



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL**

PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO

TEMA:

**EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
EMPLEADOS DE LA UNEMI**

AUTORES:

**PONCE CHANCAY CHRISTIAN ADRIAN
ZAMBRANO ÁLAVA RÓMULO CÉSAR**

ACOMPAÑANTE:

Ing. JESMY FLORA CASTELO GONZALEZ, MAE.

Milagro, Agosto 2017

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Nosotros, PONCE CHANCAY CHRISTIAN ADRIAN C.I. 0922161880 y ZAMBRANO ALAVA ROMULO CESAR C.I. 0915318817 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación - Examen Complexivo, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi (nuestro) Título de Grado, como aporte a la Temática “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA UNEMI” del Grupo de Investigación CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y ENERGÍAS RENOVABLES de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social De Los Conocimientos, Creatividad E Innovación, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

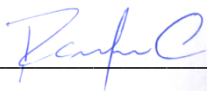
Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 11 días del mes de Septiembre del 2017



Nombre: Ponce Chancay Christian Adrián

CI: 0922161880



Nombre: Zambrano Álava Rómulo Cesar

CI: 0915318817

APROBACIÓN DEL ACOMPAÑANTE DE LA PROPUESTA PRÁCTICA

Yo, CASTELO GONZALEZ JESMY FLORA en mi calidad de acompañante de la propuesta práctica del Examen Complexivo, modalidad presencial, elaborado por el/la/los estudiantes PONCE CHANCAY CHRISTIAN ADRIAN C.I. 0922161880 y ZAMBRANO ALAVA ROMULO CESAR C.I. 0915318817; cuyo tema es: EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES, que aporta a la Línea de Investigación SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL previo a la obtención del Grado de INGENIERO INDUSTRIAL; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen Complexivo de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 11 días del mes de Septiembre de 2017.



Ing. JESMY FLORA CASTELO GONZALEZ, MAE.

CI. 1204801227

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por: **Ing. Castelo Gonzalez Jesmy Flora, MBA; Ing. Lopez Briones Johny Roddy, MSPP; Ing. Vinueza Martinez Jorge Luis, MGTI.**

Luego de realizar la revisión de la propuesta práctica del Examen Complexivo, previo a la obtención del título de INGENIERO INDUSTRIAL presentado por el señor **Zambrano Álava Rómulo César**

Con el título:

EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA UNEMI




Otorga al presente la propuesta práctica del Examen Complexivo, las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[95]
DEFENSA ORAL	[5]
TOTAL	[100]
EQUIVALENTE	[50]

Emite el siguiente veredicto: APROBADO

Fecha: 25 de Septiembre del 2017.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Ing. Castelo Gonzalez Jesmy Flora, MBA	
Vocal 1	Ing. Lopez Briones Johny Roddy, MSPP	
Vocal 2	Ing. Vinueza Martinez Jorge Luis, MGTI	

DEDICATORIA

A mi familia quienes por ellos he cosechado mi presente.

Para mis padres Galo Ponce y María Hilaria Chancay por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

Para mi amada esposa Jahayra Plúas por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas tanto profesionales como personales y a mis hijas Kathreen y Kristhy, que son el motivo y la razón que me ha llevado a superarme día a día para poder obtener mis más apreciados ideales de superación, quiero también dejar en ellas una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida lograr y a quienes siempre cuidaré para verlas hechas personas capaces y que puedan valerse por sí mismas.

Para mi Tía Cármen que con sus cuidados y apoyo incondicional desde muy temprana edad me ayudo a lograr este objetivo.

Christian A. Ponce Ch.

Dedico el presente trabajo investigativo a mi esposa Amalín Mayorga Albán, a mis hijas Amalín y Naomy Zambrano Mayorga, sin el apoyo de ustedes y su grata compañía no hubiera sido posible terminar esta etapa.

A mis padres Rómulo y Esperanza, a mis hermanos Javier, Lourdes y Lesly, por haber sido fuente de inspiración y apoyo constante.

Rómulo C. Zambrano A.

AGRADECIMIENTO

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

A la Universidad de Estatal de Milagro (UNEMI) que me brindó la oportunidad para poder culminar mis estudios de tercer nivel.

A mis compañeros por haber compartido sus experiencias a lo largo de esta de mis años de estudio y haber enriquecido tanto en lo personal como en lo intelectual.

A mis maestros por sus enseñanzas, por transmitirme y compartir sus conocimientos.

A mis compañeros de trabajo de Hivimar S.A. que me apoyaron e impulsaron para poder culminar mis estudios.

Christian A. Ponce Ch.

Al culminar esta etapa académica quiero dejar expresado mis agradecimientos a la Universidad Estatal de Milagro, alma máter que me abrió sus puertas para formarme como un profesional de Ingeniería Industrial.

A mis profesores, por sus enseñanzas y acompañamiento en este proceso de formación.

A mis compañeros de aulas, por haber compartido momentos de amistad y fraternidad.

Rómulo C. Zambrano A.

INDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	2
APROBACIÓN DEL ACOMPAÑANTE DE LA PROPUESTA PRÁCTICA . ¡Error! Marcador no definido.	
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR ¡Error! Marcador no definido.	
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO.....	7
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
1. INTRODUCCIÓN	11
2. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 Antecedentes	13
2.2 Condiciones de Trabajo.....	14
2.3 Factores del Estrés Laboral	17
2.4. Variables relacionadas con productividad.....	18
2.5. Variables relacionados con salud	18
3. DESARROLLO	20
4. CONCLUSIONES	23
5. BIBLIOGRAFÍA.....	25

TEMA: “El estrés laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la UNEMI”

RESUMEN

Dentro de las Organizaciones el nivel del estrés en los trabajadores puede ocasionar presión en el entorno laboral ocasionando diversas consecuencias negativas lo cual afecta de alguna manera la productividad.

Las personas de alta jerarquía en la Organización deben estipular estrategias eficientes para sembrarlas en la mente de cada uno de los subordinados y de esta manera contrastar y disminuir la tensión cuando una situación es considerada dificultosa o incómoda.

Hoy en día las Organizaciones deben poner en una balanza el estrés laboral vs productividad, de que sirve ansiar productividad sino alimentamos con decisiones adecuadas la mente de los colaborados, ya que ellos son recursos esenciales en la eficiencia productiva.

El presente estudio tiene como objeto analizar las causas que el estrés laboral puede influir en la productividad diaria, estudiar de manera psicológica el estilo y calidad de vida que mantienen los trabajadores, esto ayudaría a fomentar el trato y equilibrio emocional en ellos. El control de las emociones del personal de las Organizaciones no solo depende de las personas de alto grado jerárquico también tiene que ver mucho entre el ambiente de compañerismo, cada persona es responsable de lo que expresa mas no de lo que la otra persona pueda interpretar, es decir, que la Organización debe tener como política interna un cuestionario de conductas estresantes; esto es para tener conocimiento del ambiente laboral que puede aportar cada colaborador dentro de la Organización y con facilidad definir los términos: estrés y resistencia al cambio de cada uno de ellos. Con este proceso resultaría más factible aplicar herramientas de conductas aplicadas a la prevención y manejo de estrés, ya sea laboral o personal.

Ante todo esto se ha realizado búsqueda y levantamiento de información que permita crear una clara plataforma del estrés laboral, luego se detalla la caracterización del marco teórico, a continuación, se describe el desarrollo, y finalmente se realizan las conclusiones.

PALABRAS CLAVE:

Estrés laboral, productividad, trabajadores.

TITLE: “The labor stress and its influence in the productivity of the employees of the UNEMI”

ABSTRACT

Within Organizations, the level of stress in workers can cause pressure in the work environment causing several negative consequences which affects productivity in some way.

High-ranking people in the Organization must stipulate efficient strategies to sow them in the minds of each of the subordinates and thus contrast and reduce the tension when a situation is considered difficult or uncomfortable.

Nowadays the Organizations must put in a balance the labor stress vs productivity, that serves to crave productivity but we feed with adequate decisions the collaborators' mind, since they are essential resources in the productive efficiency.

The present study aims to analyze the causes that work stress can influence daily productivity, psychologically study the style and quality of life maintained by workers, this would help to promote treatment and emotional balance in them. The control of the emotions of the staff of the Organizations not only depends on the people of high hierarchy also has a lot to do with the atmosphere of fellowship, each person is responsible for what expresses more than what the other person can interpret, That is, that the Organization should have as internal policy a questionnaire of stressful behavior; This is to have knowledge of the work environment that can contribute each collaborator within the Organization and easily define the terms: change, stress and resistance to change of each one of them. With this process it would be more feasible to apply behavioral tools applied to the prevention and management of stress, either labor or personal.

Above all, we have searched and collected information to create a clear platform for work stress, then we detail the characterization of the theoretical framework, then describe the development, and finally the conclusions are made.

KEYWORDS:

Labor stress, productivity, workers.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad es común escuchar el término estrés laboral, de tal manera que según informes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se estima que en el mundo se producen anualmente 120 millones de accidentes laborales, de los cuales unos 200.000 son con resultado de muerte, algunos de esos accidentes son ocasionados por enfermedades laborales como: riesgos químicos, riesgos físicos, riesgos biológicos, riesgos psicológicos como el estrés y los riesgos por deficiente aplicación de ergonomía.

En el presente documento nos centraremos en analizar la incidencia del estrés laboral en la productividad de los empleados de una organización.

En el campo de la ingeniería industrial es importante la salud e higiene industrial en las organizaciones, en el presente estudio se hace referencia al estrés laboral como resultado de las actuaciones en el ámbito laboral y su efecto en el desempeño laboral. (Lazzati, Cambio del Comportamiento en el Trabajo, 2012), manifiesta que las organizaciones y sus miembros tratan permanentemente de mejorar su desempeño, y aquello requiere un cambio efectivo del comportamiento en el trabajo, el éxito de las organizaciones depende no solo de su arquitectura, sino también, del accionar del talento humano.

De igual forma según (Onieva, Pablo Cortés y Luis, 2010), aseveran que el hombre para su desarrollo individual y social tiene necesidades que trata de cubrir por medio de la ejecución de actividades, estas pueden ser productivas o de servicios, a lo largo del tiempo, el hombre ha aprendido que si se organiza puede atender sus necesidades de manera más eficiente, llegar a esta organización de trabajo no es tan fácil, requiere planificación y uso de herramientas para realizar las tareas de manera exitosa, y de esa

manera evitar el tan temido estrés laboral, la adecuada organización de las actividades de trabajo en un medio efectivo se conoce como clima organizacional.

En cuanto al clima organizacional (Margarita Chiang, Ma. Jose Martín, Antonio Núñez, 2010), señalan que cuando los individuos se refieren a su medio laboral generalmente lo llaman clima organizacional, y se relaciona con las personas, su conducta y sus sentimientos, relacionados a su satisfacción laboral lo cual implica actitudes. El clima organizacional establece el marco para la motivación y la satisfacción, la utilidad no hay que buscarla en el rendimiento financiero, sino en el impacto que produce en la organización con un sistema de personas que trabajan en un ambiente óptimo y estratégico centrado en la consecución de objetivos organizacionales como son la innovación, servicio y la gestión de calidad.

El ser humano es un ser social, que para desarrollarse como tal necesita relacionarse con otros, y esto significa también que el trabajo es un hecho social. Por lo tanto, no se puede limitar a reducir la jornada de trabajo como única fuente de reducir los riesgos de estrés laboral, lo que hay que conseguir es lograr un trabajo con grado de tecnificación que libere del máximo de los riesgos que atentan contra la integridad física y mental. Es cierto que el estrés aumenta por el nivel de tareas que sea encomendadas al trabajador pero las organizaciones también requieren de eficiencia inmediata; pero deben tener en cuenta que las actividades deben tener periodos de presión.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes.

El trabajo constituye una realidad objetiva que debe evaluarse constantemente en relación a las circunstancias específicas en que se desarrolla y tomando en cuenta la apreciación de la persona que trabaja, así lo manifiesta (Ruiz-Frutos, 2007), el trabajo tiene dos características fundamentales: la tecnificación y la organización, con la revolución industrial tuvo un proceso más acelerado hacia la tecnificación del trabajo, lo cual ocasionó cambios en la organización.

En efecto, las máquinas aumentaron extraordinariamente la capacidad de producción y se motivó a que los trabajadores se adecuarán a las exigencias de las máquinas en aras de la producción, esta situación se liga a menores exigencias físicas, los esfuerzos físicos disminuyen, pero cada día son mayores los esfuerzos mentales en el trabajo.

El ser humano necesita relacionarse con otros en ambiente laboral, para reducir los riesgos del estrés laboral es importante considerar la relación de este con la salud y la integridad física y mental.

Desde el punto de vista preventivo, la (Organización Mundial de la Salud OMS, 2017) considera a la salud como el estado de bienestar físico, mental y social completo, es decir, toda la persona. La salud es el resultado de un proceso de desarrollo individual de la persona, que se puede ir logrando o perdiendo en función de las condiciones que le rodean, es decir, de su entorno y de su propia voluntad.

La relación entre trabajo y salud, conforman elementos que condicionan la salud, el trabajo constituye para el hombre una necesidad económica, una vocación, un estímulo, un derecho y un deber para satisfacer sus necesidades y mantener una vida digna.

Hoy en día trabajo y salud son actividades íntimamente relacionadas, ya que el trabajo es toda actividad mediante la cual el hombre desarrolla sus capacidades físicas e

intelectuales, con el objetivo de cubrir dichas necesidades y conseguir una mayor calidad de vida, pero a la vez constituye una fuente de riesgo para la salud que tiene su origen en las condiciones en que el trabajo se realiza, si estas condiciones son adversas puede verse afectado por muchas situaciones, entre ellas el estrés laboral.

Cabe recalcar que existen profesiones más predispuestas para desarrollar estrés laboral o cualquier otro riesgo psicosocial: profesores, médicos, enfermeras, policías, bomberos, artificieros, controladores aéreos, mineros, etc.

Según (Federico Triginé y Jaume Gan, 2012), el Clima Laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en las empresas y organizaciones.

2.2 Condiciones de Trabajo.

Las condiciones de trabajo son una constante e innovadora mecanización del trabajo, los cambios de ritmo de producción, la competitividad profesional, las exigencias, etc., generan una serie de condiciones que pueden afectar el nivel de estrés laboral, se las denominan condiciones de trabajo:

- La propia tarea realizada por el trabajador
- Los medios que utiliza
- La organización del proceso de fabricación

Respecto al clima organizacional, podemos decir que el ser humano vive en sociedad, y la experiencia le ha enseñado a planificar el trabajo, asignando tareas determinadas a individuos concretos para así conseguir el mismo resultado con menor esfuerzo que actuando por su cuenta. Así surge lo que se conoce como división del trabajo, a este sistema de trabajo se lo denomina trabajo organizado, el mal funcionamiento de este sistema, además de aumentar y potenciar los riesgos de daños

físicos por la falta de control técnico puede producir un desequilibrio de los trabajos, lo que se trasladará como insatisfacción, desinterés, crisis de estrés por el trabajo, etc.

Un factor para el desarrollo del estrés laboral es la carga de trabajo, tanto física como mental, la carga de trabajo es el conjunto de requerimientos físicos y mentales a lo que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral.

Para que la carga mental no sea excesiva debe realizarse un correcto diseño del puesto de trabajo, de los mandos y de las señales, y así cómo de los códigos que se utilizan.

Al referirnos a presión, carga y fatiga laboral no lo podemos hacer de manera impulsiva, hay estándares como la Norma ISO 10075:1991, publicado por (AENOR, 2001) correspondiente a los Principios Ergonómicos relativos a la carga mental de trabajo que hace una diferencia entre stress (presión) y strain (tensión) mental.

La presión mental (mental stress) es el conjunto de todas las influencias que inciden en un ser humano. Se refiere por tanto a los factores externos o exigencias que afectan mentalmente a las personas.

La tensión mental (mental strain) es el efecto inmediato de la presión mental en el individuo, no el efecto a largo plazo. A esta tensión es a la que hacemos referencia cuando se habla de carga mental. Viene determinada por la interacción entre la exigencia de la tarea (presión mental) y las características del individuo.

(Llaneza, 2012), relaciona a la ergonomía con la actividad laboral, considerando los riesgos de que de ella se derivan, y asevera que la ergonomía en conjunto con la higiene industrial son referentes ante la finalidad de prevenir enfermedades profesionales por situaciones como carga física, incomodidad, postura inadecuada y repetitividad de acciones, así como elementos del ambiente como ruido, vibraciones, iluminación o condiciones climáticas a la que esté expuesto el empleado. La seguridad bien entendida

consiste en evitar un disfuncionamiento técnico al mismo tiempo que un mal comportamiento humano.

(Lazzati, El Cambio Del Comportamiento En El Trabajo, 2008), menciona que una de las actividades fuertes del estrés laboral es el desempeño de roles en las organizaciones, este tipo de estrés está integrado básicamente.

Por dos disfunciones asociadas al rol: ambigüedad y conflicto de rol. La ambigüedad de rol es el grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol tiene respecto a si mismo y el conflicto de rol se refiere a cuando no se puede satisfacer simultáneamente expectativas de rol simultaneas o contradictoras. Según (Díaz, 2014) La carga mental de trabajo es la cantidad de esfuerzo mental que debe realizar una persona para desempeñar una tarea en un intervalo de tiempo establecido. (Morales, 2003) indica; en las entrevistas realizadas a trabajadores con contratos temporales encontramos dos tipos de situaciones: por un lado trabajadores que llevan menos de un año en la empresa, y por otro lado trabajadores que llevan más de un año (hasta siete años en un caso). Todos muestran un nivel de insatisfacción general con las condiciones de contratación. Los que llevan más tiempo relacionan su insatisfacción con la incertidumbre y la inseguridad que crea una situación de precariedad no deseada: ellos busca estabilidad, y solo dejaría la empresa para promocionar. En cambio los que llevan menos tiempo señala explícitamente su intención de irse de la empresa.

(Koys y Decotis , 1991, pág. 24), señalan que estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; sin embargo, se ha producido un avance considerable en cuanto al concepto de clima como constructo. (Scheineder y Reichers , 1983, pág. 24)

2.3 Factores del Estrés Laboral.

Los estresores más comunes son la persona y el entorno, así lo afirma (Acosta, 2008), y menciona a los siguientes factores que ocasionan del estrés laboral: exceso de trabajo, falta de trabajo, tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y los demás, ausencia de una descripción clara del trabajo falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral, falta de espacios para exponer quejas, responsabilidades múltiples sin la adecuada autoridad o capacidad de tomar decisiones, entre otros.

El estrés laboral se origina porque existe un conflicto permanente entre necesidades resultados y los recursos necesarios para obtener dichos resultados, fundamentalmente tiempo y dinero. Existe una gran presión sobre los empleados, directivos y empresarios para dedicar más tiempo y dinero a fin de conseguir los resultados, tomar decisiones, cambiar para innovar, un caso específico de estrés es el del empresario que dirige su propio negocio.

El comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de esta. Para el empleado tener bajo control las exigencias emitidas por la Organización muchas veces resulta difícil ya que el estrés puede superar las condiciones de recepción; las emociones pueden empezar por agotar lentamente el cerebro y cuerpo de los trabajadores perjudicando el entorno laboral. Son muy pocas las personas que visionan o misionan la idea de llegar a la jubilación, ya que con solo pensar la trayectoria de año por recorrer laboralmente se estresan, para muchos es agradable la idea jubilarse en la misma organización de siempre pero en el camino suelen llegar a una desmotivación el cual hace que busquen otros rumbos en otras Organizaciones.

Las organizaciones cumplen sus metas mediante la creación, comunicación y operación de un sistema de comportamiento organizacional, cuyo propósito es identificar y contribuir al manejo de las principales variables humanas y organizacionales que se relacionan con los resultados que las organizaciones pretenden alcanzar y usualmente se miden en base a los indicadores de desempeño, satisfacción laboral de los empleados y crecimiento y desarrollo empresarial. (Likert, 1976), propone la existencia de dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Estos sistemas son explicados con gran calidad por (Brunet, 1987).

2.4 Variables relacionadas con productividad.

Se debe detectar las falencias que perjudican a la Organización en el momento que los trabajadores brinden un servicio, con las variables que están relacionadas con la productividad se podrá resumir si se refleja la efectividad del uso de los recursos en general. A continuación detallamos las variables que facilitan evaluar el rendimiento dentro de la productividad: Evitación del Trabajo, Bienestar Emocional, Sensibilidad a la Injusticia, Justicia Organizacional Interpersonal, Intención de Permanencia, Satisfacción en el Trabajo, Compromiso Organizacional, Involucramiento con el Puesto, Engagement, Liderazgo, Comunicación, Cohesión, Satisfacción, Motivación.

2.5 Variables relacionados con salud.

Estar pendiente del bienestar de los trabajadores es fundamental para que la productividad no resulte afectada, esto es clave para disminuir pérdidas significativas, ya que la productividad exitosa no solo depende del número de demanda sino de cómo el servicio sea brindado por parte de los trabajadores. Las Organizaciones deben implementar obligatoriamente el Departamento de Trabajadores Sociales para conocer de más cerca las inquietudes, necesidades y malestares que posean los trabajadores; no

solo variables que tengan que ver con la producción sino también con la productividad. Las variables relacionadas con la salud son las siguientes: Desgaste Emocional, Despersonalización, Insatisfacción de Logro, Trastornos Psicossomáticos, Violencia Verbal, Comunicación Deteriorada, Maltrato y humillación, sobrecarga de trabajo, Exceso de Supervisión y Control.

3. DESARROLLO

Las Organizaciones deben tener en cuenta los aspectos de las variables relacionadas con la productividad, ya que se debe velar por la eficiencia del trabajador. Esto indica que si se cuida del bienestar del trabajador se reflejará compromiso y satisfacción del mismo. Logrando llegar a una constante comunicación e ir conociendo sus inquietudes o novedades laborales y darles solución. Donde el involucramiento laboral sería de un índice alto lo cual muchas veces lleva al trabajador a tomar decisiones tales que ayudan a mejorar sus funciones, teniendo en cuenta que tener liderazgo no es ser superior al resto de los colegas pero todos están en el derecho de opinar y comunicar su punto de vista como subordinado, esto favorecería al 100% a la Institución; no se descarta que mediante la evaluación de su rendimiento laboral se pueda llegar a la decisión de un ascenso cómodo.

Por otra parte encontramos las variables relacionadas con la salud, ésta al igual que la productividad son importantes para la institución; si no hay salud no hay productividad y si no hay productividad no hay rendimiento. Dentro de la eficiencia del trabajador se puede llegar a un desgaste emocional a largo plazo, ya sea negativo o positivo. Como se anunció anteriormente si se requiere de la eficiencia del trabajador hay que tener en cuenta en no llegar a la sobrecarga del trabajo, esto conllevaría a una insatisfacción de logro y a una comunicación deteriorada. Queda demostrado que para la solución de algún inconveniente en el ámbito general se debe operar de manera positiva para obtener resultados positivos. La Organización debe mantener un límite dentro de las actitudes de jerarquía ya que no se debe llegar al maltrato y humillación con los subordinados una vez que se llega al irrespeto todo lo construido se derrumbaría.

La organización Internacional del Trabajo OIT, según (Uribe, 2014) , señala que el trabajo no es una mercancía, el derecho a la asociación, salario digno, jornada de ocho horas, descanso semanal, abolición del trabajo infantil, limitación al trabajo juvenil para fomentar su forma de desarrollo, equidad de género e igualdad laboral entre países, así como la obligación de los estados de inspeccionar el trabajo, son algunos de los principios universales acordados en el Tratado de Versalles. En este marco se espera que las jornadas laborales cumplan con las especificaciones mencionadas.

En torno al estrés laboral se encuentran los riesgos psicosociales laborales, según (Uribe, 2014) son situaciones que tienen una alta probabilidad de dañar de forma grave y habitual la salud física, social o mental de los trabajadores.

De acuerdo con (Gómez, 2012), en la actualidad los problemas de salud asociados a las condiciones de trabajo han aumentado; hombres y mujeres atraviesan por una serie de síntomas como dolores de cabeza, espalda y cuello; alteraciones digestivas, agotamiento así como también trastornos del dormir. La medicina laboral regida a través de los tiempos con base en la toxicología y la fisiología explica muchos de los problemas actuales. En este mismo sentido, para este autor se ha documentado como los factores psicosociales pueden ser fuentes de estrés laboral, en el cual a su vez aumenta el riesgo de problemas de salud tales como presión arterial alta, angina, aterosclerosis, infartos, úlceras, alteraciones musculo-esqueléticas, disfunciones sexuales y reproductivas, ansiedad y depresión.

La (Organización Mundial de la Salud OMS, 2010), estima que cada año se presentan 160 millones de nuevos casos de enfermedades relacionadas al trabajo y que gran parte de estas son ocasionadas por las condiciones laborales. Reconocen que un tercio de estas cifras representan dolores de espalda, 16% pérdida de audición, 10% cáncer de pulmón y 8% depresión atribuida a riesgos de trabajo. Por su parte, la Unión

Europea expone estadísticas en donde cada 3 min y medio muere un individuo por causas relacionadas al trabajo. Cada 4 s y medio, un trabajador de la Unión Europea podría ser víctima de un accidente que lo obligaría a permanecer en casa cuando menos 3 o más días, lo que representa una tasa aproximada de 7 millones accidentes anuales en esta zona geográfica.

En la vida moderna actual estrés es una gran realidad que nos rodea por todas partes y tarde o temprano casi con toda seguridad afectará a alguien de manera directa. (Stephen Williams, Lesley Cooper, 2004), manifiestan que perjudica directamente cuando está bajo altos niveles de estrés y presión de modo indirecto a aquellos con quienes trabajan o viven lo sufre. El estrés daña a los individuos del hogar y el trabajo, y en algunos ocasiones a ambos espacios, y en los difíciles límites entre ambos entornos, el daño producido en las personas por el estrés hacen que esta sea tan importante para la salud individual y la prosperidad económica impacto de estrés en el trabajo Se observa en el gasto que representa esta enfermedad en las relaciones que se destruyen, los fracasos profesionales y también está presente en los costos comerciales de la Baja productividad empresarial desempeño reducid o deficiencia en el servicio al cliente y fallas en la Innovación

4. CONCLUSIONES

Una vez culminada la indagación sobre la salud ocupacional en las Organizaciones podemos concluir con lo siguiente:

1. Si el trabajador llega a un estado emocional adecuado puede enfrentar con facilidad el estrés. La Organización debe estar atenta ante la reacción del trabajador ya que esta puede ser favorable o desfavorable. Cabe recalcar que la Salud Mental del trabajador ayuda a que sus actividades diarias sean ejecutadas de manera armónica.
2. La mejor manera de darle solución al estrés laboral es que exista una sólida comunicación entre el Trabajador y la Organización; es decir dar una solución eficaz.
3. La Institución u Organización debe plantear sabias estrategias que empujen a un mejor desarrollo laboral ya que el trabajador en su labor diaria se encuentra con diversas falencias que le impiden en lo personal demostrar eficiencia.
4. Resaltar cuales son las causas del estrés laboral en las Organizaciones es de mucha importancia, solo así se pueden restar los niveles de rotación de personal.
5. Los Administradores suelen inculcar objetivos a los trabajadores para buscar un mejor rendimiento y muchas veces presionan con actividades diversas, tareas que no tienen que ver con la cotidianidad; pero deben tener en cuenta que no deben pasar el límite del estrés.
6. Para obtener resultados convenientes de parte de los trabajadores la Organización debe reconocer sus esfuerzos; es decir, reconocimientos por sus actitudes, desempeño, etc. Así mismo brindar comodidad y los recursos necesarios en óptima condiciones (herramientas de trabajo, equipos y materiales de oficina, etc.) para su buen desempeño laboral.

7. Otras taxonomías incluyen consecuencias de carácter más grave como la hipertensión arterial, depresión, alcoholismo, ideas suicidas, úlceras gástricas, enfermedades cardiovasculares, lo que sin duda refleja la necesidad de atender la cronicidad de la experiencia de estrés laboral, por lo que cabría pensar tanto en reacciones de organismos como mecanismos de defensa ante estímulos estresantes y manifestaciones graves ante situaciones de estrés que el individuo no es capaz de afrontar y se mantiene a lo largo del tiempo.
8. El estrés laboral representa consecuencias para la salud física y para la salud mental; en la salud física las más destacadas están la sintomatología psicósomática como las cefaleas, problemas gastrointestinales, procesos víricos, desajustes del sueño, problemas dermatológicos y las patologías físicas como úlceras, enfermedades coronarias, asma, impotencia, dolores crónicos, diabetes, entre las consecuencias para la salud mental la más importante son la irritabilidad, el agotamiento mental, olvido de las cosas importantes o pérdida de memoria, lo cual afecta al desarrollo laboral y cumplimiento de objetivos.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. (2008). *Gestión del Estrés*. Barcelona: Bresca S.L.
- AENOR. (2001). *Normas ISO*. Obtenido de <http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0024807>
- Brunet. (1987). *Sistemas del Clima Laboral*. En M. J. Martínez, *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED.
- Díaz, D. (2014). *Carga Mental de Trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Federico Triginé y Jaume Gan. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gómez, V. (2012). *Productividad Salud y Trabajo*. En J. Uribe, *Clima y Ambiente Organizacional*. Mexico: El Manual Moderno.
- Koys y Decotis . (1991). *Estudio de los Climas Organizacionales*. En M. Chiang, *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral* (pág. 24). Madrid: R.B. Servicios Editoriales, S.L.
- Lazzati, S. (2008). *El Cambio Del Comportamiento En El Trabajo*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Lazzati, S. (2012). *Cambio del Comportamiento en el Trabajo*. Buenos Aires: Granica.
- Likert, J. (1976). *Tipos de Climas Organizacionales*. En M. J. Martínez, *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED.
- Llaneza, J. (2012). *Ergonomía y psicología aplicada*. Madrid : Lex Nova.
- Margarita Chiang, Ma. Jose Martín, Antonio Núñez. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral*. Madrid: R.B. Servicios Editoriales, S.L.
- Morales, I. M. (2003). *Condiciones de trabajo e identidad laboral*. Valencia : Servicio de Publicaciones de la Universitat de València.
- Onieva, Pablo Cortés y Luis. (2010). *Ingeniería de la organización: Modelos y Aplicaciones*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Organización Mundial de la Salud OMS. (2010). *Enfermedad y Trabajo*. En J. Uribe, *Clima y ambiente organizacional*. Mexico: El Manual Moderno.
- Organización Mundial de la Salud OMS. (10 de 10 de 2017). *Hablemos de la depresión*. Obtenido de *Hablemos de la depresión*: www.who.int/mental_health/es
- Ruiz-Frutos, C. (2007). *Salud Laboral*. Barcelona: Liberduples S.L.
- Scheineder y Reichers . (1983). *Clima Laboral*. En M. Chiang, *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral* (pág. 24). Madrid: R.B. Servicios Editoriales, S.L.

Stephen Williams, Lesley Cooper. (2004). *Manejo del estrés en el trabajo*. Mexico: El Manual Moderno.

Uribe, J. (2014). *Clima y Ambiente Organizacional*. Mexico: El Manual Moderno.