumentos investigación.....	51
3.8.1 Instrumentos.....	51
Estrés Laboral	51

3.8.2	Cuestionario para la evaluación de síntomas estrés.....	52
3.9	Pilotaje del Instrumento.....	62
3.10	Operacionalización de variables.....	64
CAPÍTULO III.....		68
RESULTADOS.....		68
3.1	Presentación y análisis de resultados.....	68
3.1.1	Análisis de datos.....	68
3.1.2	Resultado de los Instrumentos.....	69
3.1.2.1	Análisis descriptivo de las características sociodemográficas.....	69
3.1.2.2	Análisis descriptivo de estrés laboral.....	71
3.1.2.3	Análisis descriptivo desempeño laboral.....	72
3.1.2.4	Relación entre las variables.....	73
3.2	Aplicación práctica.....	78
CAPÍTULO IV.....		80
DISCUSIÓN.....		80
4.1	Conclusiones.....	81
4.2	Recomendaciones.....	81
MATERIAL DE REFERENCIA.....		83

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1: Fases del Estrés	24
Gráfico 2: Efectos en la Salud	25
Gráfico 3: Estrés Ocupacional y Enfermedad Profesional	27
Gráfico 4: Modelo de las demandas, restricciones y apoyo	29
Gráfico 5: Modelo de exigencias psicológicas-control	32
Gráfico 6: Factores que afectan el desempeño	34
Gráfico 7: Sistema de rendimiento	42
Gráfico 8: Interpretación Pearson.....	68
Gráfico 9: Niveles de Estrés	71
Gráfico 10: Niveles de Desempeño	73
Tabla 1: Taxonomía del Rendimiento	43
Tabla 2: Distribución personal por Áreas.....	49
Tabla 3: Instrumentos de selección	51
Tabla 4: Instrumentos de evaluación	51
Tabla 5: Instrumento de evaluación del estrés	52
Tabla 6: Categoría de síntomas	54
Tabla 7: Coeficiente de correlaciones	55
Tabla 8: Escala de respuesta.....	56
Tabla 9: Modalidades de aplicación	57
Tabla 10: Proceso de calificación del cuestionario para la evaluación del estrés	57

Tabla 11: Calificación de los ítems	58
Tabla 12: Calificación de las opciones de respuesta de los ítems	59
Tabla 13: Distribución Sexo	69
Tabla 14: Distribución Estado Civil	69
Tabla 15: Distribución Nivel de Instrucción	69
Tabla 16: Distribución Tipo de Contrato.....	70
Tabla 17: Distribución Remuneraciones	70
Tabla 18: Niveles de Estrés	71
Tabla 19: Desempeño Laboral.....	72
Tabla 20: Relación Desempeño según Sexo	74
Tabla 21: Relación Estrés con Sexo	75
Tabla 22: Relación Desempeño con Estrés	76
Tabla 23: Correlación Desempeño-Estrés	77
Tabla 24: Prueba Pearson	77

RESUMEN

La presente investigación trata sobre los síntomas del estrés y su relación con el desempeño laboral en tres dimensiones “trabajo en equipo, liderazgo e iniciativa”, desarrollado en el Hospital Básico Nanegalito. El propósito del estudio fue determinar si los síntomas del estrés se relacionan con el desempeño laboral e identificar la relación del mismo con los factores sociodemográficos de la población investigada como: género y nivel de instrucción. Se trata de un estudio cuantitativo, relacional, transversal, no experimental. Se evaluó a 71 trabajadores de diferentes áreas. Materiales y métodos: Se aplicó el Cuestionario de Evaluación de Estrés de la Universidad Javeriana (Gloria Villalobos), la evaluación de Desempeño Laboral (SENRES-08) y el Distributivo de Talento Humano para Factores Sociodemográficos. Resultados: De la población estudiada 45 (63,4%) fueron mujeres y 26 (36,6%) hombres; 39 (54,9%) de los colaboradores tienen tercer nivel, 17 (23,9%) bachilleres, 5 (7%) con especialidades médicas. Un 78,9% (56) colaboradores tienen un nivel de desempeño excelente, 14 (19,7%) muy bueno y 1 (1,4%) satisfactorio; sobre estrés laboral 44 (62%) trabajadores tienen un nivel alto de estrés, 14 (19,7%) nivel medio, 13 (18,3%) nivel bajo. En síntomas fisiológicos reveladores de estrés 57 (80,2%) colaboradores. No existió asociación estadísticamente significativa entre las variables de niveles de estrés laboral y niveles de desempeño laboral. Se encontró con el coeficiente de correlación de Pearson una asociación lineal positiva muy baja, estadísticamente significativa.

Palabras claves: niveles de estrés, niveles de desempeño, síntomas de estrés y enfermedades profesionales.

ABSTRACT

This investigation is about of stress and its relationship to job performance in three dimensions "teamwork, leadership and initiative", developed in the Nanegalito Basic Hospital. The purpose of the study was to determine if the symptoms of stress related to job performance and identifies the relationship between it and sociodemographic factors of the population studied as gender and education level. This is a quantitative, relational, cross, no experimental study. We evaluated 71 workers from different areas. Materials and methods: Stress Assessment Questionnaire Javeriana University (Gloria Villalobos), assessing job performance (SENRES-08) and Distributive of Talent for sociodemographic factors was applied. Results: Of the population studied 45 (63.4%) were women and 26 (36.6%) men; 39 (54.9%) of employees have tertiary, 17 (23.9%) graduates, 5 (7%) with medical specialties. 78.9% (56) employees have an excellent level of performance, 14 (19.7%) very good and 1 (1.4%) satisfactory; on work stress 44 (62%) workers have a high level of stress, 14 (19.7%) medium level, 13 (18.3%) low. In revealing physiological symptoms of stress 57 (80.2%) collaborators. There was no statistically significant association between variables in levels of job stress and job performance levels. He met with the Pearson correlation coefficient very low positive statistically significant linear association.

Keywords: stress levels, levels of performance, stress symptoms and diseases.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El estrés actualmente, afecta a una gran cantidad de personas alrededor del mundo, debido a la forma de vida que se lleva y las diferentes presiones. La mayoría no le toma mayor importancia, porque lo consideran un padecimiento de “moda”, y no logran darse cuenta que va mucho más allá de eso, porque este puede abarcar a todas las personas sin importar edad o género, únicamente depende del factor que haga a la persona sentirse incomoda ante alguna situación., el estrés es definido cómo demandas ambientales que recibe el individuo a las cuales debe dar una respuesta adecuada, y poner en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente es excesiva, frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, que implican activación fisiológica; esta reacción de estrés, incluye una serie de reacciones emocionales negativas, como ansiedad, entre otras. (Catalán, 2010).

El estrés afecta también a gran cantidad de colaboradores de las instituciones públicas y privadas, a tal punto de poder desgastar e incapacitar su desempeño y productividad; lo cual implicaría que los porcentajes de rotación y ausentismo se vean afectados, y por lo tanto esto podría causar efectos negativos no solo en el clima organizacional sino en la rentabilidad de las instituciones.

Los desencadenantes del estrés son diversos, y diferentes en cada persona, pero de igual forma cuando un trabajador se encuentra expuesto a distintos síntomas de estrés, esto afectará en su desempeño laboral, y le impedirá realizar sus funciones de una manera óptima.

Toda institución desea que sus colaboradores, tengan un desempeño excelente, y que cumplan con todas las funciones asignadas, y aporten a la organización con atención de calidad a usuarios y ganancias, pero muchas veces esto no se logra debido a diversos factores.

Es por ello que el presente estudio pretende determinar la relación que tiene el estrés en los trabajadores y de qué modo afecta en su desempeño laboral, según la edad, sexo y puesto de trabajo que éste tenga.

Se han hecho diversos estudios sobre estrés y desempeño laboral, los cuales aportan información de utilidad. A continuación se enumeran varias investigaciones hechas a nivel mundial e internacional:

Una investigación para determinar la relación entre la ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT), para obtener los resultados del estudio de tipo transaccional descriptivo, fue aplicado un instrumento de recolección de datos a una población constituida por 54 personas de distintas organizaciones del ramo tecnológico y que ocupan cargos gerenciales. Los resultados del estudio a pesar de que evidenciaron un alto nivel en el desempeño laboral como en el cumplimiento de los códigos de ética por parte de los empleados, la relación entre variables de investigación resultó ser positiva muy débil, lo que significa que mientras el empleado mejore el cumplimiento de la ética en sus labores, no necesariamente se evidenciará en algún progreso del desempeño laboral. La 6 investigación concluye y sugiere una reorientación de los esfuerzos internos a fin de proporcionar al empleado una mayor participación a cursos de capacitación, talleres o charlas donde se compartan conocimientos entre los integrantes de la organización. (Ruiz C, 2008).

Mediante un estudio se determinó que la presencia de altos niveles de Estrés Laboral y uso de Mecanismos de Afrontamiento no funcionales, influyen en la aparición del Síndrome de Burnout en médicos residentes, para eso se evaluaron 150 médicos residentes, con edades comprendidas entre los 25 y los 43 años, de ambos sexos, civiles y militares, se utilizó una Encuesta de Información General, el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, el Cuestionario Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Afrontamiento de Carver. Los resultados fueron que el 15% de la muestra experimentó niveles de Estrés Laboral. El 28% presentó Síndrome de Burnout. El 53% percibió hacer uso de Mecanismos de Afrontamiento Funcional, y las variables nivel de Estrés Laboral y uso de Mecanismos de Afrontamiento no funcionales, lograron explicar en un 13% la aparición del Síndrome de Burnout. Se concluyó que la sub-escala de Afrontamiento no Funcional arrojó valores significativos como buen predictor del Síndrome de Burnout, así que médicos residentes con estilos de afrontamiento no funcionales tienen mayor probabilidad de padecer Síndrome de Burnout. (Blandini, 2005).

Encalada, Zegarra y Uribe (2006), estudiaron los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia. Incluyeron la búsqueda electrónica y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas a nivel nacional e internacional, y encontraron que las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario lo que afecta en el desempeño laboral y disminuye la calidad de los cuidados y la productividad. La situación de estrés permanente si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout. (Encalada A, 2006).

Así también Todaro y Godoy (2001), estudiaron la percepción de empresarios y ejecutivos sobre el desempeño laboral de hombres y mujeres tiene un efecto significativo en sus posibilidades de acceso al empleo y en sus condiciones de trabajo. La investigación ser

realizó en Chile, basada en una encuesta a 203 empresas y en 17 entrevistas a profundidad. Una de las principales conclusiones es que la opinión favorable o desfavorable de los empresarios respecto al desempeño de mujeres y hombres obedece fundamentalmente a una definición previa de las características de las distintas ocupaciones, lo cual tiene poco que ver con los elementos técnicos u organizativos de las ocupaciones, y sí con el carácter masculino o femenino socialmente atribuido a ellas. Eso refleja la predominancia de un orden de género como criterio de caracterización y clasificación de las empresas y las ocupaciones adecuadas para hombres o mujeres, y definir con ello verdaderos territorios masculinos y femeninos en el mundo del trabajo. (Todaro, 2001).

Estudio realizado determino si existía relación entre el nivel de estrés y el desempeño de los visitantes médicos de un laboratorio farmacéutico nacional. La muestra estuvo constituida por 25 visitantes médicos de un laboratorio farmacéutico nacional, de los cuales 19 eran hombres y 6 eran mujeres cuyas edades oscilan entre los 23 y 60 años, con un mínimo de escolaridad de nivel medio y máximo de universitario. Para poder alcanzar los objetivos se utilizaron como instrumentos la Escala de Apreciación de Estrés (EAE), de la cual se utilizó la escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S). Asimismo se utilizó un formato que incluye las visitas realizadas, que se maneja como la cobertura obtenida por el visitador médico del año 2009. El primer instrumento midió la variable estrés y el segundo midió la variable desempeño. (Mazariegos, 2010).

De los estudios anteriores se puede concluir que, el estrés afecta a las personas tanto en su vida cotidiana, como laboral. El desempeño laboral es uno de los factores, los cuales, afecta el estrés, y puede bajar el rendimiento, por lo que es necesario que las instituciones cuiden la salud mental de sus colaboradores para que de esta manera, rinda eficientemente en

su puesto de trabajo; y así se logrará una mejor productividad, satisfacción y calidad de atención a usuarios.

1.1. El problema de investigación

El tema a investigar los niveles del estrés y su relación con el desempeño laboral en sus tres dimensiones: Trabajo en equipo, liderazgo e iniciativa en los trabajadores del Hospital Básico Nanegalito.

1.1.1. Planteamiento del problema

1.1.1.1. Diagnóstico

El trabajo suele ser parte esencial de la vida: constituye una fuente de ingresos, autoestima, estatus, relaciones sociales y proporcionan una sensación de logro e integración. Sin embargo, aunque muchas personas obtienen satisfacción de sus empleos, a otras se les convierte en un enemigo latente que generan altos niveles de estrés; pudiendo poner en peligro la seguridad laboral y disminuyendo la productividad.

La principal actividad económica del Distrito 17DO1-Hospital Básico Nanegalito la Administración de Programas de Atención, mejoramiento y protección de la salud de las comunidades del sector del Noroccidente, brinda una atención de hasta 4 personas en el área de emergencia con afectaciones de menor complejidad esta no aplica pacientes según triage color amarillo y rojo, existe un cama de dilatación y una partos que atienden solamente partos normales, al presentarse una atención de victimas en masa la capacidad resolutive del Hospital colapsaría.

Como Ministerio de Salud Pública se ha trabajado con el fin de cambiar la visión de la salud con un hecho relativo a la enfermedad y su cura para pasar a un modelo integral de la

atención (MAIS). Una muestra es la implementación del nuevo sistema del call center, como parte de la Red Complementaria de Salud, que permite agendar citas médicas de manera oportuna y efectiva.

Este sistema busca terminar definitivamente con las largas filas de usuarios en las afueras de las unidades operativas, al ser un sistema nuevo y al reconocer que es de vital importancia el generar cultura en la población nos encontramos con varias novedades: La población menciona que no sabe manejar un teléfono celular, que no tiene señal telefónica por su comunidad; y, la población que logra agendar citas pese que el sistema envía recordatorios que debe asistir 30 minutos antes, si desea cancelar la cita, o desea reprogramar; esta población acude tarde, agrade verbalmente al personal de estadística, de preparación y consulta externa.

Este proceso de agendamiento de especialidad de obstetricia, pediatría, odontología, medicina familiar, medicina general y psicología cada atención tiene una duración de 30 y/o 45 minutos donde el sistema agenda muchas de las veces sin medir el tiempo de almuerzo del profesional, todo conlleva que los trabajadores laboren con altos niveles de presión, con mayores exigencias, en algunos casos en entornos inseguros, en un ambiente negativo, en un sistema de inestabilidad laboral, generando alteraciones de la salud, perjuicio de la calidad de vida, de los niveles de satisfacción y sobre todo generando un desequilibrio en el aspecto físico, biológico y psicológico, con manifestaciones psicósomáticas propias de estrés.

Al no poder atender a los pacientes por las razones mencionadas genera disminución en el desempeño laboral, bajos niveles de relación y trabajo en equipo, el no poder seguir construyendo cultura en la población y sobre todo las estadísticas se incrementan por ausentismos de la comunidad por no acudir a sus citas médicas calificando a toda la unidad operativa por incumplimiento a estrategias ya establecidas.

1.1.1.2. Pronóstico

La vida laboral activa de los trabajadores es mucho más importante para la salud de lo que se considera habitualmente. De hecho las enfermedades profesionales o los trastornos que se relacionan con el trabajo representan una sola parte mínima de las enfermedades que en realidad están influidas o motivadas por el trabajo. En la actualidad existen pruebas científicas que demuestran que bajo determinadas condiciones laborales, y según la manera que tenga cada individuo de responder ante esas experiencias, puedan desarrollarse números enfermedades, sobre todo cardiovasculares.

Se puede calcular que el 25% de estas enfermedades están relacionadas al estrés, especialmente en manifestaciones del sistema nervioso: La excitación, el cansancio, el nerviosismo, las alteraciones del sueño, las alteraciones sexuales y las ideas obsesivas. Serán personas que se despierten con problemas del trabajo en la cabeza, que se preocupan excesivamente si dejan algo por hacer en el día. También provocará problemas digestivos como úlceras, colon irritable, trastornos en el tracto intestinal, dolores de espalda, de cabeza, hipertensión, elevación del colesterol y otros. (Cervera, 2011)

Por ello es probado que los trabajadores sometidos a cargas de estrés laboral tienen más enfermedades que aquellos que no lo están influyendo en su desempeño laboral, en el desarrollo de sus actividades asignadas. Quienes llevan una vida más sana y son capaces de relativizar mejor el peso del trabajo en la vida real tienen mejor pronóstico para el desarrollo de este tipo de afectaciones a la salud y enfermedades.

1.1.1.3. Control Pronóstico

Como respuesta a esta necesidad de prevenir riesgos psicosociales “estrés laboral” en el Distrito 17D01-Hospital Básico Nanegalito, compuesto por 71 trabajadores, se ha

determinado técnicamente apropiado el ejecutar un estudio de niveles de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en sus tres dimensiones: trabajo en equipo, liderazgo e iniciativa, que permitirá a futuro tener un línea base para proponer a la institución medidas preventivas con el desarrollo a futuro de un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Vida de los trabajadores que conlleve el desarrollo de habilidades y destrezas desde recomendar una alimentación saludable y natural, técnicas de afrontamiento, una vida con ejercicio físico, sobrevalorar la importancia de un sistema sanitario eficiente, cuando los aspectos como la calidad de vida o del trabajo importen más. De esta manera evitar y/o reducir el riesgo de accidentes, enfermedades profesionales, ausentismo y otro generado estrés laboral.

Adicional a ello sea parte de una medición y control para cumplir con los requerimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Prevención “SGP” exigidos por los entes de control basados en normativa legal vigente en la República del Ecuador.

1.1.1.4. Formulación del problema

¿Existe alguna relación entre los niveles de estrés y los niveles de desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Básico Nanegalito?

¿Existe relación entre los niveles de estrés con los factores psicosociales de la población investigada?

¿Cuáles son los niveles de estrés que están afectando a la población investigada?

¿Qué impacto tiene el estrés laboral y los niveles de desempeño según características sociodemográficas?

1.1.2. Objetivo general

Determinar los niveles de estrés que influyen en el desempeño laboral en sus tres dimensiones en los trabajadores del Hospital Básico Nanegalito.

1.1.3. Objetivos específicos

- Determinar las características socio demográfico y laboral de los trabajadores del Hospital Básico Nanegalito.
- Determinar los niveles de estrés laboral que pueden estar manifestando los trabajadores que laboran en el hospital.
- Identificar la influencia y efectos de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores.
- Analizar las características socio-demográficas de género, instrucción formal y tipo de contrato que se relacionan con los niveles del estrés y niveles de desempeño laboral en sus tres dimensiones.

1.1.4. Justificación

La OIT enfatiza que el estrés no solo afecta al trabajador, también amenaza el futuro de la empresa y la productividad de un país, de ahí la importancia de su detección precoz para evitar las frecuentes secuelas que le acompañan.

El estrés se ha convertido en un concepto de interés investigativo que ha adquirido cierta relevancia social a lo largo del siglo XX, esta con frecuencia relacionado con el trabajo y/o a la actividad laboral; de hecho, los resultados de encuestas realizadas sobre las condiciones y calidad de trabajo precisan que se trata de un hecho extendido cuyas fuentes, manifestaciones y consecuencias pueden asociarse a las experiencias laborales de los

individuos (Peiro, 2001). Así, para el caso de Colombia, la primera encuesta sobre condiciones de salud y trabajo realizada en el año 2007 en empresas de diferentes regiones del país, reporto la existencia de una cifra de estrés laboral que oscila entre el 20% y el 33% de los trabajadores (Social, Bateria de Instrumentos para la evaluación de factores psicosociales, 2007). Estos planteamientos son relevantes para establecer consideraciones sobre la vivencia y las consecuencias de este en la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores.

Se ha ejecutado una investigación sobre carga mental y su efecto en las condiciones de salud mental en los trabajadores operativos y administrativos del Distrito 17D01 Nanegal a Gualea-Salud, donde sus resultados están definidos con débiles molestias a la atención que se requiere para la elaboración de tareas, las condiciones físicas, se identifican como las más fuertes. Aspectos psicológicos y tiempos de trabajo en la institución como fuertes molestias.

Otras variables importantes que surgen para la elaboración de esta investigación que afecta al personal son la profesión y el status profesional; la interacción entre diferentes grupos; la edad y la etapa en la carrera profesional. Existe evidencia que los factores que afectan la salud y la salud mental y cómo se manifiestan dichos problemas puede variar en médicos, enfermeras, auxiliares y personal administrativo.

Otro motivo para realizar, son el contacto directo con usuarios que de una u otra forma descargan energías negativas con el personal de salud por motivos en agendamiento de citas médicas.

Las distancia de la vivienda del personal a su lugar de trabajo influye, puesto que se debe transitar la vía Calacalí-La Independencia, en términos de tiempos son 2 horas de viaje, se debe reconocer que la vía es altamente peligrosa, por el sin número de accidentes que se suscitan; cada uno de estas situaciones generan en el personal estrés laboral, carga mental.

Se sabe que en los servicios de salud, la calidad prestada depende en gran medida del personal, su conocimiento, de su vocación, capacidad de entrega y de trabajo en equipo, y para que todo esto se pueda desarrollar, el personal debe sentirse a gusto en su entorno laboral. Cuando se está sometido a situaciones que generan estrés se afecta al personal y a la calidad del servicio prestado.

De ahí que se justifique el tema de investigación propuesto: en primera instancia profundiza en la importancia de riesgos psicosociales específicamente los principales síntomas del estrés laboral como consecuencia de factores psicosociales (Sandin, 2002) y en segundo lugar se analizará su relación con el desempeño laboral en sus tres dimensiones: trabajo en equipo, liderazgo e iniciativa.

Por otro lado, la relevancia de esta investigación radica en las limitaciones respecto a estudios sobre los principales síntomas del estrés laboral en Unidades Operativas de Salud en Ecuador. El trabajo propuesto puede ofrecer aportes orientados a tomar mayor conciencia de los factores de riesgo psicosocial que podrían estar afectando la vida de los trabajadores, dado que el agotamiento físico y psico-emocional puede incrementar los niveles de accidentabilidad, ausentismo y desinterés en la labor, repercutiendo así en los indicadores de productividad.

La viabilidad del trabajo de investigación se sustenta en el soporte administrativo técnico y legal con el que cuenta. El interés del Ministerio de Trabajo así como la Dirección General de Riesgos de Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de abordar esta problemática dentro del Sistema de Gestión de la Prevención, en cual direcciona a las empresas a trabajar en el cumplimiento de sus apartados en las Gestiones técnicas, administrativas, recursos humanos y de la Aplicación de procedimientos operativos básicos a

fin de mantener ambientes seguros y sanos para sus colaboradores y de esta forma fortalecer una cultura de prevención en donde el objetivo principal es cumplir con lo que estipula en su artículo 326, numeral 5 de la Constitución de la República establece que: Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, higiene y bienestar.

Al realizar el presente estudio se logrará una línea de base de información sobre la presencia principales síntomas del estrés, lo que permitirá al Distrito 17D01-Hospital Básico Nanegalito generar programas de mejoramiento de la salud de sus colaboradores, focalizando acciones concretas para prevenir, controlar, minimizar y de ser posible erradicar la presencia de estos factores de riesgos para la salud de los trabajadores y de esta manera generar el desarrollo del trabajo en equipo, apoyo entre compañeros, gusto, pasión por las actividades asignadas dando lugar al incremento de los niveles de desempeño laboral.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

Antecedentes

La Organización Mundial de Salud (OMS), estima que a nivel mundial sólo entre el 5 y 10% de los trabajadores en los países en desarrollo y entre el 20 y 50% de los trabajadores en países industrializados (con pocas excepciones) tienen acceso a servicios de salud ocupacional adecuados. Los problemas relacionados con los aspectos psicosociales en el trabajo son atendidos en raras ocasiones aun cuando los servicios están disponibles. (Irene, 2007).

En los países industrializados, las personas están cada vez más familiarizadas con lo que es el estrés laboral y cómo manejarlo, a pesar de que el problema persiste, e incluso

parece ir en aumento en la Unión Europea. Sin embargo, en algunos países en desarrollo existe desconocimiento sobre este tema y no están conscientes de la importancia de lidiar con el estrés laboral. (Irene, 2007).

México se llevó a cabo un estudio utilizando el Cuestionario sobre el Contenido del Trabajo donde se informó que la tasa de prevalencia de los trabajos de mucha tensión (Altas exigencias ocupacionales – Bajo control) a través de los sectores económicos fue del 26 %. Los resultados de estudios en otros países demostraron que el riesgo de hipertensión puede aumentar de 2 a 3 veces a causa de los trabajos de mucha tensión. Usando estos datos se estimó que el tener altas exigencias de trabajo y bajo control contribuyó, entre un 21 y 32 % de los casos de hipertensión presentes en América Latina (riesgo atribuible). (Irene, 2007).

El estrés laboral en México ya se sitúa a la cabeza del ranking mundial, superando por primera vez a China, que hasta ahora lideraba esta temida clasificación, según un estudio elaborado por la compañía Regus, el 75% de las personas que padecen estrés en México señala el entorno laboral como origen, cifra que baja hasta el 73% en el caso de China, seguida de lejos por Estados Unidos, con un 59%.

Cerca de un 40% de los empleados mexicanos padecen las consecuencias del estrés laboral, es decir, sólo en México, aproximadamente 18,4 millones de personas conviven con este tipo de estrés. Llama la atención que este mal está escalando posiciones en las economías emergentes, que parecen exigir un esfuerzo extra a sus trabajadores. Por otra parte (y paradójicamente), las importantes pérdidas económicas debido al mayor ausentismo y a la bajada de la productividad son sólo uno de sus efectos.

En América Latina, por ejemplo, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna. Al mismo tiempo, muchos profesionales

de la Salud y Seguridad Laboral en esta región piensan que un buen ambiente psicosocial y una buena ergonomía están, más bien, asociados al concepto de “confort” y van más allá de la fase de “control de riesgos” de las exposiciones químicas, biológicas o físicas.

Así, para el caso de Colombia, la primera encuesta sobre condiciones de salud y trabajo realizada en el año 2007 en empresas de diferentes regiones del país, reportó la existencia de una cifra de estrés laboral que oscila entre el 20% y el 33% de los trabajadores. (Social, Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, 2007).

El estrés laboral afecta al 80% de los trabajadores de Argentina, según un estudio difundido que advirtió que el riesgo de padecer esa enfermedad se potencia en los empleados mayores de 25 años, la investigación fue llevada a cabo por la consultora D'Alessio IROL sobre 500 personas, y de ese universo el 80% de los trabajadores del país austral dijo padecer estrés laboral. (Xinhua, 2013).

El dinamismo de un mundo en donde el cambio y la transformación son permanentes y generan altos niveles de incertidumbre y complejidad, lo ambiguo, impreciso y azaroso se abren camino. Las paradojas, las oportunidades y las amenazas interactúan permanentemente, y el paradigma de lo humano y del éxito también cambia, primando el “tener” sobre el “ser”, la gratificación inmediata, el dinero como lo único valioso en la vida y el éxito como meta por alcanzar a toda costa y en poco tiempo.

Asumir este cambio como constante, implica también aceptar la dificultad de darse un momento de quietud frente a la velocidad de los sucesos tecnológicos, económicos y culturales que han incidido en la fragmentación entre el mundo personal, familiar y laboral a lo cual, la “desaparición del mundo espiritual y cultural” en todos los ámbitos pues “no hay tiempo” para estos temas. (Dolan, 2003).

La presión organizacional consecuente, se traslada a los trabajadores, potenciado la aparición y desarrollo de una pandemia del mundo actual: el estrés laboral, que impacta en su bienestar psicológico y calidad de vida, siendo uno de los responsables directos de las más comunes y mortales enfermedades que afectan al trabajador y la trabajadora del nuevo siglo. (Dolan, 2003).

El estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. Las organizaciones deben estar conscientes de la presencia del estrés laboral en las mismas y su carácter de factor explicativos con el desempeño laboral.

En el desempeño se encuentran vinculadas las condiciones exigidas a los colaboradores para tener una notoria productividad dentro de la empresa y así también pueda actuar según las exigencias que su entorno requiera como lo son las condiciones sociales, culturales y demográficas, lo cual es significativo al desear tener una institución manejable con una debida intensidad y de esa manera competir con la globalización. Al enfocarse en el desempeño en el trabajo es debido tener en cuenta cómo se maneja diariamente el su ambiente, porque esto será el reflejo de cómo los trabajadores pueden o no sentirse a gusto en lo que realizan para optimizar resultados.

En el artículo Desempeño Laboral en la página, que con frecuencia es notorio el bajo desempeño de los colaboradores en las instituciones y no se trabaja en los factores precipitantes por ende no se da un seguimiento como es debido. Hay un problema muy significativo en estos casos llamado burnout o cerebro quemado es en el momento donde el estrés se introduce en el ser humano para ser un factor perjudicialmente afectante a 8 la persona en todo su ambiente ya sea personal, social e importante en este caso el laboral; da

origen a un agotamiento físico como mental y el rendimiento deseado en el individuo no dará resultado y brindará una respuesta inesperada en cualquier momento. (Gonzales, 2014).

Una forma distinta al responder a una situación de índole laboral es sí hay baja disponibilidad y trabajo humano la productividad en la empresa será menor, este punto es donde los empleados no cumplen con los requerimientos organizacionales y los resultados obtenidos no serán los esperados.

Al estudiar detenidamente las situaciones desencadenantes del estrés, es notorio observar las exigencias de los diversos trabajos, lo cual lleva al individuo a comportarse y tener reacciones inesperadas en su ambiente laboral, lo que perjudicará drásticamente para poder continuar con su rutina en el mismo. Sí las ocupaciones u obligaciones les son asignadas y van más allá de la capacidad de realizarlas de parte del individuo como un trabajo apresurado, peligroso, riesgo económico o alta responsabilidad pueden causar muchos más factores estresantes que al momento de darse con menor exigencia. (Encalada, 2007).

Realmente los factores estresantes en el trabajo pueden tener consecuencias significativamente peligrosas, se debe mantener el equilibrio y el control para que estas no sucedan, como pueden ser suicidio o problemas serios del corazón, es necesario darle la importancia debida por parte de las empresas a estos problemas y respuestas totalmente negativas a los cuales se puedan ver involucrados los colaboradores.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

Es un estilo típico de Bertrand Russell para introducir uno de los libros más importantes sobre el conocimiento humano. Estamos de acuerdo en que es una parte infinitesimal del universo, pero es la parte más importante para nosotros, porque el conocimiento es sin duda la base de la vida de relación y, quizás lo más trascendente hoy en

día, el conocimiento se ha convertido (más de lo que históricamente ha sido) en la base del poder.

La generación de nuevos conocimiento y aportes a la ciencia deben tener su fundamento filosófico, caso contrario se convierten en conceptos simples sin mayor complejidad y carentes de un fundamento científico, con la aplicación de la Epistemología, las Ciencias Sociales han propuesto soluciones en los momentos críticos de la construcción del conocimiento. El presente estudio en su marco epistemológico se construye en base al alcance de las Ciencias Sociales que para este fin considera a ciencias como la sociología, la ciencia política, la psicología social, la educación, la antropología social y la geografía social, dejando fuera de aplicación por un momento a ciencias como la historia, la economía, el derecho que tienen sus propios enfoques metodológicos y filosóficos.

Es fundamental citar en términos generales que la epistemología se define como el análisis del conocimiento científico. En términos más específicos, esta disciplina analiza los supuestos filosóficos de las ciencias, su objeto de estudio, los valores implicados en la creación del conocimiento, la estructura lógica de sus teorías, los métodos empleados en la investigación y en la explicación o interpretación de sus resultados y la confiabilidad y refutabilidad de sus teorías (Briones, Epistemología de las ciencias sociales, 2002).

El progreso del conocimiento sólo es posible con la observación y el experimento y, según esta exigencia, se debe utilizar el método de las ciencias naturales. La pretensión de algunos filósofos de buscar conocimientos por medio de especulaciones metafísicas son intentos perdidos, si bien la filosofía debería tener como única tarea la de hacer comprensibles los métodos de las ciencias naturales y desarrollar, además, las concepciones generales que se derivan de las resultados de las diferentes ciencias particulares.

Positivismo

El término positivismo fue utilizado por primera vez por el filósofo y matemático francés del siglo XIX Auguste Comte (1798-1857), quien eligió la palabra positivismo sobre la base de que señalaba la realidad y la tendencia constructiva que él reclamó para el aspecto teórico de la doctrina. En general él se interesó por la reorganización de la vida social para el bien de la humanidad a través del conocimiento científico, y por esta vía, del control de las fuerzas naturales. Los dos componentes principales del positivismo, la filosofía y el gobierno (o programa de conducta individual y social), fueron más tarde unificados por Comte en un todo bajo la concepción de una religión, en la cual la humanidad era objeto de culto. (Federico, 1998)

El núcleo del positivismo lógico está constituido por un empirismo total, apoyado en los recursos de la lógica moderna, una alta valoración de la ciencia, un rechazo también total a la metafísica y al propósito de unificar el lenguaje de las diferentes ciencias con un denominador común en el lenguaje de la física. (Briones, Epistemología de las ciencias sociales, 2002).

El proyecto de investigación se fundamenta en el positivismo al sustentar que el único conocimiento auténtico es el conocimiento científico el cual puede surgir de la afirmación de las teorías a través del método científico. La constante dinámica de cambio y nuevas exigencias para el personal de salud ha llevado a retomar una problemática existente en las Unidades Operativas.

La realidad del momento es otra, la presencia de los riesgos psicosociales se ha potencializado, existe mayor incidencia en manifestaciones propias del Estrés, Carga Mental, etc. La imagen y la función del personal de salud han sido objeto de diversas

transformaciones, pues esta como otras profesiones, se basa en un concepto social y como toda actividad social se desarrolla en un contexto histórico en permanente cambio y conflicto, es así que su desarrollo ha transitado por una práctica de cuidados basada en conocimientos empíricos, cuyos valores fueron determinados por ciertas ideologías dogmáticas, influidas por la moral tradicional y modelos basados en la abnegación y en el sacrificio.

De hecho el cuidado es el servicio que este grupo profesional ofrece a la sociedad y las funciones sirven como principios para fundamentar este cuidado. Aunque la función que determina el ejercicio de la profesión es la de cuidar la salud, se le asignan además las de administrar el cuidado de enfermería, medicina, psicología, los servicios, unidades y educar para la salud. También se han considerado como funciones de su práctica, la investigación y la docencia. Si bien estas funciones son muy generales, se hace necesario concretar las actividades a ejecutar por cada categoría profesional.

La presencia de síntomas de estrés y su relación directa o indirecta con el desempeño de los profesionales de la salud, generado por el trabajo como factores de riesgo psicosociales han generado un especial interés en las últimas décadas, en el ámbito laboral, sobre esta problemática se han llevado estudios a nivel de países Europeos, Latinoamericanos (México-Colombia), estudios que han facilitado aportes prioritarios-importantes para el área de la salud en el trabajo.

Estructura Conceptual

Estrés Laboral

La palabra estrés se deriva del griego “stringere”, que significa provocar tensión, apareció a inicios del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, fue

comúnmente utilizada especialmente en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como stress, stresse, strest, e inclusive straisse.

A mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que se busque un ajuste o equilibrio de éste, a fin de alcanzar la estabilidad de milieu interieur (medio interior), entendido como todos los sistemas fisiológicos que componen a un individuo. Éste puede ser uno de los primeros conceptos que hicieron para explicar las consecuencias potenciales del rompimiento del equilibrio en el organismo causado por agente externos, dando los primeros pasos para un concepto sobre estrés. (Russel, 1996)

Por el año 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon orientó su investigación hacia la naturaleza adaptativa de estrés para resolver amenazas y desafíos, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, investigación que contribuyó de gran manera a lo que hoy conocemos como concepto de estrés.

Definiciones

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Hans Selye (1926), endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien se le llegó a considerar como el “padre del concepto estrés”. En la actualidad, partió de un concepto físico haciendo referencia a una fuerza o peso que cuerpo. Selye (1956). No hace referencia al estímulo, pero o fuerza; si no a la respuesta del organismo ante el estrés. Utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimulante.

El estrés es un fenómeno complejo que implica estímulos, respuestas y procesos psicológicos que median entre ambos. Supone un estado del organismo caracterizado por el

sobreesfuerzo. Es un proceso dinámico que involucra diferentes variables que funcionan a diferentes niveles e interaccionan entre sí: agentes internos y externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas (reacción de estrés), variables moduladoras asociadas a elementos predisposiciones (tipo personalidad) y elementos demográficos (sexo, edad) (Chorot)

El doctor Selye basado en su estudio previo llegó a aseverar que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales eran efectos causados principalmente por cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos mencionados y que estas alteraciones podrían tener un alto grado de predeterminación basados en la genética. (Folkman, 1986)

Con el paso del tiempo, al continuar con sus investigaciones, el doctor Selye añadió a sus ideas, que no simplemente los agentes físicos nocivos afectan directamente sobre los organismos al generar estrés, sino que además, en el caso del hombre, son las exigencias de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que contribuyen a un nivel de demandas alto, para el cual es necesario, que la persona se adapte en su afán de resolverlas, en caso de no lograrlo éstas provocan el trastorno del estrés.

Una de las contribuciones más significativas y para muchos la más importante de Selye han sido sus publicaciones que han ayudado en la modificación de la definición de estrés, para denotarse una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores. Además planteó inclusive un nombre para dichos agentes: estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual de este campo.

Tras controversias discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, comienzan a considerar el término estrés como un término genérico

que hace referencia a un área o campo de estudio determinado; llegando a concluir que el estrés es un trastorno que somete a las personas a enfrentar demandas que sobrepasan sus fuerzas físicas y psíquicas. (Macías, 2007)

Desde el punto de vista psicológico se menciona que los factores a considerar son: la sintomatología, el curso, antecedentes de un acontecimiento biográfico capaz de producir una reacción a estrés agudo y la presencia de un cambio vital significativo, que da lugar a situaciones desagradables persistentes que llevan a un trastorno de adaptación (CIE-10). Cuando la respuesta de estrés es demasiado frecuente, intensa y duradera puede tener repercusiones negativas.

Wallace y Szelagi, (1982) sostienen que gran variedad de condiciones organizacionales y ambientales son capaz de producir estrés y que los individuos responden a la misma condición de manera diferente. La intensidad y el grado de estrés son difíciles de predecir en el individuo mismo; sus consecuencias provocan cambios psicológicos “conductuales” o enfermedades crónicas. (Hernández, 1988)

Ivancevich y Matteson, (1989) citan que fue Walter Cannon, (1932) quien adopto el termino stress y en sus estudios hablo sobre los “niveles críticos del estrés” definiéndolos como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos (Acuña el termino homeóstasis para referirse al manteamiento del medio interno). (Matteson, 1989)

Susan L. Lind y Fred L. Otte, (2000). El estrés laboral es un costoso egreso empresarial que afecta tanto la salud de los empleados, como a las utilidades de la compañía. Asegurar que una persona trabaja 8 horas o turnos de 12 a 24 horas, la actividad continua

puede presentar en el trabajador índice de estrés afectando su salud física y mental; y su desempeño en la institución.

Según S. Rosenzweig (1972) se denomina “stress” (presión), “a la situación estímulo que constituye un obstáculo o una obstrucción más o menos insuperable en la vía que conduce la satisfacción de una necesidad vital cualquiera”. La espera del organismo que corresponde a esta presión puede concebirse como un aumento de tensión.

En Niosh (National Institute of Occupational Health and Safety) estrés laboral según Instituto Nacional de Seguridad Ocupacional de la Salud, tiene una aproximación que reconoce que los factores del trabajo pueden generar estrés; y que los factores personales y situaciones intervienen para fortalecer o debilitar ese efecto. (NIOSH, Estrés en el Trabajo, 1998).

Tipos del estrés

- **Eustrés:** La respuesta de estrés hace que el individuo se adapte a la situación estresante y la supere exitosamente, a través del óptimo desempeño alcanzado.
- **Diestrés:** La respuesta de estrés es tan fuerte que hace que el individuo se incapacite para actuar, su desempeño es pobre y se da como resultado sufrimiento y desgaste.

Enfoque del estrés

- **Estrés como estímulo:** Se define como condición ambiental, que dedica a identificar las diferentes fuentes de presión que inciden en las personas. Relaciona al estudio de las respuestas fisiológicas, cognitivas, y conductuales consecuencias de dicha presión.
- **Estrés como respuesta:** Se define el estrés como los indicios de tensión, es decir, son las respuestas psicofisiológicas y conductuales las que definirían el estrés. Adicional se manifiesta que es el comportamiento heredado, defensivo y/o adaptativo, con activación específica neuroendocrina ante el estresor amenazante.

- **Estrés interactivo:** Trata de integrar dos posturas anteriores, definiendo como la interacción del individuo con el medio, es decir, en la valoración que el sujeto hace la situación.

Fases del Síndrome de Adaptación General-SAG

- **Estado de alarma:** Ante la percepción de un estresor se da una activación del sistema nervioso SNC, que a su vez activa glándulas, órganos y músculos preparando al cuerpo para luchar o huir movilizándolo todas sus reservas de energía.
- **Estado de resistencia:** El estresor se sigue presentando por un lapso de tiempo más amplio y el cuerpo trata de adaptarse manteniendo su activación fisiológica en un grado más moderado con el fin de responder en cualquier momento.
- **Estado de agotamiento:** La exposición prolongada y continua a un estresor hace que la energía del cuerpo se vaya agotando y debilita el sistema inmunológico lo que hace que las defensas del cuerpo disminuyan propiciando colapsos de salud.

Gráfico 1: Fases del Estrés

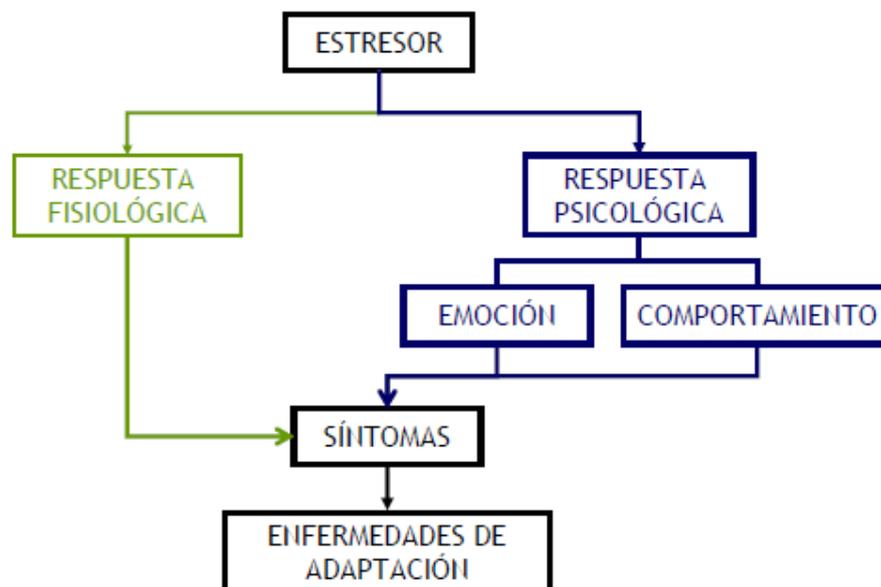


Fuente: SAG-Hans Selye

Efectos del estrés en la salud

- ✓ Dolor de cabeza
- ✓ Dolores musculares
- ✓ Desvelos
- ✓ Somnolencia
- ✓ Cambios en el apetito
- ✓ Indigestión
- ✓ Estreñimiento
- ✓ Palpitaciones
- ✓ Irritabilidad
- ✓ Mal genio
- ✓ Temblores
- ✓ Dificultades para concentrarse
- ✓ Olvidos

Gráfico 2: Efectos en la Salud



Fuentes: SC-Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2005)

Estrés Ocupacional y Enfermedad Profesional

Las prácticas médicas han constatado por muchos años las enfermedades causadas por el estrés, los estilos de vida actuales son cada vez más demandantes y desgastantes tanto corporal como mentalmente.

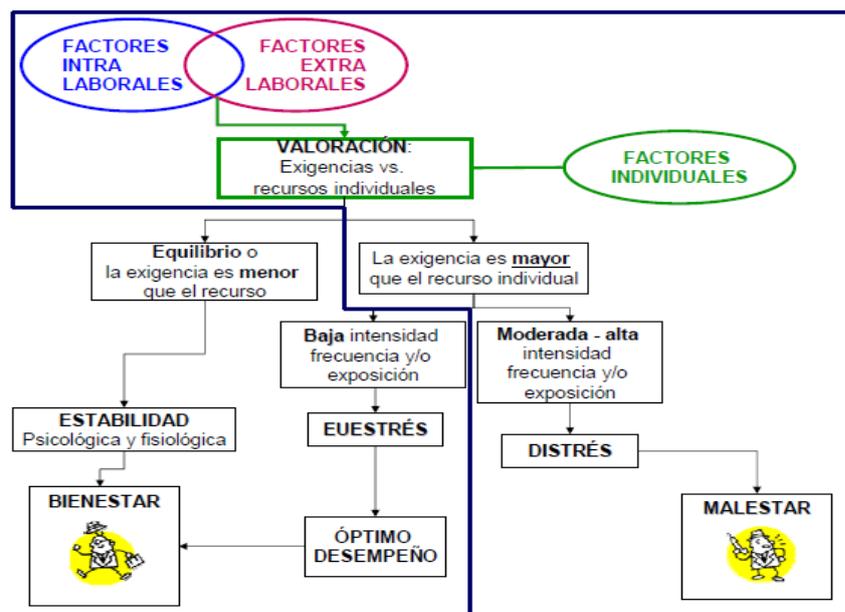
Las enfermedades pueden clasificarse en dos grupos:

- **Enfermedades por estrés agudo:** Aparecen en situaciones donde el individuo está sujeto a presiones que deben solucionarse, en forma súbita, evidente, fácil de identificar:
 - ✓ Ulcera por estrés.
 - ✓ Estados de shock
 - ✓ Neurosis post traumática
 - ✓ Neurosis obstétrica
 - ✓ Estado quirúrgico

- **Patologías por estrés crónico:** La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos blancos vitales, se mencionan algunas alteraciones más frecuentes:
 - ✓ Dispepsia
 - ✓ Gastritis
 - ✓ Ansiedad
 - ✓ Accidentes
 - ✓ Frustraciones

- ✓ Insomnio
- ✓ Colitis nerviosa
- ✓ Migraña
- ✓ Depresión
- ✓ Agresividad
- ✓ Disfunción familiar
- ✓ Trastornos sexuales
- ✓ Disfunción laboral
- ✓ Hipertensión arterial
- ✓ Infarto al miocardio
- ✓ Adicciones
- ✓ Trombosis cerebral
- ✓ Conductas antisociales
- ✓ Psicosis severas

Gráfico 3: Estrés Ocupacional y Enfermedad Profesional



Fuentes: SC-Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2005)

Estrés en el trabajo

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

- Factores Psicosociales en el Trabajo. Los factores en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.
- El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas.

- Estrés y Actividad Profesional En la práctica médica, al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, es evidente la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de

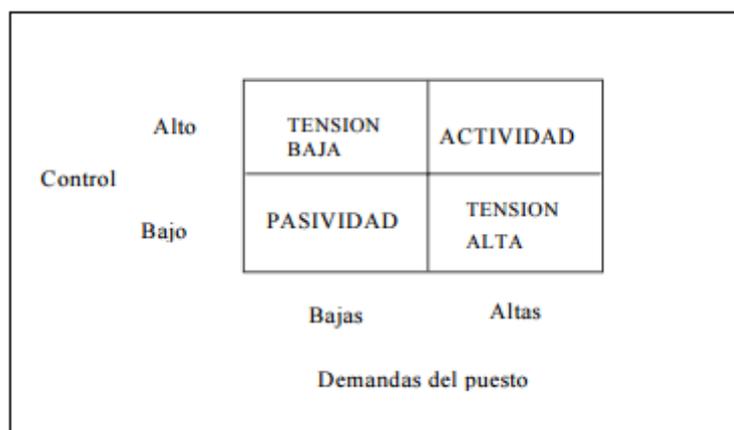
trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes.

Modelo Teórico del Estrés Laboral (demandas, restricciones y apoyo)

Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo. (Vindel, 1995).

Este modelo (también se lo denominado modelo de tensión en el trabajo) sigue gozando en la actualidad de gran vigencia, siendo numerosos los estudios y programas de intervención que se basan en esta explicación teórica. (Vindel, 1995)

Gráfico 4: Modelo de las demandas, restricciones y apoyo



Fuente: Karasek (1979,1992)

- **Demandas psicológicas:** Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de

trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

- **Control:** Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que 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 del no tener capacidad de control para resolverlas.

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en 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 sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

- **Apoyo social:** Jeffrey V. Johnson, en el 86, amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta 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 superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental.

Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

El autor plantea como variable dependiente a estudiar la satisfacción personal que el sujeto vivencia en su ámbito laboral. Se considera que el distrés correlaciona alta y negativamente con la satisfacción laboral. Por el contrario cuando la satisfacción laboral está disminuida, se entiende que el sujeto está bajo condiciones estresantes en su trabajo.

Si se consideran de manera conjunta las demandas laborales y la capacidad de decisión del sujeto en el ámbito laboral, aumenta la posibilidad de explicar el estrés. Las combinaciones entre las demandas y la capacidad para la toma de decisiones permiten entender las diferencias individuales existentes tanto en las consecuencias físicas como en las psicológicas del estrés. El estrés surge cuando se combinan unas demandas elevadas con una capacidad limitada para la toma de decisiones, lo que genera distrés (situación "tensión alta"). Karasek comenta que el distrés se relaciona con la aparición de problemas coronarios en los trabajadores.

1) Predicciones del modelo

El modelo predice, en primer lugar, riesgo de enfermedad relacionado con estrés; en segundo lugar, predice relación con comportamiento activo/pasivo. Estos dos mecanismos psicológicos principales, el de tensión psicológica y el de aprendizaje, son independientes, lo que constituye uno de los rasgos esenciales del modelo: su estructura bidimensional.

Gráfico 5: Modelo de exigencias psicológicas-control



Fuente: Karasek, (1979)

(Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) que contribuyeron a desarrollar esta perspectiva establecieron que la tensión psicológica es el resultado del efecto conjunto de las exigencias del trabajo y el alcance para tomar decisiones para enfrentar dichas exigencias.

De acuerdo a esta premisa, el estrés puede estudiarse a través de los estresores o fuentes de estrés y el grado en el cual el trabajador/a puede tomar decisiones acerca de su trabajo. Los autores definen las exigencias como la carga de trabajo, en términos de la presión de tiempo y el conflicto de roles para realizar las tareas. Mientras, el control lo definen como la habilidad de la persona para controlar sus actividades de trabajo y el grado de autonomía que su trabajo le permite desarrollarlas. A continuación analizamos elementos del modelo desde los algunos supuestos de la Psicología

Los autores/as (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) conceptualizaron el estrés como un fenómeno del cual sólo pueden dar cuenta a través de la relación entre las variables que componen el modelo. Es un modelo de correlación entre las variables exigencias y control que explica la generación

de síntomas de la tensión psicológica en términos observables. De acuerdo a Karasek (1979), el estrés es un estado interno del individuo que puede medirse sólo de manera indirecta.

Este argumento responde a una visión del humano de la ciencia psicológica tradicional, en la medida que propone que el individuo es responsable de lidiar con la tensión que le producen las exigencias del trabajo. Para aliviarla, el individuo debe tomar control (autonomía) sobre su trabajo. El control aparece aquí como un mecanismo para maximizar su productividad sin interferencia de las exigencias.

En la medida en que el estrés se manifiesta en el modelo como “síntomas” del individuo, se pretende separar al individuo del entorno de exigencias o explotación que lo construye como sujeto de trabajo. De esta manera, las exigencias se separan de las estrategias de control que éste construye para manejar la tensión producida por las mismas.

El modelo presenta una noción individualista del sujeto en el cual parece “habitar” la tensión interna del “control” de dichas exigencias. Este modelo presenta una escisión entre el espacio externo (las exigencias) y el interno (el control de las exigencias), lo cual contradice la interdependencia entre ambas dimensiones del humano. Karasek y Theorell (1990) indicaron que en términos organizativos el rediseño de los puestos es necesario para que el trabajador/a tenga mayor autonomía. La autonomía en ese sentido incluye tanto el alcance para la toma de decisiones como el espacio para la creatividad y el uso de habilidades del trabajador/a.

Desempeño Laboral

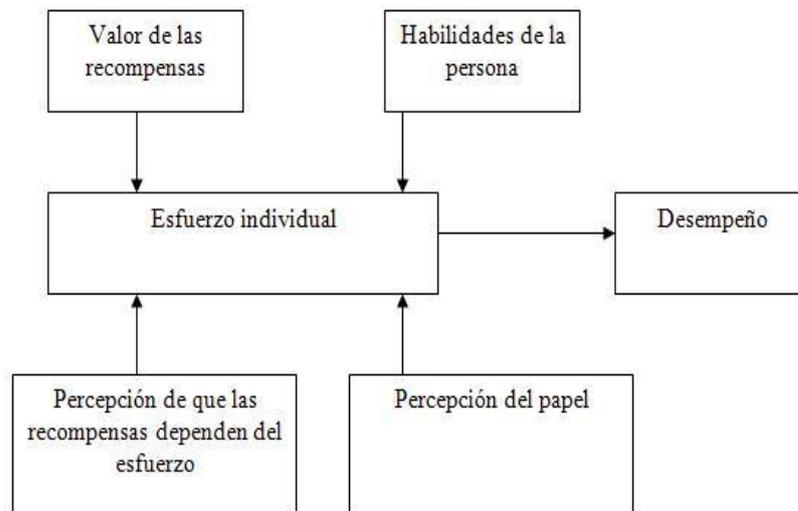
Según Chiavenato define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la

organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato I. , 2009)

El desempeño humano en el cargo varía de una persona a otra y de situación en situación, pues este dependerá de los factores condicionantes por lo que sea influenciado. Cada individuo es capaz de determinar su costo-beneficio para saber cuánto vale la pena desarrollar determinada actividad; así mismo el esfuerzo individual dependerá de las habilidades y la capacidad de cada individuo y de cómo perciba este el papel que desempeña.

Se establece algunos factores que afectan el desempeño en el cargo:

Gráfico 6: Factores que afectan el desempeño



Fuente: Chiavenato (2000)

“La Administración de Recursos Humanos consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desarrollo eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización representa el medio que permite a las personas que colabore en ella, alcanzar

los objetivos relacionados directa o indirectamente con el trabajo. ”

(Chiavenato Adalberto, 1999)

Chiavenato propone que para mejorar el desempeño las personas deben percibir justicia de las recompensas que perciben y que estas por tanto deben ir dirigidas al desempeño y buenos resultados del trabajador, por tanto estos objetivos deben ser muy claros así como también los métodos que se utiliza para medirlos. Y establece los principales atributos de alto desempeño:

- ✓ Participación
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Claridad
- ✓ Interacción
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Focalización
- ✓ Creatividad
- ✓ Rapidez

Por otro lado me menciona que es por medio de este proceso por el cual se ayuda al colaborador a alcanzar un nivel de desempeño y calidad en su conducta personal y social y que esta permita cubrir sus necesidades así como las de la organización. (Chruden & Sherman, 1987)

Características de la evaluación al desempeño

- Está se enfoca en medir la contribución de los trabajadores, es decir, identifica, mide y analiza el nivel de desempeño que muestra un empleado.

- Este proceso debe ser orientado a desarrollar el potencial humano de la organización, esto se lo realiza con los resultados de la evaluación al desempeño que se haya realizado.
- La evaluación al desempeño es una calificación que el jefe, compañeros clientes internos o externos adjudican las competencias individuales de los trabajadores.
- Es un proceso que se desarrolla para mejorar las habilidades del personal, no solo recompensas de los aciertos realizados.
- La evaluación al desempeño nos permite medir la actividad de los trabajadores con la relación al puesto que ocupa y el nivel de contribución que hacen a los objetivos directos de la organización.
- Es vital para lograr una buena evaluación al desempeño, que el evaluador y evaluado tengan una buena relación, clara y concisa, ambos deben tener claro los objetivos que se esperan y la forma de lograrlo.

Importancia de la evaluación al desempeño

La evaluación al desempeño proporciona datos de vital importancia, y de gran utilidad para las organizaciones, si se la sabe utilizar. Acerca de los trabajadores podemos saber cómo ayudarlos para que rindan mejor, y para los empleados; al proporcionar retroalimentación les mostramos sus fortalezas y debilidades. (Gibson, 1990)

En general algunos de los usos habituales de la información derivada de la evaluación al desempeño son los siguientes:

Formación Profesional

Es tal vez el uso principal de la evaluación, debido a la retroalimentación que proporciona y que describimos antes, nos permite destacar las fortalezas y debilidades de los individuos, por supuesto enfocadas al trabajo. Para este objetivo, las debilidades derivadas de la evaluación se vuelven el factor de atención, obviamente como expresamos antes, debemos basarnos en las debilidades que están bajo el control del trabajador. (Peresson, 2007)

Administración de sueldos y salarios

Utiliza comúnmente la evaluación al desempeño como herramienta para establecer incrementos de salario.

Ubicación

Es de vital importancia la evaluación al desempeño, para decidir sobre los empleados en formación, a menudo en las empresas se forman trabajadores en diferentes áreas que guardan una similitud, a éstos se les denomina empleados en formación, y luego de la evaluación son asignados a una área en la que demostraron desempeñarse mejor. La evaluación demuestra los talentos que posee un trabajador. (Perez, 2002)

Ascensos

Parte de los factores a tomar en cuenta para la decisión de un ascenso es el desempeño, depende de la organización y del nivel de importancia que se le dé.

Despidos

Al igual que los ascensos los despidos en su gran mayoría están relacionados con un alto o bajo nivel de desempeño.

Además de los ya mencionados la evaluación al desempeño trae consigo otros efectos beneficiosos, como: dar a los empleados la oportunidad de repasar su desempeño y las normas con su supervisor, y proporciona al supervisor las fortalezas y debilidades de los empleados.

- Genera una comunicación constante entre Jefes y colaboradores para mejorar el desempeño del trabajo de ambos.
- Garantiza que el personal pueda obtener orientación y reconocimiento, al conocer los resultados de su trabajo.
- Orienta el desempeño de toda la organización a la consecución de los objetivos propuestos por la organización.
- Permite un respaldo de peso al momento de tomar decisiones con respecto al personal que labora dentro de una organización.

El desarrollo de equipos

Es una técnica de modificación del comportamiento; la cual consiste en la participación de varios grupos de diversos niveles y áreas en donde mutuamente sus miembros dicen la percepción que tienen de los participantes, con el propósito de lograr un consenso en la que se logre que la colaboración sea más fructífera, eliminando de esta forma las barreras interpersonales de la comunicación mediante la exposición y la comprensión de sus causas; esta intervención debe ser coordinada con un especialista. Chiavenato señala que:

“El desarrollo de los equipos permite diagnosticar las barreras que impiden el desempeño eficaz del grupo, fortalecer el sentido de unidad entre los miembros, mejorar el cumplimiento de las tareas y el proceso operativo del grupo” (Chiavenato A. , 2008)

Los equipos son más que simples grupos. Aunque estos los conformen grupos de personas, presentan dos características propias:

Tanto el grupo como el equipo lo conforman un conjunto de personas que se relacionan entre sí. Sin embargo en el equipo esas relaciones se rigen por la confianza mutua y recíproca y por la existencia de un futuro deseo de ayudar a los otros. En el equipo, la cooperación genera un efecto de complementariedad por medio de la multiplicación de esfuerzos.

La responsabilidad forma parte tanto del grupo como el equipo; sin embargo en el grupo la responsabilidad es individual; mientras que en el equipo es solidaria y colectiva, es decir que todos sus miembros asumen las responsabilidades determinadas hacia los objetivos del grupo.

Modelo Teórico del Desempeño Laboral

Un acontecimiento importante dentro del desarrollo histórico de la psicología, es que la aparición de una teoría del rendimiento científicamente consistente es relativamente nueva, este fenómeno responde al hecho de que por mucho tiempo la psicología había descuidado la generación de estructuras teóricas que sustenten su evolución como ciencia, enfocándose en aspectos netamente empíricos.

Este “practicismo empirista”, si bien ha logrado hacer más accesibles y aplicables los métodos de la psicología y/o para los fines de administración de personal, ha desenfocado la misión del científico de la conducta humana en el trabajo, llevándolo a un estatus de “aplicador y calificador de pruebas”.

Los primeros modelos del rendimiento no precisaban con exactitud su naturaleza, pero lo consideraban como una función de las habilidades y la motivación del trabajador, como se

ha mencionado anteriormente (Moorhead y Griffin, 1998) y esto se mantiene con fuerza en las teorías actuales. Sin embargo, éstas han elaborado considerablemente la proposición original, demasiado básica.

El “Modelo de Campbell” reenfoca la atención de la investigación psicológica laboral sobre sus fundamentos más profundos y plantea una teoría del desempeño individual innovadora, afirmando que el rendimiento laboral individual es sinónimo de conducta de trabajo, y que este incluye únicamente a los comportamientos relacionados con la consecución de los objetivos organizacionales.(Landy & Conte, 2005).

Campbell sentó las bases de los diseños experimentales en investigación científica y evaluación. Se centró en la construcción del conocimiento y enfatizó la importancia de la validez interna y externa de los procesos de evaluación. Argumentaba que la sociedad podría enfrentar mejor los retos y mejorar las reformas sociales si utilizaban métodos experimentales como metodología científica para evitar el sesgo.

Campbell y sus colaboradores aseveran que el rendimiento puede ser predicho a partir de los elementos que lo componen, los predictores o determinantes de rendimiento laboral pueden ser clasificados en determinantes directos e indirectos.

Un ejemplo fundamental es la teoría del rendimiento presentada por Campbell (1990). Según ésta, hay determinantes indirectos, como su nombre lo indica, influyen al rendimiento indirectamente a través de los determinantes directos.

Se clasifican en determinantes indirectos internos (propios del individuo) y determinantes indirectos externos (organizacionales).

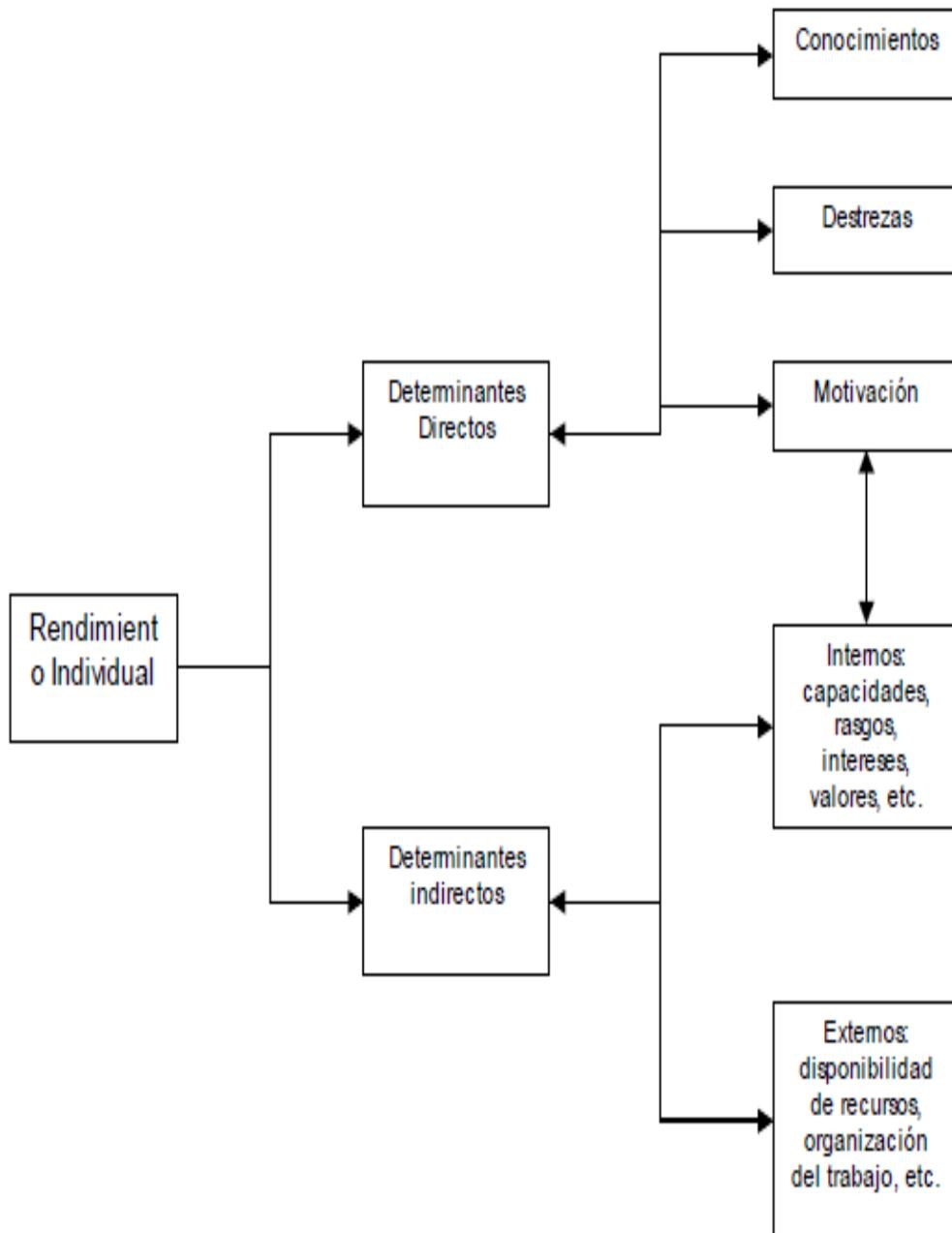
a) Directos

- **Conocimiento declarativo:** Los conocimientos sobre los hechos y las cosas (saber qué hacer), principios, objetivos, autoconocimiento. Es función de muy diversos factores: habilidad, personalidad, intereses, educación, formación, experiencia, aptitud/interacciones de trato.
 - **Conocimientos sobre los procedimientos y habilidades:** Habilidad cognitiva, psicomotora, física, de autogestión, interpersonales. También son función de los elementos anteriores.
 - **Motivación:** Definida como conducta de elección, es decir:
 - ✓ La elección de actuar o invertir esfuerzo.
 - ✓ La elección del nivel de esfuerzo.
 - ✓ La elección de persistir en el tiempo.
- b) Indirectos internos**
- ✓ Capacidades o aptitudes.
 - ✓ Rasgos de personalidad.
 - ✓ Actitudes.
 - ✓ Valores.
 - ✓ Intereses.
- c) Indirectos externos**
- ✓ Disponibilidad de recursos.
 - ✓ Organización del trabajo.

Los diferentes elementos que componen el rendimiento individual conforman un sistema complejo en constante retroalimentación, interacción y cambio, el rendimiento como fenómeno psicológico no es una constante, y es afectado tanto por factores externos (cambios de tecnología, de estructura, de funciones, etc.) como por factores propios del individuo

(cambios en los conocimientos, en las destrezas en las motivaciones, en las aptitudes, actitudes, etc.).

Gráfico 7: Sistema de rendimiento



Fuente: Modelo de Campbell (1990)

Tabla 1: Taxonomía del Rendimiento

Factores Globales	Definición
Dominio de tareas específicas	Habilidad o destreza para desempeñar el aspecto técnico de las actividades laborales.
Dominio de tareas anexas / Relacionadas	Habilidad para ejecutar actividades secundarias a las principales del puesto o tareas que no son formalmente parte del puesto pero pueden ser requeridas en un momento dado.
Habilidad en comunicación oral y Escrita	Comunicar eficientemente cuestiones laborales utilizando los medios de comunicación disponibles
Demostración de esfuerzo	Cumplir con tareas y actividades asignadas a pesar de los posibles Persistir en el cumplimiento de objetivos
Mantenimiento de la disciplina personal	Cumplir con las normas, políticas y reglamentos organizacionales.
Trabajo en equipo (facilitación del rendimiento de pares y equipos)	Colaborar con los demás para facilitar el cumplimiento de objetivos grupales.
Supervisión / Liderazgo	Monitorear el cumplimiento de las actividades de la personas a cargo
Administración / Gestión	Establecer objetivos, metas y estándares, asignar recursos para la ejecución de las diferentes actividades, representar la organización públicamente y velar por sus intereses

Fuente: Modelo de Campbell (1990)

1.2.3 Marco Contextual

A continuación se describe conceptos importantes que permitirán profundizar el entendimiento del estudio:

- a) **Estrés laboral:** El Estrés Laboral, se produce cuando un trabajador está sometido a altas demandas y no cuenta con las herramientas (instrumentos, conocimientos, etc.) necesarias para hacer frente a estas exigencias, es aquí cuando el trabajador empieza a desarrollar estrés.
- b) **Desempeño laboral:** También conocido como rendimiento laboral, no es otra cosa que el nivel de efectividad que muestra un trabajador, para cumplir con las metas u objetivos propuestos por la organización para el cargo que desempeña. Se lo conoce a través de la evaluación al desempeño, que muestra las fortalezas del trabajador y sus debilidades, permitiendo afianzar las primeras y disminuir al máximo las segundas.

1.2.3.1 Estructura Contextual y Legal

Normativa Legal

Esta investigación se desarrolla en 71 trabajadores de la salud de la Dirección Distrital 17D01-Hospital Básico Nanegalito de la Coordinación Zonal, institución donde su principal actividad es la administración de Programas de Atención, Mejoramiento y Protección de la Salud, donde su mayor recurso es atención a la comunidad distribuidos en 9 áreas.

En 2008, mediante consulta popular, se aprobó la vigésima Constitución Ecuatoriana desarrollada por la Asamblea Constituyente de Montecristi. La nueva Constitución, en comparación con la de 1998, presenta avances importantes en varios elementos, entre ellos destacan los temas de los derechos de la naturaleza, las funciones del Estado y la forma en que se “vincula y relaciona los derechos sociales a la noción andina de Sumak Kawsay o

Buen Vivir”. En el marco del objetivo 9 del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, que busca Garantizar el trabajo digno en todas sus formas, se indica que “Afirmamos la supremacía del trabajo –fin mismo de la producción y base para desplegar el talento– sobre el capital. En el trabajo nos reconocemos como seres sociales y como actores creativos, en ejercicio de derechos y libertades. (Grijalva, 2009).

En su sección tercera, denominada Formas de trabajo y su retribución, indica en el artículo 331 “El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo” (Nacional, 2008).

Cabe resaltar que los principios establecidos en la Constitución, se relacionan y articulan con los determinados en el Código del Trabajo que determina las siguientes normas relativas a este tema: Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes. Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. 40 Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario. Art. 5.- Protección judicial y administrativa.- Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos. Art. 6.- Leyes supletorias.- En todo lo que no estuviere expresamente prescrito en este Código, se aplicarán las disposiciones de los Códigos Civil y de Procedimiento Civil. Art. 7.- Aplicación favorable al trabajador.- En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los

funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores. (Código del Trabajo).

Tanto la Constitución, como el Código del Trabajo y otras normas legales señalan la responsabilidad del Estado para la garantía de un ambiente de trabajo seguro, además de la de garantizar un marco y herramientas jurídicas adecuadas para la protección de las personas y la tutela de los derechos.

Código de ética

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

- Promoverá y realizará investigaciones que lleven a aumentar el bienestar de la población. Hará buen uso de los fondos otorgados para realizar su investigación.
- Cumplirá las normas institucionales y gubernamentales que regulan la investigación, como las que velan por la protección de los sujetos humanos, el confort y tratamiento humanos de los sujetos animales y la protección del ambiente.
- Reportará los hallazgos de su investigación de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad científica y compartirá razonablemente sus resultados con otros investigadores.
- Describirá sus experimentos tal como los realizó. Mostrará su trabajo, metodología y análisis de la forma más precisa posible.
- Nunca usará el trabajo de otros como que fuera el suyo propio. Citará adecuadamente las investigaciones relevantes que se hayan publicado previamente.

- Tratará los manuscritos y las solicitudes de financiamiento con confidencialidad y evitará su uso apropiado cuando actúe como evaluador.
- Revelará los conflictos de intereses que puedan presentarse en sus distintos roles como autor, evaluador y tutor.
- Dará entrenamiento y experiencias a sus aprendices cuando sirva de tutor para aumentar sus habilidades y reconocimientos en la práctica ética de la investigación. Reconocerá apropiadamente las contribuciones de ellos a la investigación.
- Incentivará y apoyará la publicación oportuna de resultados de sus aprendices sin imponer restricciones que no se hayan mencionado con anticipación.
- Creará y mantendrá un ambiente de trabajo que propicie la diversidad cultural sin discriminación de ninguna naturaleza.

1.2.3 Hipótesis

Los niveles de estrés influyen en el desempeño laboral en sus tres dimensiones en los trabajadores del Hospital Público.

1.2.4 Identificación y caracterización de variables

- Variable independiente: síntomas de estrés laboral
- Variable dependiente: Desempeño laboral
- Variables intervinientes: Factores sociodemográficos y Laborales.

CAPÍTULO II

MÉTODO

3.1 Nivel de estudio

Esta investigación tiene una metodología cuantitativa, de tipo relacional, con corte transversal, no experimental.

3.2 Modalidad de investigación

De campo: Se acudió al lugar en donde se producen los hechos para recabar información y procesarla cualitativamente y cuantitativamente.

Documental: Se utilizó bibliografía actualizada y especializada sobre el tema de investigación. También se utilizó guías y notas técnicas europeas para fortalecer el proceso.

3.3 Método

El método que se utilizó es el Inductivo-Deductivo, al estudiar los factores de riesgo psicosocial (estrés laboral) y su relación con el desempeño laboral, podremos inferir aplicaciones generales al grupo de estudio y en un futuro ampliar al campo de todos los trabajadores del Hospital Básico Nanegalito.

3.4 Población y muestra

El estudio se llevó a cabo en el Hospital Básico Nanegalito del sector Noroccidente, correspondiente a una población de 71 trabajadores; distribuidos por áreas.

Tabla 2: Distribución personal por Áreas

Distrito 17D01-Hospital Básico Nanegalito		Número de Trabajadores
Áreas	Dirección Distrital	1
	Comunicación, Imagen y Prensa	1
	Planificación	1
	Administrativo-Financiero	17
	Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	1
	Ventanilla Única	1
	Vigilancia y Salud Pública	3
	Promoción de la Salud e Igualdad	8
	Provisión y Calidad de los Servicios de Salud	38
TOTAL		71

Fuentes: Unidad de Talento Humano Distributivo 2015

3.5 Delimitación espacio-temporal

La presente investigación se llevó a cabo de abril 2015 a julio 2015, en los trabajadores que forman parte del Hospital Básico Nanegalito, en las siguientes áreas:

- Dirección Distrital
- Comunicación, Imagen y Prensa
- Planificación
- Administrativo-Financiero

- Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Ventanilla Única
- Vigilancia en la Salud Pública
- Promoción de la Salud e Igualdad
- Provisión y Calidad de los Servicios de Salud

3.6 Unidad de análisis

Trabajadores de 9 áreas del Distrito 17D01-Hospital Básico Nanegalito.

3.7 Criterios de selección

3.7.1 Criterios de inclusión

- Ser trabajador del Hospital Básico Nanegalito
- Que tenga seis meses de pertenecer a la Institución
- Que acepte ser parte de la investigación

3.7.2 Criterios de exclusión

- Pasantes extranjeros
- Internos rotativos
- Rurales que ingresan en el mes de enero y mayo
- Vacunadores
- Personal de contrato colectivo

3.7.3 Criterios de eliminación

- Los trabajadores que no desean participar en la investigación.
- Trabajadores que contesten de manera incorrecta o incompleta el instrumento.

3.8 Selección instrumentos investigación.

Tabla 3: Instrumentos de selección

INSTRUMENTOS SELECCIONADOS		
Estrés laboral	Desempeño Laboral	Características Socio-demográficas
Instrumento de evaluación de estrés de la Batería de Gloria Villalobos.	Perfil Optimo Instrumento SENRES.EVAL-01-2014	Unidad de Talento Humano Distributivo Enero 2015

Fuente: Elaborado por la autora

3.8.1 Instrumentos

Estrés Laboral

Tabla 4: Instrumentos de evaluación

Instrumento	Mide	Autor
Instrumento de síntomas de estrés de la Batería de Gloria Villalobos.	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psico-emocionales del estrés	Tercera versión: revalidación Pontificia Universidad Javeriana, Sub-centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2010).
Perfil Óptimo Instrumento SENRES.EVAL-01-2014	Competencias Técnicas del Puesto Competencias Universales Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo	Secretaria Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (2014)

Distributivo Trabajadores del Distrito 17D01 Nanegal a Gualea-Salud	Las características socio-demo-gráficas y laboral de los Trabajadores del Hospital Básico Nanegalito	Unidad de Talento Humano, Distributivo junio 2015
---	--	---

3.8.2 Cuestionario para la evaluación de síntomas estrés

Tabla 5: Instrumento de evaluación del estrés

Nombre:	Cuestionario para la evaluación de síntomas del estrés. Tercera versión.
Fecha de publicación:	Primera versión 1996 Segunda versión 2005 Tercera versión 2010
Autores:	Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G., 1996 Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G., 2005 Tercera versión: revalidación Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010.
Tipos de aplicación:	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación:	Autoaplicación o heteroaplicación
Objetivo del cuestionario:	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y

	psicoemocionales del estrés.
Baremación:	Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios. Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.
Tipo de instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
Número de ítems:	31 ítems
Duración de la aplicación:	7 minutos (duración promedio)

El “Cuestionario para la evaluación del estrés” tiene tres versiones. La primera fue desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana (Villalobos, G.) para el Ministerio de Trabajo (1996); la segunda constituyó una adaptación y validación desarrollada por Villalobos, G. (2005), y la tercera fue una revalidación y readaptación desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana, a través del Subcentro de Seguridad Social en 2010.

El cuestionario es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.

Tabla 6: Categoría de síntomas

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicas	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psico-emocionales	9
Total	31

Fuente: Batería de Riesgos Psicosociales

El “Cuestionario para la evaluación del estrés”, primera versión fue validado en una muestra de 172 trabajadores de la ciudad de Bogotá, la segunda versión con 2199 (Villalobos G. 2005) y la tercera con 4521. Los estudios de validación de la segunda y tercera versión del cuestionario se realizaron con trabajadores pertenecientes a las seis regiones del país (Andina, Amazonía, Caribe, Bogotá, Orinoquía y Pacífica) y a los cuatro grandes sectores económicos que agrupan las actividades de las empresas en Colombia (servicios, industria, comercio y agrícola).

A partir de la revisión de literatura científica se recopilaron los síntomas principales que indican la presencia de reacciones de estrés. Con esta información más la consulta de expertos, se construyó la primera versión del instrumento. La validez de ésta se determinó por el método de jueces.

La segunda versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés” (Villalobos G., 2005) incluyó dos ejercicios de validación de contenido. El primero fue la indagación de los síntomas de estrés reportados por los trabajadores a los servicios médicos asistenciales (IPS) y a los de salud ocupacional de varias empresas, información que se recopiló mediante entrevistas con los profesionales responsables. El segundo análisis fue la validación con

jueces (psicólogos y médicos del área de Salud Ocupacional).

En la tercera versión del cuestionario de estrés se estimó la validez concurrente del cuestionario, tomando la segunda versión del mismo (Villalobos G., 2005), y calculando su correlación con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2 (Ware, J. E., y cols., 2007). Cabe precisar que las escalas de salud del SF-36v2 habían sido previamente validadas en población colombiana.

La consistencia interna de la segunda versión del cuestionario se estimó a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue de 0,889 ($p = 0,001$). La tercera versión del cuestionario no presentó cambios en el nivel de consistencia interna hallado en la segunda versión.

La confiabilidad total de la segunda versión del cuestionario se obtuvo por el método de test- retest y su resultado fue significativo ($r = 0,851$; $p = 0,005$), los resultados de validez y confiabilidad de la segunda versión del cuestionario son indicadores positivos de su calidad.

Tabla 7: Coeficiente de correlaciones

Escalas	Coeficientes de correlación con el cuestionario para la evaluación del estrés
Salud general	-0,485**
Vitalidad	-0,636**
Salud mental	-0,662**

Fuente: Batería de Riesgos Psicosociales

a) Escala de respuesta

Los ítems del “Cuestionario para la evaluación del estrés”, tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta,

aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente

Tabla 8: Escala de respuesta

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

b) Modalidad de aplicación

Heterolectura y auto-diligenciamiento: El examinador lee los enunciados, los ítems y las alternativas de respuesta. El trabajador selecciona y registra por sí mismo las respuestas en el formato. Esta modalidad requiere que los que responden el cuestionario lean y escriban.

Heterolectura y hetero-diligenciamiento: El examinador lee los enunciados, los ítems y las opciones de respuesta, y una vez el trabajador dice su respuesta, el examinador la registra en el formato. Esta es una opción de aplicación individual, recomendada para grados educativos desde analfabeta, primaria incompleta, bachillerato incompleto, así como para personas que presentan dificultades de lectoescritura.

Auto-aplicación: En esta modalidad el examinador entrega a cada trabajador el cuestionario y le solicita leer las instrucciones mentalmente, mientras que el examinador las va leyendo en voz alta. Una vez finaliza, se pide al trabajador que continúe leyendo y respondiendo por sí sólo los enunciados y los ítems.

Tabla 9: Modalidades de aplicación

Ninguna Primaria incompleta	Individual	Hetero-aplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
Primaria completa	Individual Colectiva (máximo 5 personas por examinador)	Hetero-aplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
Bachillerato incompleto Bachillerato completo	Individual Colectiva (máximo 12 personas por examinador)	Auto-aplicación con opción de hetero-aplicación
Técnica o tecnología incompleta Técnica o tecnología completa Pre-grado incompleto Pre-grado completo Post-grado incompleto Post-grado completo	Individual o colectiva	Auto-aplicación

Fuente: Batería de Riesgos Psicosociales

Tabla 10: Proceso de calificación del cuestionario para la evaluación del estrés

Paso 1. Calificación de los ítems
Paso 2. Obtención del puntaje bruto total
Paso 3. Transformación del puntaje bruto total
Paso 4. Comparación del puntaje total transformado con las tablas de baremos
Paso 5. Interpretación del nivel de estrés

Fuente: Batería de Riesgos Psicosociales

- Paso 1. Calificación de los ítems: Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 9. Dichos valores permiten calcular el puntaje bruto del cuestionario.

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del síntoma. En la tabla 4 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem.

En la situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.

- Paso 2. Obtención del puntaje bruto total: La obtención de puntaje bruto total implica la sumatoria de los siguientes subtotaes que corresponden a promedios ponderados:

Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado multiplica por cuatro (4).

Tabla 11: Calificación de los ítems

Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1,2,3,9,13,14,15,23 y 24	9	6	3	0
4,5,6,10,11,16,17,18,19,25,26,27, y 28	6	4	2	0
7,8,12,20,21,22,29,30 y 31	3	2	1	0

Fuente: Batería de Riesgos Psicosociales

- Se obtiene el promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3)
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2).

- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31.
- Paso 3. Transformación de los puntajes brutos: Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en el cuestionario, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal del puntaje bruto total a una escala de puntajes que van de 0 a 100.
- Paso 4. Comparación del puntaje total transformado con las tablas de baremos: El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de estrés que representa la puntuación transformada del puntaje total.

Tabla 12: Calificación de las opciones de respuesta de los ítems

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

Fuente: Batería de Riesgos Psicosociales

- Paso 5. Interpretación del nivel de estrés: Comparado el puntaje transformado con los baremos que le correspondan, se podrá identificar el nivel de estrés que representa.

Muy bajo: ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de

intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada.

Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Desempeño Laboral

La Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño Esta es una norma que tiene por objeto establecer las políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que permitan a las instituciones del Estado, medir y mejorar el desempeño organizacional desde la perspectiva institucional, de las unidades o procesos internos, de los ciudadanos y de las competencias del recurso humano en el ejercicio de las actividades y tareas del puesto.

Su aplicación comprende a todas las instituciones del Estado señaladas en los artículos 3 y 101 de la Codificación de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público-LOSCCA; y, en el artículo 1 de su Reglamento.

Los principios de la evaluación son:

- Relevancia.
- Equidad.
- Confiabilidad.
- Confidencialidad.
- Consecuencia.
- Interdependencia.

El instrumento SENRES-EVAL-01, contiene:

1. Indicadores de gestión del puesto.
2. Los conocimientos.
3. Competencias técnicas de los puestos.
4. Competencias del proceso interno.
5. Competencias de contexto

La evaluación del trabajo en equipo, liderazgo e iniciativa contribuye a realizar labores en equipo y a compartir los conocimientos entre los miembros de la organización.

El nivel de aplicación del trabajo en equipo, liderazgo e iniciativa es medido por el responsable de la unidad o proceso interno (jefe inmediato), de acuerdo a la siguiente escala:

- 5 Siempre
- 4 Frecuentemente
- 3 Alguna vez

- 2 Rara vez
- 1 Nunca

La periodicidad de la evaluación se efectúa dos veces al año, esto es una vez cada seis meses a excepción de los períodos a prueba.

Características Sociodemográficas

Se utilizó el Distributivo Actualizado 2015 proporcionado por la Unidad de Talento Humano, donde se obtuvieron datos que facilitaron el desarrollo de la investigación.

3.9 Pilotaje del Instrumento

Procedimiento

El instrumento de síntomas del estrés fue sometido a un pilotaje en su aplicación a fin de garantizar que los encuestados estén totalmente claros con los objetivos, la forma de aplicación, la estructura de los ítems.

El pilotaje del instrumento se llevó a cabo en 10 trabajadores de las diferentes áreas que son parte de la población seleccionada, se entregó de forma personal el Instrumento de Evaluación del Estrés y se les instruyó sobre su aplicación, finalizada la aplicación se recibió el instrumento y se dio una retroalimentación sobre el proceso de aplicación, se tomó en cuenta las dificultades en cuanto a las instrucciones, al contenido, a la terminología y el tiempo de aplicación.

Para el levantamiento de la información se utilizó un cuestionario estructurado por 10 preguntas (abiertas y cerradas), que permitieron conocer aspectos importantes sobre la estructura, terminología, redacción, extensión y tiempo de aplicación.

Se procedió con el tratamiento de la información, el ingreso de los datos y la estructura de los cuadros con los resultados encontrados, esta actividad se aplicó mediante el programa Excel y el asesoramiento de un experto en procesamiento de información, a fin de generar una evaluación técnica de los resultados obtenidos y del tratamiento de la información. Para el ingreso de los datos finales se utilizó el programa SPSS V18, por la magnitud de los datos a ser analizados.

Análisis del pilotaje

Los resultados obtenidos del pilotaje indicaron que el objetivo del estudio fue claro las 10 personas (100%), al igual que la redacción de los instrumentos, el tiempo para realizarlos fue calculado en tiempos que oscilaron entre 8 a 15 minutos.

El 80% de los trabajadores que participaron del pilotaje se sintieron a gusto al contestar las preguntas.

Un trabajador manifestó que recordó y se sintió incomoda con la pregunta 16 “Sentimientos de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.”

Como comentario final el 90% manifestó que les parece un test interesante y que espera que se ejecuten acciones de mejora.

3.10 Operacionalización de variables

TIPO DE VARIABLE	Independiente
NOMBRE DE LA VARIABLE	Estrés Laboral
DEFINICIÓN	El estrés entendido como una interacción particular entre la persona y el medio ambiente, interacción que la persona evalúa o considera agotadora o extremadamente difícil, y que en consecuencia, perturba sus actividades cotidianas (Lazarus y Folkman, 1984)
DEFINICIÓN OPERACIONAL	El cuestionario es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.
DIMENSIONES	Síntomas fisiológicas Síntomas de comportamiento social Síntomas intelectuales y laborales Síntomas psico-emocionales
INDICADOR	Siempre, casi siempre, a veces y nunca.
	El instrumento califica dos elementos los niveles de estrés en intervalos de muy bajo, bajo, medio, alto, muy alto. Y los síntomas reveladores divididos en salud general, vitalidad y salud mental.

ESCALA DE MEDICIÓN	<p>Muy bajo= 0,0 a 7,8</p> <p>Bajo= 7,9 a 12,6</p> <p>Medio= 12,7 a 17,7</p> <p>Alto: 17,8 a 25,0</p> <p>Muy alto: 25,1 a 100</p>
INSTRUMENTO SELECCIONADO	<p>Tercera versión: revalidación Pontificia Universidad Javeriana, Sub-centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2010).</p>

TIPO DE VARIABLE	Dependiente
NOMBRE DE LA VARIABLE	Desempeño laboral
DEFINICIÓN	<p>Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.</p>
DEFINICIÓN OPERACIONAL	<p>La evaluación del desempeño consiste en un mecanismo de redición de cuentas de cuentas programadas y continua, basada en la comparación de los resultados alcanzados</p>

	con los resultados esperados por la institución, considerando las responsabilidades de los puestos que ocupan.
DIMENSIONES	Competencias Técnicas del Puesto Competencias Universales Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo
INDICADOR	Siempre, frecuentemente, alguna vez, rara vez y nunca.
ESCALA DE MEDICIÓN	Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo 5 Siempre 4 Frecuentemente 3 Alguna vez 2 Rara vez 1 Nunca
INSTRUMENTO SELECCIONADO	Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (2014)

TIPO DE VARIABLE	Interviniente
NOMBRE DE LA VARIABLE	Factores socio-demográficos y laborales
DEFINICIÓN	Características generales de una población a ser investigada, las mismas que están relacionadas con el factor económico, nivel

	de bienestar, condiciones laborales, y otras.
DEFINICIÓN OPERACIONAL	Nivel de un individuo en relación a sus condiciones económicas, sociales, laborales y particulares.
DIMENSIONES	Socio-demográficas: edad, género, estado civil, nivel de estudio. Laborales: grupo ocupacional, puesto institucional, carga horaria, modalidad de contrato, fecha de ingreso y RMU
INDICADOR	Masculino/femenino, soltero/casado/viudo/divorciado, técnico/tercer nivel/cuarto nivel, escala de servidor público/, nombramiento-losep/contrato ocasional/nombramiento definitivo/contrato colectivo/nombramiento provisional
ESCALA DE MEDICIÓN	Cuantitativa
INSTRUMENTO SELECCIONADO	Unidad de Talento Humano, Distributivo enero 2015

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1 Presentación y análisis de resultados

3.1.1 Análisis de datos

El análisis se realizó mediante una base limpia de datos en Microsoft Office Excel 2013, misma que fue analizada estadísticamente con la herramienta SPSS Versión 18 español.

Se obtuvieron frecuencias y porcentajes para el análisis de las características sociodemográficas y de los niveles de los test de estrés y desempeño laboral.

Para el análisis de la relación entre la variable independiente dependiente se realizó mediante la correlación de Pearson con una significancia ($p < 0,05$) para el 95% de confianza ($p < 0,01$) para el 99% de confianza. Para interpretación de la correlación se utilizó la siguiente escala:

Gráfico 8: Interpretación Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Benalcázar & Suarez, 2002

3.1.2 Resultado de los Instrumentos

3.1.2.1 Análisis descriptivo de las características sociodemográficas

Tabla 13: Distribución Sexo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	26	36,6	36,6	36,6
	Mujer	45	63,4	63,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Elaborado por: La Autora

Tabla 14: Distribución Estado Civil					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	32	45,1	45,1	45,1
	Divorciado	2	2,8	2,8	47,9
	Soltera	33	46,5	46,5	94,4
	Unión Libre	3	4,2	4,2	98,6
	Viuda	1	1,4	1,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Elaborado por: La Autora

Tabla 15: Distribución Nivel de Instrucción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bachiller	17	23,9	23,9	23,9
	Cuarto Nivel	5	7,0	7,0	31,0
	Primaria	3	4,2	4,2	35,2
	Tecnología	7	9,9	9,9	45,1
	Tercer Nivel	39	54,9	54,9	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Elaborado por: La Autora

Tabla 16: Distribución Tipo de Contrato					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Contrato Plazo Fijo	4	5,6	5,6	5,6
	Contrato Indefinido	4	5,6	5,6	11,3
	Contrato Ocasional	21	29,6	29,6	40,8
	Nombramiento definitivo	18	25,4	25,4	66,2
	Nombramiento LOSEP	1	1,4	1,4	67,6
	Nombramiento provisional	23	32,4	32,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Elaborado por: La Autora

Tabla 17: Distribución Remuneraciones					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	1301-1700	15	21,1	21,1	21,1
	1701-2100	1	1,4	1,4	22,5
	2101-2500	5	7,0	7,0	29,6
	2501-2900	3	4,2	4,2	33,8
	500-900	25	35,2	35,2	69,0
	901-1300	22	31,0	31,0	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Elaborado por: La Autora

De los 71 trabajadores de la salud que se aplicó los instrumentos 26 (36,6%) son hombres y 45 (63,4%) son mujeres de la población investigada, en referencia al estado civil 32 trabajadores (45,1%) casados, 2 (2,8%) divorciados, 33 (46,5%) solteros, 3 (4,2%) unión libre, 1 (1,4%) viuda, en cuanto al nivel de instrucción se tiene que 17 de los investigados (23,9%) son bachilleres, 5 con especialidades médicas (7%), 3 (4,2%) con instrucción primaria, 7 (9,9%) con tecnologías y 39 (54,9%) son de tercer nivel. En

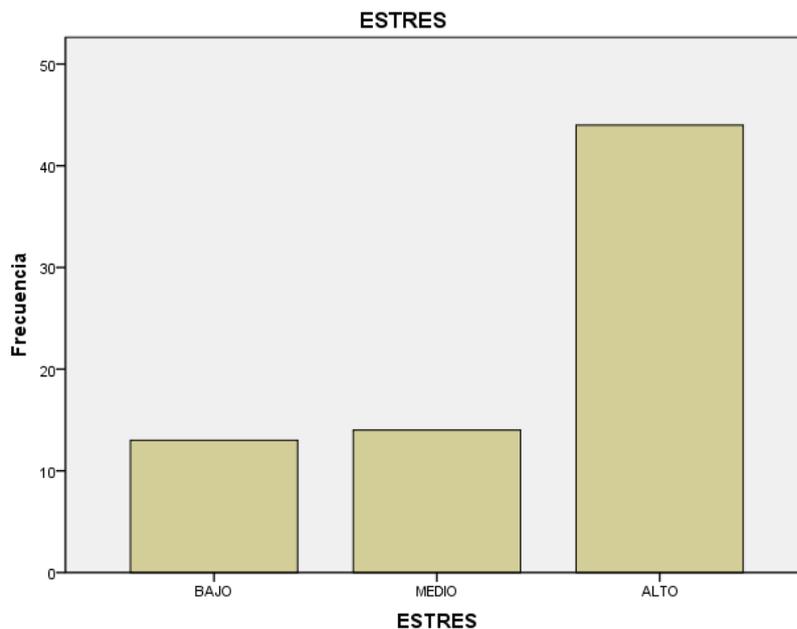
relación al tipo de contrato de los colaboradores del hospital constan que 23 (32,4%) tienen un nombramiento provisional, 21 (29,6%) son de contrato ocasional, 18 (25,4%) nombramiento provisional, 4 (5,6%) de contrato plazo fijo, 4 (5,6%) contrato indefinido y 1 (1,4%) nombramiento LOSEP (libre remoción). Finalmente en referencia a la escala salarial nos indica que 22 (30.1%) se encuentra dentro de \$ 901-1300, 25 (34,2%) \$500-900, 14 (20,5) de 1301-1700, 5 (6,8%) 2101-2500, 3 (4,1%) \$ 2501-2900 y 2 (2,8%) \$1701-2100).

3.1.2.2 Análisis descriptivo de estrés laboral

Tabla 18: Niveles de Estrés					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	13	18,3	18,3	18,3
	Medio	14	19,7	19,7	38
	Alto	44	62	62	100
	Total	71	100,0	100,0	

Elaborado por: La Autora

Gráfico 9: Niveles de Estrés



Fuente: Tabla # 18

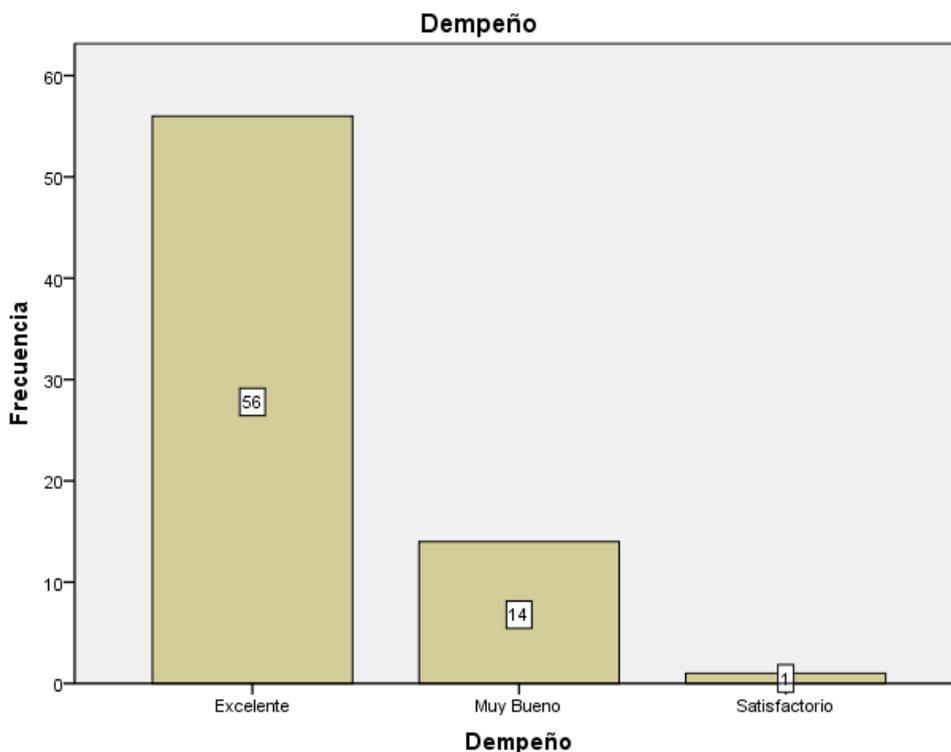
Los niveles de estrés que presento la población investigada son: 26 trabajadores que representa (36,6%) un nivel muy alto, 18 (25,45%) un puntaje alto, 14 (19,7%) medio, 8 (11,3%) bajo y 5 (7%) resulta muy bajo. Relacionando a los síntomas reveladores de estrés indica que con mayor frecuencia en niveles altos se da los síntomas fisiológicos en 57 (80,2%) trabajadores, manifestados en dolor de cuello, espalda y tensión muscular, dolor de cabeza, trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche. Y los trabajadores indican que su afectación relacionada a síntomas fisiológicos es medio-bajo en un total de 14 (19,7%).

3.1.2.3 Análisis descriptivo desempeño laboral

Tabla 19: Desempeño Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	56	78,9	78,9	78,9
	Muy Bueno	14	19,7	19,7	98,6
	Satisfactorio	1	1,4	1,4	100
	Total	71	100	100	

Elaborado por: La Autora

Gráfico 10: Niveles de Desempeño



Fuente: Tabla # 19

Dentro de las escalas de calificación de conformidad a lo establecido en la LOSCA no da resultados del desempeño laboral en sus tres dimensiones de liderazgo, trabajo en equipo e iniciativa los siguientes: que el 56 trabajadores de la salud (78,9%) tiene desempeño excelente, 14 (19,7%) muy bueno y 1 (1,4%) una calificación satisfactoria.

3.1.2.4 Relación entre las variables

A continuación se presenta los resultados de niveles de estrés en la relación a las variables sociodemográficas más significativas de la población.

Tabla 20: Relación Desempeño según Sexo

		Desempeño			Total
		Excelente	Muy Bueno	Satisfactorio	
SEXO	Hombre				
	Recuento	25	1	0	26
	Frecuencia esperada	20,5	5,1	,4	26,0
	% dentro de Género	96,2%	3,8%	,0%	100,0%
	% dentro de Desempeño	44,6%	7,1%	,0%	36,6%
	% del total	35,2%	1,4%	,0%	36,6%
Mujer	Recuento	31	13	1	45
	Frecuencia esperada	35,5	8,9	,6	45,0
	% dentro de Género	68,9%	28,9%	2,2%	100,0%
	% dentro de Desempeño	55,4%	92,9%	100,0%	63,4%
	% del total	43,7%	18,3%	1,4%	63,4%
Total	Recuento	56	14	1	71
	Frecuencia esperada	56,0	14,0	1,0	71,0
	% dentro de Género	78,9%	19,7%	1,4%	100,0%
	% dentro de Desempeño	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	78,9%	19,7%	1,4%	100,0%

Elaborado por: La Autora

Como se puede evidenciar en la Tabla # 20 existe un mayor porcentaje de un desempeño “excelente” en mujeres con 31 (43,7%) versus a hombres con 25 (35,2%), en desempeño “muy bueno” tenemos en mujeres con 13 (18,3%) y 1 hombre con (1,4%) y en base a desempeño satisfactorio 1 (1,4%) mujer. Finalizando que a nivel global son un total de 56 (78,9%) colaboradores de los dos sexos que están en un nivel de desempeño Excelente.

Tabla 21: Relación Estrés con Sexo

		ESTRES			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
SEXO	Hombre				
	Recuento	4	8	14	26
	% dentro de Género	15,4%	30,8%	53,8%	100,0%
	% dentro de ESTRES	30,8%	57,1%	31,8%	36,6%
	% del total	5,6%	11,3%	19,7%	36,6%
Mujer	Recuento	9	6	30	45
	% dentro de Género	20,0%	13,3%	66,7%	100,0%
	% dentro de ESTRES	69,2%	42,9%	68,2%	63,4%
	% del total	12,7%	8,5%	42,3%	63,4%
Total	Recuento	13	14	44	71
	% dentro de Género	18,3%	19,7%	62,0%	100,0%
	% dentro de ESTRES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	18,3%	19,7%	62,0%	100,0%

Elaborado por: La Autora

Dentro de la relación con el sexo mujer versus niveles de estrés se tiene que: 30 (42,3%) de mujeres tiene niveles altos de estrés y 14 (19,7%) de hombres, en niveles medios tenemos que 8 (11,3%) de hombres y 6 (8,5%) mujeres; y, a nivel global de los dos sexos se evidencia que existen 44 (62%) colaboradores con niveles altos de estrés con referencia a síntomas fisiológicos.

Tabla 22: Relación Desempeño con Estrés

		ESTRES			Total		
		BAJO	MEDIO	ALTO			
Desempeño	Excelente	Recuento	10	11	35	56	
		% dentro de Desempeño	17,9%	19,6%	62,5%	100,0%	
		% dentro de ESTRES	76,9%	78,6%	79,5%	78,9%	
		% del total	14,1%	15,5%	49,3%	78,9%	
		Muy Bueno	Recuento	3	3	8	14
			% dentro de Desempeño	21,4%	21,4%	57,1%	100,0%
			% dentro de ESTRES	23,1%	21,4%	18,2%	19,7%
			% del total	4,2%	4,2%	11,3%	19,7%
		Satisfactorio	Recuento	0	0	1	1
			% dentro de Desempeño	,0%	,0%	100,0%	100,0%
			% dentro de ESTRES	,0%	,0%	2,3%	1,4%
			% del total	,0%	,0%	1,4%	1,4%
Total		Recuento	13	14	44	71	
		% dentro de Desempeño	18,3%	19,7%	62,0%	100,0%	
		% dentro de ESTRES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
		% del total	18,3%	19,7%	62,0%	100,0%	

Elaborado por: La Autora

En referencia a la correlación de las variables niveles de desempeño versus niveles de estrés podemos ver en la tabla 22 que: 35 (49,3%) colaboradores con altos niveles de estrés tienen un desempeño laboral excelente, 11 (15,5%) con niveles medios de estrés tienen un desempeño alto, 10 (10%) con bajos niveles de estrés tienen desempeño alto; ya al describir de manera global se verifica que 44 colaboradores con niveles altos de estrés tienen un excelente desempeño. Finalizando mencionamos que el estrés no se relaciona con el desempeño, puesto que los colaboradores demuestran que en sus dimensiones de trabajo en equipo, liderazgo e iniciativa se desempeñan de manera exitosa.

Tabla 23: Correlación Desempeño-Estrés

		DESEMPEÑO	ESTRES
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	1	,001
	Sig. (bilateral)		,996
	N	71	71
ESTRES	Correlación de Pearson	,001	1
	Sig. (bilateral)	,996	
	N	71	71

Elaborado por: La Autora

Tabla 24: Prueba Pearson

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Pearson	,770 ^a	4	,942
Razón de verosimilitudes	1,111	4	,893
Asociación lineal por lineal	,000	1	,996
N de casos válidos	71		

a. 5 casillas (55,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,18.

Según Tabla # 23 y 24 se encontró que no existe ninguna relación estadística significativa entre las variables de estrés y desempeño dada por una asociación del 0.001 siendo está muy baja puesto que no da <0.01 .

3.2 Aplicación práctica

La presente propuesta tiene por objeto contribuir con medidas preventivas ante la presencia de estrés laboral, un plan de mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores que permita mejorar su ambiente laboral, libre de estrés y que estos se puedan desarrollar sus funciones asignadas y sobre todo evitar que a largo o corto plazo se evidencien enfermedades profesionales o accidentes de trabajo.

Como primer punto se propone adjuntar a la política de la institución artículos que evidencien la ejecución de actividades de prevención y atención del estrés laboral, asignando responsables para su ejecución; con el fin de ser un mandato obligatorio.

Como segundo punto se propone la ejecución de un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Vida de los Trabajadores, que tenga como objeto de evitar prevalencia y/o incidencia de casos de estrés laboral mediante niveles de atención.

Atención Primaria (Promoción de la Salud e Igualdad): Como parte integral, donde los colaboradores evidencien su bienestar y se den cuenta de sus propias actitudes, puedan afrontar las presiones de la vida, puedan trabajar productivamente y fructíferamente y sea capaz de hacer una contribución a los usuarios, siendo un proceso fundamental la promoción.

El proceso de promoción de se llevara a cabo conjuntamente con el departamento de Promoción de la Salud e Igualdad y se ejecutara un Plan Anual de Capacitación.

Se llevara a cabo actividades de recreación, pausas activas individuales y grupales, un ejemplo puede ser participación de “Métele un Gol al Estrés” y/o participación en la carrera 6k que se lleva en la parroquia Gualea.

Se efectuará un Plan de Incentivos según lo establece La Ley Orgánica del Servidor Público y el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de motivar a los trabajadores.

Atención Secundaria: Para dar cumplimiento se establecerá prioridades de grupos, existirá mayor participación por parte de todos los colaboradores, grupos focales para la detección y tratamiento precoces del estrés a través de la concienciación de los trabajadores y la promoción de estrategias de control.

Atención Terciaria: Ya detectados los casos del personal con niveles de estrés medio-alto, la persona encargada de Trabajo Social ejecutará un acompañamiento al trabajador y a su familia a través de su ficha socio-económica visitará sus hogares, psicología clínica dará apoyo necesario según prioridad.

Con los trabajadores afectados con niveles altos de estrés se trabajará con técnicas cognitivo-conductuales como habilidades sociales, técnicas de afrontamiento con relajación de Jacobson, administración de tiempo, terapia racional emotiva y relajación por evocación, relajación condicionada y otros. De requerir tratamiento que no pueda ser resultado en la institución se transferirá a la persona a un centro de atención con especialistas que atiendan casos de mayor complejidad.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Es importante enfatizar la enorme trascendencia histórica que asume el estrés laboral en las diferentes sociedades pasadas y contemporáneas, pues representan un claro indicador directo del grado de salud propio de cada organización social, de su estructura, de sus empresas, relaciones, medios y modos de producción.

En la actualidad es esencial la participación de las instituciones y empleadores, con el objeto de mejorar los ambientes laborales, propiciando el desarrollo de sus empleados, para aumentar su productividad, los rendimientos, la calidad en el trabajo y desde luego la salud de los colaboradores. Las nuevas tendencias en la Administración del Talento Humano, contemplan cambios importantes en los esquemas tradicionales de estilos de dirección, jerarquías, participación y procesos internos de comunicación de las organizaciones productivas tendientes a favorecer el clima organizacional mejor que propicie el desarrollo, superación y buen desempeño de sus colaboradores.

Una vez concluida la investigación de la bibliografía revisada se evidencia que en estudios realizados por la Compañía Regus verifica que el 75% se ve afectada por estrés laboral, que en Argentina el 80% de una población investigada tiene niveles altos de estrés. Consultoría D'Alessio LROL manifiesta que el 80% de poblaciones a larga se verán afectadas por enfermedades profesionales con referencia al estrés. Se dice a la vez que existe una asociación significativa del estrés relacionando al desempeño.

4.1 Conclusiones

Después de los resultados y análisis se comprobó que no existe una correlación entre las variables de estrés y desempeño, descartando la hipótesis inicial planteada, siendo esta baja se menciona que los niveles de estrés no se relacionan con el desempeño laboral.

En el Hospital se encontró que se cuenta con una población con niveles altos de estrés en un 62% del total, sin embargo en cuanto a los niveles de desempeño se tienen que el 78,9% tiene excelente.

En cuanto a las características sociodemográficas con niveles de estrés se tiene que 30 (42,3%) de mujeres tienen altos niveles, 14 (19,7%) hombres. En referencia al desempeño laboral se tiene que 25 (35,2%) hombres y 31 (43,7%) mujeres tienen un nivel excelente.

4.2 Recomendaciones

Se considera lo siguiente:

Que la Dirección Distrital de Salud 17D01-Hospital Básico Nanegalito, conjuntamente con el Departamento Administrativo-Financiero cree y/o solicite partida presupuestaria para la ejecución del Plan de Incentivos.

Para el desarrollo normal de sus labores, los colaboradores del Hospital deben poseer los recursos materiales necesarios y en óptimas condiciones ya que por ejemplo las computadoras que actualmente poseen son personales “laptop” y dentro de la ergonomía no es dable trabajar 8 horas seguidas con equipos así, de esta manera disminuirémos anomalías físicas y de agotamiento causadas por ellos.

Es trascendental que los colaboradores se capaciten en técnicas de afrontamiento y otras, por lo cual se requiere se dé tiempo para la ejecución de actividades relacionadas a la prevención para con el personal.

Es muy importante se implemente un buzón de sugerencias en el Hospital, para que los trabajadores opinen; estas sugerencias tendrán que ser validadas únicamente por Provisión de Servicios y Talento Humano, que a partir del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Vida se vaya corrigiendo los causales.

Es de vital importancia que la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo ponga mayor énfasis en los factores psicosociales, aplicando prevención en las mismas cuando estas sean identificadas.

MATERIAL DE REFERENCIA

(s.f.).

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Blandini, J. y. (2005). *Estrés Laboral y Mecanismos de afrontamiento: su relación en la aparición del síndrome de Bournot en médicos residentes del Hospital Militar*. Venezuela.

Briones, G. (2002). *Epistemología de las ciencias sociales*. Colombia.

Briones, G. (2002). *Epistemología de las ciencias sociales*. Colombia.

Catalán, A. (2010). ¿Qué es el estrés? *Reflecciones Revista de Psicología*, 12.

Cervera, G. (2011). *Guía para el tratamiento de trastornos depresivos o ansiosos*. Valencia.

Chiavenato, A. (2008). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mac Graw.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano-El Capital Humano de las Organizaciones*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores S.A.

Chorot, S. &. (s.f.). *Relaciones entre formas de adquisición, patrón de respuesta y tratamiento de la ansiedad. Aportaciones recientes en psicopatología*. Madrid: Novamedic.

Chruden & Sherman. (1987). *Administración del Personal*. México: South Westrem.

Código del Trabajo. (s.f.).

Dolan, S. (2003). *La Gestión de los Recursos Humanos: preparando profesionales para el siglo XXI*. España: Mac Graw Hill.

Encalada A, Z. R. (2006). *Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencias*. Perú.

- Encalada, A. (2007). Estrés y sus consecuencias en el Desempeño Laboral. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería* , 1.
- Ergonomista, E. (2009). *El ergonomista*. Obtenido de <http://www.elergonomista.com/fe07.htm>
- Federico, M. M. (1998). *El Positivismo y Las Ciencias Sociales*. Argentina.
- Folkman, L. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martinez Editorial Roca.
- Fornés Vives, J. (2012). MOBBING: LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA COMO FUENTE DE. *Enfermería Global*, 1-10.
- Gibson, J. (1990). *Organizaciones Conducta, estructura, proceso*. México: McGraw Hill/Interamericana.
- Gil Hernandez, F. (2012). *tratado de medicina del trabajo*. barcelona, España: Elsevier.
- Gonzales, M. (2014). *Estrés y Desempeño Laboral*. Quetzaltenango.
- González , D., Tejero , R., & Sabino , M. (2012). Estrategias de afrontamiento en víctimas de mobbing: diferencias entre trabajadores españoles e inmigrantes latinoamericanos y consideraciones clínicas. *Psychologia: avances de la disciplina*, 45-57.
- González Corzo, I. (2012). MOBBING Y SU ASOCIACIÓN CON FACTORES PSICOSOCIALES EN DOCENTES DE NIVEL MEDIO SUPERIOR EN MÉXICO. *REVISTA IBEROAMERICANA DE PSICOLOGÍA: CIENCIA Y TECNOLOGÍA* , 67-76.
- Grijalva, A. (2009). *Principales innovaciones en la Constitución de Ecuador del 2008*. Quito: IRG Paris.
- Helge, H., Einarsen, S., & Cooper, C. L. (2003). Organisational Effects of Bullying. Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: Perspectives in Research and Practice. *CRC Press: New York*, 145-162.
- Hernández, M. (1988). *El estrés en el trabajo: Un enfoque sico-administrativo*. México.

- INSHT. (2003). Guía técnica para la evaluación y prevención y prevención de los riesgos relativos a la manipulación manual de cargas. *INSHT*.
- Irene, I. H. (2007). *Sensibilización sobre el Estrés Laboral en los países en Desarrollo*, . México: Protección de la Salud de los Trabajadores Serie N° 6.
- Karasek, R Theorell, T. (1979). *Job demands, job decision latituted, and mental strain: Implications for job redesign*. Administrative Sciencie Quarterly.
- Karasek, R. A. (1979). *Job demandas, job decision latitude, andd mental strain: Implications for job redesign*. Cambridge: MA: Basic Book.
- Landy, F & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México D.F: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Lara Sotomayor , J., & Pando Moreno, M. (2014). El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público. *Ciencia Y trabajo*, 43-48.
- Lewin, K. (1980). *La dinámica de los grupos*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Lutgen-Sandvik. (2003). *The communicative cycle of employee emotional abuse. Generation and regeneration of workplace mistreatment*. Australia .
- Macías, A. B. (2007). El campo de estudio del estrés: Programa de estímulo-respuesta al Programa de investigación persona-entorno. *Internacional de Psicología*, 15-18.
- Martinez, G. d. (s.f.). Diccionario Médico Zamora.
- Matteson, I. (1989). *Estrés y Trabajo*. México.
- Mazariegos, E. (2010). *Relación entre el estrés y el desempeño de los Visitadores Médicos de un Laboratorio Farmacéutico Nacional*. Guatemala: Tesis inédita.
- Nacional, A. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Montecristi.
- NIOSH. (1998). Estrés en el Trabajo. *NIOSH*, 87-111.
- NIOSH. (Octubre de 2007). *National Institute for Occupational Safety and Health*. Obtenido de www.cdc.gov/niosh

- Peiro, J. M. (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, Trabajo y Salud*, 13,18-38.
- Peralta, M. (2004). EL ACOSO LABORAL - MOBBING- PERSPECTIVA PSICOLÓGICA. *Revista de Estudios Sociales*, 111-122.
- Peralta, P. (2014). *El estres post* . Quito: Ushumanca .
- Peresson, L. (2007). *Sistemas de Gestión de la Calidad con Enfoque al Cliente*. Vallalodid.
- Perez, J. (2002). *Fundamentos de la Dirección de Empresas*. Madrid: RIALP S.A.
- Rueda Castillo, J. (2010). Mobbing: el silencio del trabajador hostigado. *Prevention World Magazine*, 24-33.
- Ruiz C, S. V. (2008). *Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología* . Venezuela.
- Russel, A. (1996). *Psicología del Trabajo*. Madrid: Ediciones Morata S.A.
- Sandin, B. (2002). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 141-157.
- Social, M. d. (2007). *Bateria de Instrumentos para la evaluación de factores psicosociales*. Colombia.
- Social, M. d. (2007). *Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo*. Colombia.
- Suárez Tunanñaña, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Psiquemag*, 33-50.
- Todaro, R. (2001). *Desempeño Laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios*. Chile.
- Vindel, A. C. (1995). *El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención*. Madrid.
- Xinhua, A. d. (27 de Julio de 2013). *Especial: Estrés laboral afecta al 80% de trabajadores*, págs. 1-2.