



**UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA**

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

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE  
CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)  
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TEMA: ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS  
LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LOS TRABAJADORES DE LA  
UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO.**

**Autores:** CALERO MORALES EDISON ANTONIO, ROSADO ESPINOZA  
KERLY ELIZABETH

**Acompañante:** Ing. TORRES ORDOÑEZ LUIS HENRY

**Milagro, Mayo 2018**

**ECUADOR**

## DERECHOS DE AUTOR

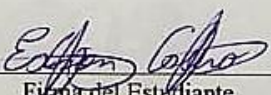
Ingeniero.  
Fabricio Guevara Viejó, PhD.  
**RECTOR**  
**Universidad Estatal de Milagro**  
Presente.

Yo, Edison Antonio Calero Morales en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, 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 Título de Grado, como aporte a la Temática “Análisis de los factores que generan estrés 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, concedo 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. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo 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.

El autor declara 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 17 días del mes de mayo de 2018

  
Firma del Estudiante  
Edison Antonio Calero Morales  
CI: 094219751-8

## DERECHOS DE AUTOR

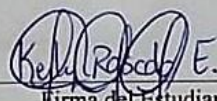
Ingeniero.  
Fabricio Guevara Viejó, PhD.  
**RECTOR**  
**Universidad Estatal de Milagro**  
Presente.

Yo, Kerly Elizabeth Rosado Espinoza en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, 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 Título de Grado, como aporte a la Temática “Análisis de los factores que generan estrés 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, concedo 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. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo 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.

El autor declara 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 17 días del mes de mayo de 2018

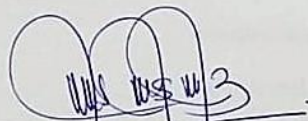


Firma del Estudiante  
Kerly Elizabeth Rosado Espinoza  
CI: 092806472-4

## APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, Ing. Luis Torres Ordoñez, Mgs. En mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter Complexivo), elaborado por el/la/los estudiantes CALERO MORALES EDISON ANTONIO Y ROSADO ESPINOZA KERLY ELIZABET, cuyo título es: ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA UNEMI, 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 de grado o de fin de carrera (de carácter complexivo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 17 días del mes de mayo de 2018.



Ing. Luis Henry Torres Ordoñez, Mgs.

Acompañante

C.I.: 1203618085

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

TORRES ORDOÑES LUIS HENRY

PENA DOPICO SERGIO

MORENO CASTRO DENNY WILLIAM

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de Ingeniero Industrial presentado por el señor EDISON ANTONIO CALERO MORALES.

Con el título: **ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA UNEMI**

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[ 72,67 ]
Defensa oral	[ 20 ]
Total	[ 92,67 ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) -----

APROBADO.

Fecha: 17 de mayo de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos
Presidente	Luis Henry Torres Ordoñez
Secretario	Moreno Castro Denny William
Delegado	Pena Dopico Sergio

Firma



## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

TORRES ORDOÑES LUIS HENRY

PENA DOPICO SERGIO

MORENO CASTRO DENNY WILLIAM

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de Ingeniero Industrial presentado por la señorita KERLY ELIZABETH ROSADO ESPINOZA.

Con el título: **ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA UNEMI**

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[ 72,67 ]
Defensa oral	[ 20 ]
Total	[ 92,67 ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 17 de mayo de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos
Presidente	Luis Henry Torres Ordoñez
Secretario	Moreno Castro Denny William
Delegado	Pena Dopico Sergio

Firma



The image shows three handwritten signatures in black ink, each written over a horizontal line. The signatures are cursive and somewhat stylized. The first signature is the largest and most prominent, followed by two smaller ones below it.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a mi familia quienes han hecho posible esta etapa de mi vida. A mis Padres Reinaldo Calero y Blanca Morales por su apoyo incondicional, les debo la oportunidad de haber logrado llegar hasta este momento de mi vida, con los valores infundados y la fortaleza para seguir adelante siempre y haber conseguido cumplir mis metas.

Y a mis abuelos, por su apoyo incondicional, por haber sido mi guía al momento de tomar las decisiones de mi vida, por la educación en valores morales y espirituales que han sido el pilar de mi desarrollo tanto personal como académico.

A mi tía que con sus cuidados y guías académicas y personales han formado un hombre con metas y aspiraciones grandes.

A mi novia que desde hace algunos años se ha convertido en otro motivo fundamental para seguir superándome cada día más.

**Edison A. Calero M.**

Dedico este trabajo de investigación a mi familia ellos son el pilar fundamental en mi vida. A mis padres Héctor Rosado y Lucia Espinoza por su entrega y sacrificio para hacer de mí una persona de bien, por enseñarme que con esfuerzo y dedicación todo es posible pues gracias a ellos he podido llegar a cumplir una de mis metas ser una profesional y me han dado la mejor herencia que un padre puede dar a sus hijos la educación.

A mis hermanos por brindarme su apoyo y comprensión en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi novio por su ayuda y motivación a no rendirme ante las adversidades que se me han presentado a lo largo de mi carrera.

**Kerly E. Rosado E.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios, por permitirme llegar hasta este momento en mi vida ya que sin el nada es posible, quien me ha otorgado inteligencia y sabiduría para cumplir mis metas y objetivos y por darme fuerzas en los momentos difíciles.

A mi alma mater la universidad estatal de milagro (UNEMI), que ha sido mi segundo hogar y en el cual me he formado académicamente para convertirme en un profesional competente de la sociedad.

A mis maestros y compañeros los cuales han sido parte fundamental durante este recorrido, lleno de anécdotas y buenos momentos de enseñanzas y experiencias formando lazos de amistad.

A mi hermosa novia ya que ha sido una parte primordial en mi vida, con sus cuidados y ayuda incondicional.

**Edison A. Calero M.**

Agradezco a Dios por que sin el nada podemos hacer, por permitirme cumplir una de mis metas, por darme la fortaleza e inteligencia para superar cada obstáculo que se me ha presentado, ser perseverante y lograr todo lo que me proponga.

A mi amada Universidad Estatal de Milagro quien me abrió sus puertas permitiéndome formarme para ser una profesional capaz de superar cada una de las dificultades que se me presenten.

A mis maestros que con su conocimiento, experiencia y enseñanzas lograron infundir en mis actitudes para ser una profesional competente.

A mi novio por su apoyo incondicional, él es parte fundamental en mi vida, su comprensión y motivación me han ayudado a seguir avanzando y no desistir.

**Kerly E. Rosado E.**



## ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	iv
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	5
1.1 Descripción del Problema .....	5
1.2 Sistematización del Problema. ....	6
1.3 Objetivos .....	6
1.4 Justificación .....	6
CAPÍTULO 2 .....	8
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	8
2.1 Antecedentes Referenciales. ....	8
2.1.1 .....	8
2.1.2 .....	8
2.1.3 .....	8
2.1.4 .....	9
2.1.5 .....	9
2.2 Bases Teóricas o Conceptuales. ....	10
2.2.1 El estrés laboral .....	10
2.2.2 Influencia De Ambientes Laborales como Estresores. ....	10
2.2.3 Efectos de los estresores en la Productividad de los trabajadores. ....	11
2.2.4 Estresores que generan incertidumbre en los puestos de trabajo. ....	12
2.2.5 Factores positivos y negativos del estrés en la Productividad laboral. ....	13
METODOLOGÍA.....	15
3.1.1 El uso de Fuentes Secundarias .....	15

3.1.2 Análisis de Datos a Partir de Fuentes secundarias .....	16
DESARROLLO DEL TEMA.....	16
4.1 Influencia de los estresores en la productividad laboral. ....	16
4.2 Efectos de la carga laboral excesiva en los colaboradores de la organización. ....	17
4.3 Factores de Afectación Físicos y psicosociales como generadores de costos .....	22
4.3.1 factores de costos organizacionales generados por el estrés. ....	23
4.4 Actividades laborales en ambientes hostiles, como generadores de estrés.....	23
4.4 Aspectos positivos y negativos de ambientes estresantes en las organizaciones y evaluación de factores de afectación a los trabajadores. ....	25
4.4.1 Consecuencias para la empresa. ....	25
4.1.2 Respuestas Fisiológicas y Cognitivas a la presencia del estrés.....	25
4.1.3 evaluación de los factores cognitivos. ....	27
CONCLUSIONES .....	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Costos y Pérdidas ocasionados por el estrés. ....	11
<b>Figura 2:</b> Fases del estrés.....	17
<b>Figura 3:</b> Procesos Estímulos-Consecuencias.....	18
<b>Figura 4:</b> Procesos de actuación de los Estresores.....	19
<b>Figura 5:</b> Costo y Perdida Debido al Estrés.....	22
<b>Figura 6:</b> Listado de Factores Organizacionales.....	24
<b>Figura 7:</b> Efectos Adrenalina y Noradrenalina.....	26
<b>Figura 8:</b> La Cascada del Estrés.....	26
<b>Figura 9:</b> Estrategia de Afrontamiento.....	27

**Título de la Investigación Documental:** “Análisis de los factores que generan estrés y su influencia en la productividad de los trabajadores de la UNEMI”

## **RESUMEN**

El estrés se asocia con cambios y afectaciones físicas y psicosociales, en ambientes de trabajo que lo provoquen o simplemente por condiciones monótonas, lo más habitual entre los trabajadores. Existen muchos factores que generan algún tipo de afectación en su salud, mermando a su vez de cierta forma el desempeño en el puesto de trabajo.

Es posible que las organizaciones se vean poco representadas por un control de estrés de sus colaboradores, existe un intervalo de tiempo entre el inicio de la labor y la acumulación de carga laboral, esto indica que, entre más carga bruta se asigne al trabajador independiente del factor que desencadene el trabajo asignado, un síntoma de estrés se provoca indirectamente.

Mantener una empresa en la que se conciban este tipo de afectaciones de carácter físico y psicosociales, generan en los trabajadores efectos nocivos del estrés, como el síndrome de burnout que puede afectar seriamente la conducta productiva y personal de un individuo, efectos que podrían incluso causar la muerte del mismo o a su vez efectos psicológicos permanentes.

La finalidad de esta investigación de tipo documental es analizar los factores de estrés que afectan la productividad en los trabajadores, buscar información bibliográfica, para identificar que afectaciones son más frecuentes en ambientes laborales similares a los puestos de trabajo, donde se desarrollan las actividades de esta organización.

Para la realización de esta investigación se ha hecho uso de un levantamiento de información de fuentes secundarias (revistas y artículos científicos), donde se han analizado los diferentes factores que provocan estrés en los trabajadores, y las diferentes consecuencias de la exposición prolongada a situaciones de alta intensidad.

**PALABRAS CLAVE:** Trabajadores, Estrés laboral, Productividad.

**TITLE OF THE DOCUMENTARY INVESTIGATION:** “Analysis of the factors that generate stress and its influence on the productivity of UNEMI workers”

## **ABSTRACT**

Stress is associated with changes and physical and psychosocial affectations, in work environments that cause it or simply by monotonous conditions, the most common among workers. There are many factors that generate some type of impact on your health, in turn reducing performance in a certain way in the workplace.

It is possible that organizations are underrepresented by stress control of their employees, there is a time interval between the start of work and the accumulation of workload, this tells us that the more gross load is assigned to the independent worker factor that triggers the assigned work, a symptom of stress is indirectly provoked.

Maintaining a company in which this type of affectations of a physical and psychosocial nature are conceived, generates in the worker's harmful effects of stress, such as the burnout syndrome that can seriously affect the productive and personal behavior of an individual, effects that could even cause the death of the same or in turn permanent psychological effects.

The purpose of this documentary research is to analyze the stress factors that affect the productivity of workers, to look for bibliographic information, to identify which affectations are more frequent in work environments similar to the work places, where the activities of this work are developed. organization.

To carry out this research, an information survey of secondary sources of documentary nature was used, where the different factors that cause stress in workers have been analyzed, and the different consequences of prolonged exposure to high intensity situations.

**KEY WORDS:** Workers, Work stress, Productivity.

## INTRODUCCIÓN

En temas de actualidad, concretamente de ambiente y bienestar organizacional se vincula el estrés como una de las principales causas de afectaciones físicas y psicológicas en los trabajadores, lo que provoca el déficit de productividad en todos los puestos de trabajo de cada organización, esto se produce debido a que ciertos empleadores exigen a sus colaboradores que den un nivel de rendimiento que va más allá de sus capacidades.

La posibilidad de que se generen consecuencias, debido a la exposición prolongada en escenarios complejos y de carga excesiva de trabajo pueden exponer al trabajador a efectos graves como el síndrome de burnout.

Tal como expresa Cabezas, E. (2016) El síndrome de burnout es la respuesta al estrés laboral crónico. Esta afectación puede ser un detonante para una pérdida importante de productividad, el motor de toda organización está en el accionar de los trabajadores si estos no se reportan a sus puestos de trabajo es normal que la productividad caiga. Refiriéndose al ambiente laboral, Expresa que las demandas empresariales realizadas en condiciones no optimas afectan la eficiencia y la eficacia de las tareas encargadas.

Gran parte de los estudios sobre estrés laboral en Latinoamérica se han desarrollado en universidades, debido a la gran demanda por parte de las entidades a los docentes, administrativos y servicios generales. En tales casos que por diferentes factores puede existir una sobre carga horaria de trabajo o turnos rotativos con horarios desfasados.

Existen muchos factores de estrés que ponen en tela de juicio un buen desempeño laboral, entre algunos de las más conocidos está el acoso laboral (Mobbing), Jornadas de trabajo excesivas, la exposición a riesgos físicos constantes, Ritmo de trabajo acelerado, la preocupación por el despido, actividades, etc. Y es que según (Abambari et al., 2014) el estrés se construye a partir de estados de intensidad mental y variaciones fisiológicas.

Mucha de la información acerca del estrés, están enfocadas a puestos de trabajo de oficina o de alta demanda en esfuerzo y concentración.

Estudios como el de Marta, L. (2015). Concluyen que, de un total de 12.891 casos, una cifra del 71% son enfermedades profesionales, que pueden o no estar ligados al estrés laboral. En cuanto a los puestos de trabajo monótonos, aquellos que demande muchas horas estar sentado o de pie, se le pueden a tribuir algunos efectos León dice: que hay estudios confirmados en donde más del 80% del estrés está dado por afectaciones psicológicas y problemas muscoesqueléticos y que el 77% de estas sintomatologías fueron presentadas en ambientes laborales.

En la productividad de un trabajador influyen muchos aspectos de varias índoles. Salazar, G. Guerrero, J. Machado, Y. Cañedo, R. (2009), mencionan en su artículo que: “El clima y la cultura organizacional constituyen dos componentes de esencial importancia para la elevación de la productividad laboral” (P 67). La ausencia de estos parámetros muy básicos a simple vista son los que construyen escenarios estresantes, existen conceptos empresariales que entre más horas de trabajo se le atribuyan aun trabajador más productivo se vuelve, sin embargo, productividad no es precisamente mantenerse activo siempre.

Los niveles de bienestar físico y mental varían con respecto al tiempo en que un trabajador ocupa un lugar de trabajo o a su vez se ve afectados cuando este se ve forzado a dejarlo, esto se tiende a ver con más frecuencia, en personas de muchos años de trabajo y por su contra parte a los trabajadores nuevos y más jóvenes.

F. Llanea (2012) establece que, la rotación de puestos puede ser la forma de dejar la monotonía y descansar de una tarea. Aliviando una causa de estrés y en el aspecto negativo menciona lo siguiente: la rotación puede tener también efectos contrarios a los deseados si no se toman en cuenta las fuentes de satisfacción del trabajador para garantizar ambientes saludables es necesario conocer al trabajador.

Existen complicaciones al determinar una causa general de estrés, son muchos los factores que influyen y cualquiera de ellos pueden ser detonantes, incluso en condiciones óptimas y ambientes laborales flexibles se pueden dar afectaciones de estrés, quizás de forma indirecta pero que, de todos modos, afecta a la productividad y no es posible obtener un cien por ciento de parte del trabajador en la tarea que se le haya encomendado.

Las organizaciones que por lo general no cuentan con un programa de entretenimiento y presentan escenarios de trabajo más rígido, podrían orientar a que los trabajadores se vean obligados a acelerar su ritmo de trabajo, estos solo son factores que podrían o no generar una afectación a futuro, por lo que están sujetas a la evolución del trabajador mas no de la veracidad con la que se hace la labor.

Destacando lo ideal del desarrollo del trabajo que estará constituido en cuatro partes específicas. En primer lugar, se empieza el desarrollo de la problemática, acto seguido se construyen las bases teóricas del tema, es decir conformaran el marco teórico de la investigación, la tercera parte consta de la metodología, y la cuarta parte de la investigación concluirá con el desarrollo del tema.

# CAPÍTULO 1

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Descripción del Problema

El propósito de la presente investigación es analizar Cuáles son los factores que generan estrés laboral y cómo influye en la productividad de los trabajadores en una organización. Según Leka, L. Griffiths, A. Cox, T. (2004). “Considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y la eficiencia en las entidades en las que trabajan” (P 1). Según esta afirmación es posible determinar que el estrés, es un efecto negativo de la carga excesiva de trabajo que puede afectar a todos los trabajadores en cualquier lugar del mundo, pero no se puede determinar una causa fija organizacional para el estrés, ya que en muchos ambientes laborales un sistema exigente puede mantener a los empleados atentos a sus deberes y obligaciones, generando así la incertidumbre organizacional del actuar de la fuerza laboral.

La finalidad principal de esta investigación es determinar los tipos de factores que provocan o generan estrés laboral en los trabajadores de una organización. En el Ecuador más aún que es un país en proceso de desarrollo existen muchas organizaciones, pequeñas y grandes, que exigen a sus empleados desenvolverse en múltiples áreas, para algunos trabajadores esto podría representar una oportunidad, para otros pueden desencadenar síntomas negativos a su salud, las exigencias brutas de las empresas a menudo se someten a costos que están incurridos dentro de la organización. si los costos aumentan para liberar costos doblan las actividades del trabajador común, si la demanda externa de la organización sobrepasa la capacidad de la misma una acción rápida es aumentar la carga laboral, aunque esto sea por cortos periodos de tiempo.

Las entidades educativas suelen reunir las condiciones ideales para generar estrés, la mayoría de los sitios de trabajo son docentes y administrativos, y están expuestos a estas afectaciones, en el cantón Milagro se encuentra la Universidad Estatal De Milagro (UNEMI). Entidad que se ha tomado de ejemplo para la realización de esta investigación documental, donde se compara la situación con otras entidades, analizando las áreas de trabajo que más generan estrés, las afectaciones a la salud más comunes que debilitan la fuerza laboral en la organización y bajo que parámetros un área laboral se considera estresante o no y como podría afectar la productividad de cada individuo.



## **1.2 Sistematización del Problema.**

¿Cuáles son los factores que generan estrés laboral y cómo influyen en los trabajadores de la UNEMI?

## **1.3 Objetivos**

### **General.**

Analizar los Factores que provocan estrés laboral y cómo influye en la productividad de los trabajadores de la UNEMI.

### **Específicos.**

Comparar el estado funcional de las áreas de trabajo con estudios similares que establezcan índices de afectaciones generadas por estrés laboral.

Identificar posibles causas que generen un déficit en la productividad de los trabajadores de la UNEMI.

Verificar parámetros que indique en qué nivel el estrés puede o no afectar la productividad en un trabajador.

## **1.4 Justificación**

En los años recientes se vive verdaderamente la evolución tecnológica, para la ciencia y la tecnología son buenas noticias, sin embargo, las exigencias laborales se vuelven cada vez más monótonas debida a la velocidad de procesamiento de máquinas modernas además que representan una productividad más eficiente, lo que ha llevado a confinar a los trabajadores a pequeños cubículos con sus computadores monitoreando los procesos y supervisando todo a través de una pantalla, las largas horas de trabajo ya sea de pie o sentado, pueden provocar que el cuerpo se adapte a dichas demandas por lo que podrían verse reflejados en consecuencias negativas a la salud física y mental, en esta investigación se va a tratar una de las afectaciones que cada día es más común en los trabajadores de una empresa y como esta puede poner en peligro la organización afectando la productividad de los trabajadores.

El siguiente trabajo de investigación está orientado a analizar, varios puestos de trabajo, que pueden o no generar estrés, existen muchas causas que generan estrés y cada una de ellas con un efecto diferente, por eso al realizar esta investigación se está abriendo camino a un

panorama aún más amplio, entidades como la UNEMI son un campo muy extenso para investigar temas como el estrés y productividad, lo ideal, ya que cuenta con los departamentos y colaboradores necesarios para extender la investigación como una cadena muy larga de propuestas para el mejoramiento de la efectividad y productividad de la entidad.

Desarrollar la presente investigación involucra encontrar los aspectos más fundamentales, mediante la búsqueda en fuentes secundarias, con la finalidad de determinar qué tipo de actividades son las que pueden generar estrés, en qué medida pueden ser beneficiosas para la empresa y cuando se pueden volver una situación crítica que ponga en riesgos la integridad física y mental de un trabajador.

El valor investigativo crece con el desarrollo de un plano que permita orientar a otros investigadores a buscar una solución, para los factores detonantes del estrés en los puestos de trabajo organizacional, buscar modelos matemáticos para diseños de áreas de trabajo, análisis de tiempos y desarrollo de modelos ergonómicos, para todo el personal de la institución.

Las productividades de las organizaciones dependen de las actividades de los trabajadores, por tanto, son el motor de la empresa, es necesario evaluar todos los aspectos y condiciones que podrían disminuir su eficiencia, las caídas de eficiencia en una empresa se convierten en costos, los trabajadores que se enferman son puestos de trabajos vacíos, ha estos aspectos hace referencia el contexto investigativo.

El estrés laboral, no discrimina a ningún individuo más, sin embargo, es importante saber a cuál género afecta más y cuales han sido las metodologías aplicadas para menguar, afectaciones críticas del estrés.

Las conclusiones de esta investigación analizaran varios factores recurrentes, en síntomas generados por estrés en varias organizaciones, los esfuerzos en conjunto serán combinados para entregar resultados que den paso a investigaciones que permitan, actuar sobre problemas focalizados, en los que se verifiquen que el estrés afecta directa o indirectamente a la productividad de los trabajadores.

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1 Antecedentes Referenciales.**

##### **2.1.1**

Existen muchas referencias en cuanto a la influencia del estrés en la productividad, trabajos como el de Flores, C. (2014) fundamenta su investigación en estados de riesgo psicosocial y estrés laboral, realiza una interpretación de relación entre el estrés laboral y los escenarios de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral. Flores determino que los puestos de trabajos, más propensos a generar escenarios de estrés y afectar la productividad, en el área de trabajo están dadas “por factores de riesgos extralaborales entre ellos están: Situación económica, Problemas familiares, Tiempos fuera del trabajo” (...). Como conclusión expreso que cada situación pueden ser reducidas, en cuanto las organizaciones apliquen políticas de interés social.

##### **2.1.2**

A esta investigación se puede sumar el aporte de Guerrero, A. (2015) este autor, evalúa factores de riesgos psicosociales que generen estrés, y que provoquen una deficiencia productiva, el enfoque investigativo, está dado por los principios de “neurociencia” y “la ciencia del comportamiento” (...). Principios que clasifican el estrés de dos formas una positiva llamada “eustrés” y otra negativa “distrés” y la influencia en las que estas pueden afectar o mejorar la productividad.

##### **2.1.3**

EL estudio de las dolencias presentadas por las afectaciones laborales a los individuos es cada vez más necesario, como lo explica Daza, M. (S/f). Su estudio relaciona las dolencias presentadas en el ámbito laboral, como un producto de las exigencias de la sociedad actual y las demandas en el trabajo, (...). Planteando objetivos teóricos de relación, sin análisis cuantitativos, concluyendo con el análisis de “factores que intervienen en la generación de estrés laboral”, como guía para la construcción de análisis más profundos.

## **2.14**

La concentración en encontrar una media, entre las reacciones físicas y emocionales como síntoma de afectación al desempeño laboral, es motivo para que se realicen estudios como el de Gonzales, M. (2014), Donde establece que el estrés es una reacción a respuestas emocionales, cuando las demandas laborales, sobrepasa la capacidad del individuo, (...), destacando una serie de factores internos y externos que deben ser atendidos, el objetivo es analizar el comportamiento de los trabajadores y su reacción frente a ciertos escenarios, los resultados determinan que se debe realizar un programa de mejora de desempeño, para un manejo adecuado de los factores que generan estrés en los trabajadores.

### **2.1.5**

El estudio del estrés en las organizaciones es cada vez más fluido, incluyendo temas actuales como la influencia de la tecnología en la generación de ambientes estresantes, Sánchez, M. (2012) en su estudio relaciona la inclusión de las tecnologías como un detonante de afectaciones, que cada vez están más ligadas a problemas a la salud.

El objetivo de esta investigación es demostrar que una mala administración de las exigencias organizaciones por influencias del mercado, ante las capacidades de un individuo puede ser fuente de generación de estrés.

El estudio concluye que el estrés se presenta en tres estados, la personalidad, temperamento y el carácter, evaluados en las capacidades del individuo para afrontarlo.

Estas referencias se enfocaron en análisis cualitativos con resultados bibliográficos presentando soluciones de tipo documental, que sirven de guía para enfocar los esfuerzos de investigaciones cuantitativas a desencadenar una serie de resultados lógicos, estadísticos, que permitan medir con facilidad los niveles de estrés en los colaboradores de una organización, a esto se le atribuye la presencia de estresores y factores internos y externos, que son analizados para que los datos sean focalizados directamente a la problemática.

## **2.2 Bases Teóricas o Conceptuales.**

### **2.2.1 El estrés laboral**

La definición del estrés se basa en una demanda excesiva a las capacidades intrínsecas de un individuo, pero no es hasta cerca del año 1935, que el Dr. Hans Selye considerado el padre del estrés, porque observó que muchos trabajadores mantenían diversos síntomas en común, denominándolo por primera vez el <<síndrome de estar enfermo>>, estas referencias fueron tomadas por Martínez, J (2017) en su libro, tomando como base las afirmaciones del Dr. Hans. El autor ya mencionado le da un enfoque y lo define como “síndrome general de adaptación” (P 19).

Para poder determinar que una persona está bajo las influencias del estrés, se tuvieron que generar algunas variables, el autor antes mencionado describe las variables en 3 etapas analizadas por Selye:

- Alarma de Reacción: El individuo detecta el estresor.
- Fase de adaptación: El individuo reacciona ante el estresor.
- Fase de agotamiento: Agotamiento de las defensas del cuerpo por la duración o intensidad de los estresores.

Para poder analizar las etapas de Selye se debe conocer que los estresores son: Circunstancias, situaciones imprevistas o contrariedades, condiciones personales, profesionales (...), son parte del vivir diario, que pueden o no transformarse en algo negativo.

Por condiciones del estado de un individuo se puede definir el estrés como lo menciona González, N. (2008) este puede ser “un estado de desequilibrio que suele manifestarse como insomnio, transpiración excesiva, nerviosismo e irritabilidad” (P 80).

### **2.2.2 Influencia De Ambientes Laborales como Estresores.**

En toda organización existen condiciones de alta intensidad llamadas estresores, estas son nombradas a si por que provocan situaciones de estrés en los trabajadores, Flores, C. (2014) lo define como: “Un suceso o situación, un objeto que se percibe como amenazante y en consecuencia induce la reacción de estrés” (P 35), los estresores se pueden manifestar de forma interna es decir en el lugar o sitio de trabajo o de manera indirecta por condiciones externas a la organización.

El estado de un ambiente laboral son las que representan el bienestar del individuo, esto dependiendo del lugar en que se realizan las labores y si cumplen con las condiciones adecuadas, de acuerdo con Cirera, O. Días, E. Rueda, V. Ferraz, O. (2012), expresan que: “Las causas del estrés tienen sus orígenes tanto en factores ambientales como en los escenarios interpersonales” (P 71).

Cirera, O. Días, E. Rueda, V. Ferraz, O (2012), establecen cinco variables categóricas de análisis del estrés en el entorno laboral, como: Factores intrínsecos del trabajo; Jornadas extensas, Condiciones ambientales negativas. Demandas organización; Exigencias excesivas de desempeño y responsabilidad en la realización de la labor. Relaciones laborales; Presión de la alta dirección, falta de comunicación interdepartamental. Desarrollo Profesional; Inseguridad laboral, Jubilación Prematura, Frustración Profesional. Estructura del clima organizacional; Confinamientos, no hay libertad de expresión.

Con las variables ya analizadas es necesario determinar los factores ambientales de Carácter físicos y psicosociales, estos aspectos los evidencia, (...).

Hoyo, M. (S/f), detalla en tres grupos, los estresores como niveles, entre ellos: “Estresores de escenarios de afectación Física; Iluminación, Ruido, Temperatura. Estresores de Área; Carga Mental, Control sobre tarea. Estresores de Organización; Conflicto de Ambigüedad del Rol, (...), Promoción y Desarrollo de la Carrera Profesional” (P 7).

En todas las organizaciones se ven presentes estas variables, por lo tanto, se vuelven condiciones ambientales negativas para la productividad cuando no presentan estudios que respalden el bienestar del trabajador.

### **2.2.3 Efectos de los estresores en la Productividad de los trabajadores.**

Mantener constantemente a un trabajador bajo la influencia de factores estresores, lo someterá a un estado de agotamiento crónico, lo que se verá afectado en su salud, y por tanto su productividad en el trabajo, en las organizaciones cada departamento de trabajo está conformado por un determinado número de integrantes, la cuestión es que cada uno de ellos, Jefe y colaboradores están sometidos a cargas de trabajo diferentes, para algunos puede ser física y para otros mental, es por este motivo que Hoyo, M. (S/f), establece que: “Las diferencias individuales juegan un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que con la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (...), puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés” (P7). Con esto nos ayuda a resolver que, para mantener un nivel controlado, es necesario evaluar las condiciones

individuales de los trabajadores, como el paso del tiempo, la salud del individuo y el cansancio.

Existen afectaciones un poco más serias como el síndrome de burnout, que es la última etapa del estrés y por la que muchas organizaciones se pueden ver envueltas en serios problemas de productividad, esto se puede evidenciar en los resultados del análisis de Carrasco, J. (2014), quien encontró que de una muestra de 90 personas, arrojaron resultados alarmantes, en el cuestionario Maslach, clasificados por altos niveles generadores de estrés, en horarios nocturnos 87.8%, relaciones laborales por departamentos 56.7% (...), además que el 12.2% de la muestra estudiada, presentan un nivel alto de estrés.

En las consecuencias negativas del estrés, no todos son aspectos psicosociales, las anomalías se presentan en igual medida a nivel físico.

León, M. Fórnes, J (2015) afirma que varios estudios confirman esta relación, y más aún si las condiciones de estrés son prolongadas, aumentando el riesgo de las afectaciones a niveles lumbares y cervicales. Extrayendo la información de estudios previos revelaron que 50% fueron de diseño transversal y 77% sobre temática laboral, además de verificar que la población más vulnerable fue la femenina, especialmente funcionarios y trabajadores de oficina.

Con estos datos es más evidente que las afectaciones se dan en mayor porcentaje en el trabajo por lo que el control de las organizaciones para mantener la productividad debe ser continuo.

Entidades como las universidades son propensas a que sus colaboradores pierdan eficiencia en sus responsabilidades debido al agotamiento físico y mental por la demanda a la que son sometidos en especial al personal docente, Olmedo, et al (2013) encuentra varias patologías relacionadas con situaciones de estrés como “caries dental, sobrepeso, (...), en los niveles más altos se obtuvieron lumbalgias, cefaleas, insomnio, ansiedad, fatiga crónica e insuficiencia venosa”, (P 130). Ante estas referencias se concluye que, a mayor demanda de productividad, de igual forma aumentan las enfermedades.

#### **2.3.4 Estresores que generan incertidumbre en los puestos de trabajo.**

La diversidad de los puestos de trabajo orienta a que se puedan presentar incertidumbres, en los departamentos de la organización, que en ocasión pueden generar afectaciones rotativas, como describe:

Regal, R. (2016) un par de síntomas aleatorios, que poco tienen en común, como el síndrome de fátiga crónica (SFC) y la fibromialgia. Ante estas sintomatologías se considera resultados aleatorios para los trabajadores su origen es desconocido pero los estudios de Regal estiman una cifra de 0.01% del total poblacional.

El tema más importante son las bajas debido al estrés laboral, esto no solo se aplica a los trabajadores ya que involucra una serie de consecuencias como se explicó anteriormente uno de los principales estresores son las condiciones que afectan de manera directa al trabajador, y un estresor para la empresa sería que su fuerza laboral se encontrara incapacitada para generar ganancias, que se determinaría como una Utilidad – Perdida (Flores, C. 2014).

En base a todas estas variables, Cierra, O (2012), presenta una serie de comparaciones, donde expresa que “el estrés laboral representa costos y pérdidas financieras, tanto para la empresa como para el individuo (...)” (P 67). Para representar los efectos de las variables, se diseñó un cuadro comparativo entre la organización y el individuo.

La seguridad que el trabajador experimenta, en su lugar de labor es muy importante a la hora de explotar sus capacidades, Hernández, M. (2015), “Incertidumbre en la vida laboral: Consecuencias y Medidas Prácticas”, relaciona varios aspectos que pueden llegar a convertirse en una barrera a la productividad eficiente de un colaborador en su puesto de trabajo, Hernández relaciono temas generales como: “Incertidumbre, Problemas físicos y mentales (...)”, de aspecto organizacional como Mobbing y Burnout, y relaciones externas, como conflictos familiares.

Existen escenarios que son analizados a nivel mundial, los cuales definen que el hecho de encontrarse en medio de la globalización provoca que individuos se enfrenten a cambios acelerados, Arciniega, R. (2012). “Factores Organizacionales Causantes del Estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo” menciona en su artículo todos estos cambios una competencia mundial donde intervienen “El contexto externo a las organizaciones, alteraciones en las preferencias de los clientes, modificaciones los precios de los proveedores (...), mejoras de equipos y patrones de calidad”.

La influencia de los estresores también puede ser analizada por otros factores y con enfoques determinados como mencionan Peiró, J. Rodríguez, I. (2008) los estresores se pueden medir de forma dimensional, como “la frecuencia de ocurrencia, su intensidad, su duración y predictibilidad” (P 67).

### **2.3.5 Factores positivos y negativos del estrés en la Productividad laboral.**

En el mundo laboral existen dos tipos de condiciones de exposición, referentes al estrés laboral, uno que se encuentra favorable al desempeño productivo del individuo, y otro que impulsa al individuo a enfrentar condiciones negativas a su productividad. Guerrero, A.



(2015) en su estudio lo define como “las diferencias entre las causas y los efectos de las personas que tienen eustrés (estrés positivo) y las que tienen distrés (estrés negativo) y cómo influyen en la productividad de la organización” (P 4).

Para que el estrés sea considerado como una respuesta negativa o positiva debe reunir determinadas condiciones como lo expresa González, N. (2008) “que el estrés sea positivo o negativo depende del nivel de tolerancia del individuo” (P 80).

Según Barrera, MI. (2018), el estrés positivo es “cuando enfrentamos situaciones desafiantes, cuyas demandas son altas, pero no rebasan nuestras capacidades; por eso, podemos sentir competencia, (...) y bienestar.

A las condiciones de exposición de un individuo a estresores, se ha dividido en dos formas de aplicación, la primera es considerada como Eustrés. Langelaan, S. et al. (2006), define este término como “una representación de aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor, pero mantiene su mente abierta y creativa, prepara el cuerpo y mente para una función óptima” (P 521-532).

Las personas con eustrés mantienen una personalidad activa, relaciona las condiciones ambientales como efectos para desempeñar un trabajo productivo más agresivo, sin embargo, Langelaan, S. et al. (2006), recomiendan una serie de sugerencias ligadas a un desempeño con estrés positivo. Se puede por esto proyectar estados emocionales, es fundamental para construir un sinnúmero de escenarios positivos, que cambien cualquier efecto negativo del trabajo. Además de determinar los objetivos del trabajo deben ser bien establecidos, para alcanzar las metas rápidamente. Por ello es necesario establecer un sistema de organización, que permita identificar los puntos clave de la labor evitando retrasos y sobre tiempos innecesarios. Ayuda a manejar los tiempos de oficina y de ejecución por medio de planificación y estrategia. Es posible aislar los acontecimientos externos, de tal manera que no representen un impedimento de ejecución de las tareas en la entidad. Por lo que es necesario mantener pensamientos positivos, aunque las exigencias laborales sean muy demandantes. Manteniendo las relaciones interpersonales disminuyen el riesgo de estrés, compartir eventos dentro de la oficina y en toda la organización.

Sin embargo, como se conoce el estrés es una de las principales afectaciones laborales por la que, el rango más elevado son los síntomas negativos que el trabajador experimenta como es determinado por Barrera, MI. (2018), sobre el estrés negativo, “cuando percibimos que es muy difícil afrontar situaciones estresantes por que las demandas son excesivas, muy intensas y rebasan nuestros límites de resistencia y adaptación” (P 1).

Desde la adaptación del estrés como una palabra que define el agotamiento de un individuo, según Selye (1935) mencionado en (Langelaan, S. et al. 2006), este tipo de estrés “se produce por carga de trabajo no asimilable (...), que termina en la reducción de la productividad laboral” (P 7).

El autor antes mencionado define, la capacidad de enfrentamiento al estrés, en medio de las condiciones de vida contemporáneas, se está transformando en el tópico de estudio e investigación de distintas áreas del quehacer humano. Se puede concluir que el estrés es exitoso o depredador, según la forma como se aplica un nivel de energía adaptativa o creativa.

El estrés positivo (eustrés), conduce a conductas creativas, poderosas (...), y sanas. Por otra parte, el estrés negativo (distrés), produce una tensión permanente.

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA**

El desarrollo de la investigación es de tipo documental, por lo que se utilizarán metodologías de evaluación basadas en estudios desarrollados por fuentes secundarias, analizando la influencia de los factores que generan estrés. La relación entre las afectaciones psicosociales y físicas de acuerdo al ambiente, los aspectos positivos y negativos del estrés, la integración de la tecnología su influencia en la productividad y la capacidad para generar estrés y los efectos en la salud de los trabajadores.

#### **3.1.1 El uso de Fuentes Secundarias**

Para la validación de la investigación actual, se extrae información de las fuentes secundarias recomendadas como, revistas científicas, libros, Tesis de posgrado, repositorios de universidades (...).

El uso de estas fuentes beneficia el desarrollo de la investigación aportando con conocimientos más especializados sobre el tema, como lo determina Guzmán, L. (1982) “las fuentes secundarias, permiten conocer hechos o fenómenos a partir de documentos o datos recopilados por otros” (P 1).

El acceso a estas fuentes permite, comparar el estado de la organización objetivo con diferentes resultados, que apoyan el contexto de la investigación, aportando con resultados a la problemática, por tanto, la investigación está sujeta a datos externos a la entidad, pero se ajusta indirectamente a los casos presentados.

### **3.1.2 Análisis de Datos a Partir de Fuentes secundarias**

El éxito investigativo depende del resultado de las fuentes secundarias consultadas, los datos no pueden ser verificados, por lo tanto, como lo expresa el Instituto de Nutrición de Centroamérica y Panamá (consultado en 2018), el análisis secundario de datos recolectados, procesados, analizados y publicados, (...), se plantean como fuentes informativas de datos estadísticos, entre otras.

La metodología de análisis de datos de fuentes secundarias, tienen horizontes de planteamientos directos e indirectos, basados en datos estadísticos o cualitativos de diferentes objetivos, que muestren similitud con el tema objetivo...

La presente investigación, se limita a comparar datos de diferentes fuentes relacionadas con el tema objetivo, aportando a la problemática, diversas variables que pueden ser analizadas de forma analítica y cuantitativa, a través de instrumentos de medición estadísticos, basados en análisis empíricos de la organización con los factores analizados.

## **CAPÍTULO 4**

### **DESARROLLO DEL TEMA**

#### **4.1 Influencia de los estresores en la productividad laboral.**

La evaluación de los estresores como efectos que influyen en la productividad, se analizan en todas las áreas de la organización, González, N. (2008) Determino que “el principal factor generador de estrés laboral es la sobre carga de trabajo, (...), y el progreso profesional” (P 84). Estas afirmaciones son referentes al desempeño docente, en cuanto más afectado este un docente por las condiciones mencionadas aumenta en mayor medida el riesgo a disminuir su productividad ofreciendo un desempeño deficiente y una satisfacción laboral nula.

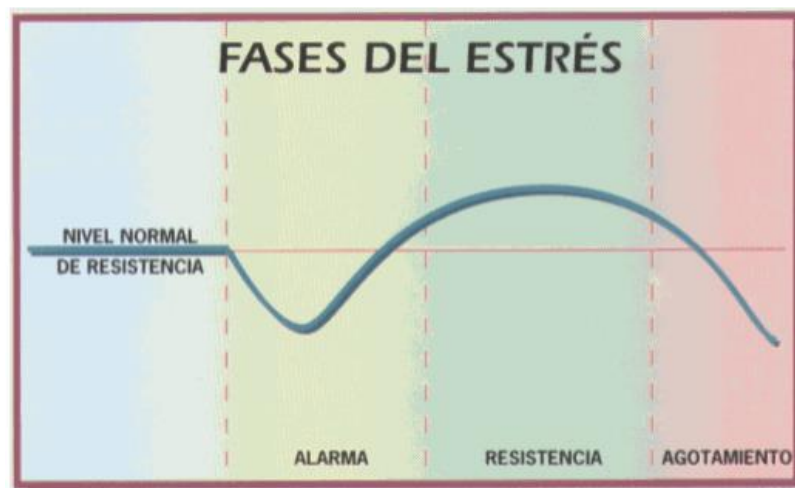
Para determinar el nivel de estrés en un individuo, Bedoya, J. (2012), se basa en que el estrés está dividido en dos fases, “los agentes estresores y las respuestas al estrés” (P 7). Estos componentes del estrés están orientados a un distrés, sin embargo, existen condiciones que pueden contribuir a la productividad generando un eustrés laboral.

Por tal motivo el autor antes mencionado clasifica el estrés en una serie de fases:

- **Fase de alerta:** se hace presente el agente estresor, clasificándolo en:
  - **Naturaleza única:** un solo evento estresor
  - **Naturaleza polimórfica:** secuencia de eventos estresores.
- **Estado resistivo:** el sujeto entra en estado de compensación y tiende a perder toda la energía.
- **Estado sin energía:** comienza con la fase final en donde el individuo, supera la fase de resistencia, entrando en un estado de depresión y baja productividad, esta fase toma mucho más tiempo de recuperación y puede desencadenar afectaciones graves, como lo es el síndrome de agotamiento crónico (burnout).

Las fases del estrés están representadas por la siguiente gráfica.

**Figura 2.** Fases del Estrés.



*Figura # 1, Fases del Estrés . [screenshot]. Bedoya, J, (2012). (P 8).*

#### **4.2 Efectos de la carga laboral excesiva en los colaboradores de la organización.**

Dentro del análisis de los factores de afectación más importantes a la salud psíquica y musculoesquelética de un trabajador, cuando se trata de ambientes institucionales como las unidades educativas, se analizan los efectos que pueden producirse en los docentes y áreas

administrativas, mismas que son más propensas a generar estrés, como menciona Cabezas, E. (2016), “una actividad laboral en condiciones no adecuadas de trabajo, afectan a la eficiencia y eficacia de los procesos encargados” (P 60), haciendo referencia a, el estado de los docentes universitarios, por factores de afectación presentes en el área laboral, que puede manifestarse a corto plazo, menguando la productividad, afectando la salud, generando aulas vacías, una calidad baja en los procesos formativos.

En el contexto organizacional los efectos que puede generar la carga laboral excesiva son variados e indeterminados, pero son propios de cada individuo, Hoyos, M. (S/f), establece que “gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas” (P 8).

En el estudio de los niveles de afectación a través de estímulos ambientales, Daza, M. (1999), expresa que al colaborador se le miden determinados indicadores; Como estresores, están los estímulos de origen físico y los de origen psicológico. (...). “Los aspectos físicos y Psíquicos no siguen procesos paralelos ni aislados, sino que aparecen interrelacionados e interactuantes” (P 2), como se muestra en la figura:

**Figura 3.** Procesos estímulos-consecuencias



*Figura # 2 Procesos estímulos-consecuencias. [screenshot]. Daza, M. (1999). (P 2).*

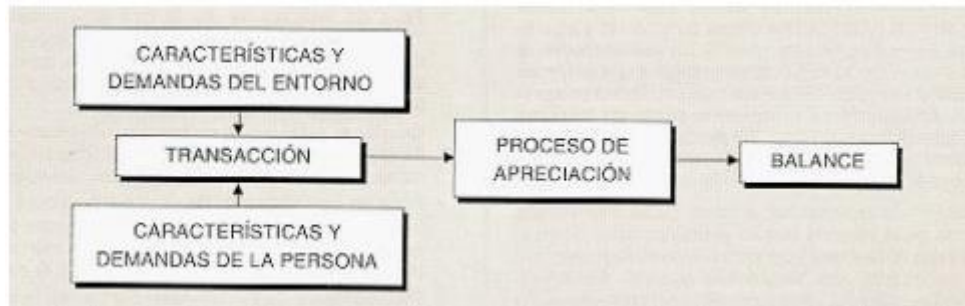
Daza, M. (1999), coloca la carga excesiva laboral como el pilar de las demandas del trabajo. Las grandes masas de investigadores que analizan las consecuencias del estrés establecen que el estrés se origina principalmente por la intensidad de las demandas. Los estresores de origen natural del área de trabajo se describen como:

- Estado de afectación de tipo biológico que deteriora la capacidad de reacción del cuerpo.
- Estados de permanencia de un individuo que provoca afectaciones de tipo muscoesqueléticos.

- Estados de inclusión negativa en donde los individuos no se adaptan a las condiciones psicosociales y se ven afectados por factores externos que disminuyen la productividad.

El autor antes mencionado, compara la relación que se da entre las exigencias laborales y la disponibilidad de un individuo para afrontarla, concluyendo que la generación de estrés es intrínseca, una persona puede estar sujeta a diferentes estímulos, pero el individuo decide el nivel de estrés que experimenta. El autor lo representa en la siguiente imagen:

**Figura 4.** Procesos de actuación de los estresores



*Figura # 3. Procesos de actuación de los estresores. [screenshot]. Daza, M. (1999). (P 2).*

Según estas afirmaciones Lopategui, E. (2000) menciona secuencialmente situaciones que pueden generar estrés:

- Sobre carga de trabajo.
- Realizar actividades, en las que no se está familiarizado.
- Ascender a un puesto con más responsabilidades.
- El gestionar gastos más allá de las ganancias
- Excluir la posibilidad de participar en actividades de integración.
- Mantener una comunicación aislada en el departamento de trabajo.

Martínez, J (2018) expone los síntomas más comunes de carácter estresor, que se originan, en el aspecto físico y psicológico.

**Físicos.**

- Palpitaciones
- Sensación de ahogo
- Hiperventilación
- Sequedad de la boca
- Nauseas
- Malestares digestivos
- Diarrea
- Estreñimiento
- Tensión y/o dolor muscular
- Calambres
- Inquietud, hiperactividad
- Temblor en las manos
- Fatiga
- Mareos
- Dificultad de sueño
- Headache
- Sudoración
- Sofocos
- Manos y pies fríos
- Aumento o disminución del apetito
- Disminución del deseo sexual.

## **Psíquicos**

- Angustia
- Preocupación
- Desesperanza
- Introversión
- Depresión
- Impaciencia
- Irritación
- Hostilidad
- Agresividad
- Frustración
- Aburrimiento
- Inseguridad
- Desinterés por la salud
- Desinterés por el sexo
- Incapacidad de finalizar una tarea antes de comenzar otra
- Dificultad para pensar con claridad, concentrarse.
- Pérdida de memoria
- Poco creativo
- Pérdida de atención
- Comportamiento irracional
- Pérdida de eficacia productiva



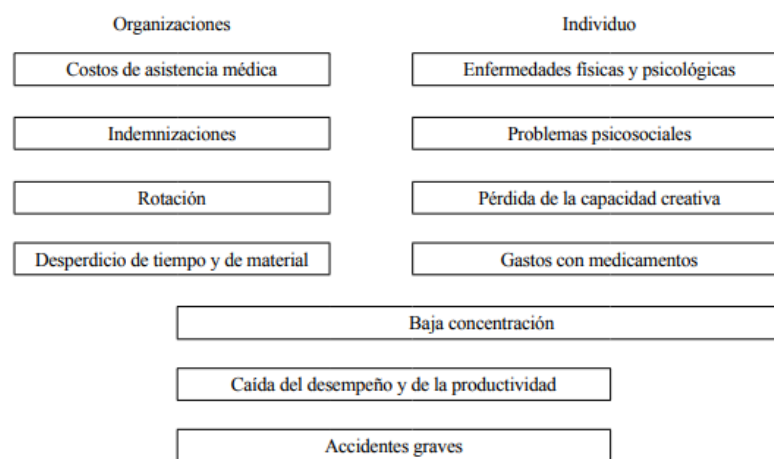
### 4.3 Factores de Afectación Físicos y psicosociales como generadores de costos

En el mundo los costos por enfermedades laborales incrementan de manera constante debido al estrés, como ya se menciona en estudios relacionados con la investigación de Selye (1982) (mencionado, Hoyo, M. -S/f). concluye que los costos más evidentes en la organización son “Enfermedades, Absentismo, accidentes y suicidios; laborales” (P 12), estos representan los costes más altos sin embargo existen costos menores como la frágil comunicación interdepartamental, los efectos de impulsos no previstos de una vida laboral y privatizada, además de la caída en picada de la eficiencia productiva.

Entonces las consecuencias de la presencia del estrés en la organización generan los costes de:

- Elevado absentismo
- Rotación elevada de los puestos de trabajo
- Dificultades de relación
- Mediocre calidad de productos y servicios

**Figura 5.** Costos y Pérdidas debido al estrés.



*Figura # 4, Costos y Perdidas ocasionados por el estrés laboral. [screenshot]. Cierra, J, (2012). (P 72).*

En el cuadro se describen dos escenarios el del individuo y el de la organización, cuando el lado izquierdo es mayor que el derecho, la organización se ve afectada, en el caso contrario el individuo, y en casos especiales cuando ambos están afectados de manera equilibrada se pierde productividad.

#### 4.3.1 Factores de costos organizacionales generados por el estrés.

El estrés afecta directamente a los trabajadores de la entidad e indirectamente a la misma como lo menciona, Bedoya, J. (2012), en su investigación, “el estrés afecta al trabajador mermando su desempeño, la empresa se ve afectada, con un bajo desempeño de los colaboradores” (P 11).

El autor antes mencionado aísla los costos comerciales más comunes en una organización generados por el estrés.

##### Costos comerciales por:

- **Absentismo por enfermedad:** Comúnmente atribuido a la falta del compromiso del empleado con su trabajo, que lo lleva a inventar excusas para evitar hacerlo.
- **Litigios:** Un impacto directo para las empresas son las demandas legales que se presentan contra ellas para conseguir compensaciones laborales iniciadas por el trabajador, el costo de las indemnizaciones que se pagan a los colaboradores cuando se pierde un juicio es alto y tiende a incrementarse.
- **Rotación del personal:** Tanto la rotación interna como la externa (despidos) crean costos para la empresa.
- **Accidentes:** Los costos son observables; tiempo y costos de recuperación del empleado, trabajo represado, reemplazo de maquinaria y herramientas, estudio de campo para determinar responsabilidades, etc. Un empleado que no se concentra, es muy probable que sufra un accidente.

#### 4.4 Actividades laborales en ambientes hostiles, como generadores de estrés.

Los ambientes laborales son los principales generadores de estrés dentro de la organización, autores como Hernández, M. (2015). “Analizan factores de incertidumbre considerando que son uno de los índices más preocupantes para los trabajadores, en el contexto mundial se cuentan los aspectos económicos, inseguridad laboral, afectaciones psicológicas y físicas, completando las condiciones que transformen a un trabajador improductivo” (P 2).

Un ambiente hostil se considera una amenaza a la integridad del trabajador, tal como expresa Martina & Sánchez et al., (mencionado en Hernández 2015). La influencia del estrés generado por la inseguridad laboral sobre una gran diversidad de trastornos psicofisiológicos y biológicos, aún se desconocen en su integridad los mecanismos que explican esta relación causal; de hecho, es imposible que en la actualidad exista un modelo que posea el carácter de paradigma sobre este tema.

Los ambientes hostiles se crean por medio de la influencia de los directivos a promover a los individuos a realizar trabajos en la organización para los cuales no están capacitados, estas situaciones amenazan la seguridad laboral entrando en un estado de incertidumbre, convirtiendo la oportunidad en una amenaza laboral, como la pérdida del empleo.

Con base en modelos de perspectiva organizacional, Roozeboom, Houtman, Bossche (S/f), (mencionados en Hernández 2015). “Identifican ciertos factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales y laborales” (P 15). Como está representado en la imagen.

**Figura 6.** Listado de factores organizacionales.

<b>FACTORES ORGANIZACIONALES</b>	
<b><i>Política y Filosofía de la Organización</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relacion Trabajo-Familia</li> <li>Gestión de los Recursos Humanos</li> <li>Política de seguridad y salud</li> <li>Responsabilidad Social Corporativa</li> <li>Estrategia empresarial</li> </ul>
<b><i>Cultura de la Organización</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Relaciones Laborales</li> <li>Información Organizacional</li> <li>Comunicación organizacional</li> <li>Justicia Organizacional</li> <li>Supervisión/Liderazgo</li> </ul>
<b><i>Relaciones Industriales</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clima laboral</li> <li>Representación Sindical</li> <li>Convenios Colectivos</li> </ul>
<b>FACTORES LABORALES</b>	
<b><i>Condiciones de empleo</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo de contrato</li> <li>Salario</li> <li>Diseño de carreras</li> </ul>
<b><i>Diseño del puesto</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rotación de puestos</li> <li>Trabajo grupal</li> </ul>
<b><i>Calidad en el trabajo</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de habilidades personales</li> <li>Demandas laborales</li> <li>Autonomía y capacidad de control</li> <li>Seguridad física en el trabajo</li> <li>Apoyo social</li> <li>Horas de trabajo</li> <li>Teletrabajo</li> </ul>

*Figura # 5 Factores organizacionales, [screenshot]. Roozeboom, Houtman, Van den Bossche (S/f), (citado en Hernández 2015).*

Los índices de análisis de factores psicosociales y físicas en entornos laborales pueden dar origen a estados negativos o positivos del individuo.

#### **4.4 Aspectos positivos y negativos de ambientes estresantes en las organizaciones y evaluación de riesgos a los trabajadores.**

Las principales consecuencias de mantener ambientes estresantes en las organizaciones son netamente reflejadas en la productividad de la organización, los efectos que amenazan al individuo afectan a la organización porque son los trabajadores los que hacen fluir los procesos de la misma, por tal motivo, es necesario mejorar los ambientes naturales de la entidad de modo que sean amigables con los colaboradores y sus funciones.

Hoyo, M. (S/f). realiza una serie de análisis de datos de factores, estos determinan el nivel de afectación o nivel de mejoramiento productivo empresarial, sin embargo, es necesario que se tome en cuenta que los factores de estrés no son predecibles pues son variables e impredecibles.

##### **4.4.1 Consecuencias para la empresa.**

Los empresarios, deben enfrentar el ausentismo laboral debido a enfermedades de los individuos, esto afecta la planificación empresarial, medios en la cadena de suministros, generando pérdida de producción y ambientes hostiles. El estrés genera pérdidas de utilidades, todos los años en el ámbito organizacional.

La organización mundial de la salud (OMS) (citada en Hoyo [S/f]), “estima que entre el 5 y 10% de la población trabajadora padece trastornos graves debidos a factores psicosociales nocivos” (P 12).

##### **4.1.2 Respuestas Fisiológicas y Cognitivas a la presencia del estrés.**

Los detalles en el análisis físico están evaluados o categorizados según Hoyo, M. (S/f). en “tres sistemas Endocrino, nervioso e inmunológico. Integrando estos factores, se presentan las reacciones del organismo a los estímulos de los estresores. El estrés tanto físico como emocional activa una parte del sistema límbico (...), que reacciona con el cerebro” (P 25).

El autor Álvarez, H. (2015), Plantea el modelo fisiológico del estrés, que conlleva a una serie de sucesos que activan el sistema nervioso simpático y el sistema endocrino, y ocurre una elevación en los niveles de adrenalina y noradrenalina en la sangre, junto a un incremento de la presión, arritmia cardiaca y glucosa, (...), generando una mala circulación de la sangre.

El autor antes mencionado relaciona las partes del organismo y su reacción a los estímulos estresores desde un nivel bioquímico. Como se muestra en la figura 6 y 7.

**Figura 7.** Efectos Adrenalina y Noradrenalina.

ACCIÓN	NORADRENALINA	ADRENALINA
PIEL	VASOCONSTRICCIÓN	
RIÑÓN	VASOCONSTRICCIÓN	
INTESTINO	VASOCONSTRICCIÓN	
BAZO	VASOCONSTRICCIÓN	
MÚSCULOS		VASODILATACIÓN
BRONQUIOS		DILATACIÓN
PUPILA		DILATACIÓN
CORAZÓN	TAQUICARDIA	TAQUICARDIA
CEREBRO	EXCITACIÓN	EXCITACIÓN
PELO	ERECCIÓN	
PRESIÓN	AUMENTO	AUMENTO

Figura # 6 Efectos adrenalina y Noradrenalina. [screenshot]. Hoyo, M. (S/f).

**Figura 8.** La cascada del estrés.

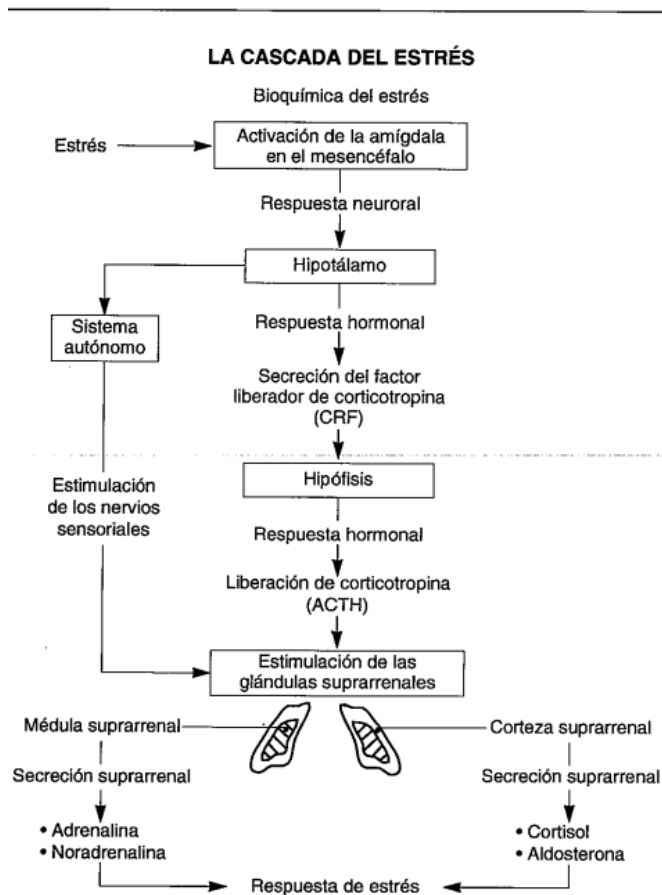


Figura # 7 La Cascada del Estrés. [screenshot]. Hoyo, M. (S/f).

### 4.1.3 Evaluación de los factores cognitivos.

Analizando los factores que pueden perjudicar la estabilidad cognitiva del trabajador Hoyo, M. (S/f). Determina que el proceso de evaluación cognitiva implica al menos cuatro actividades diferentes:

- Recepción Automática de Información.
- Valoración de las demandas de la situación.
  - Irrelevante
  - Benigno positiva
  - Estresante
- Valoración de las habilidades para afrontar la situación
- Selección de respuesta.

Para este proceso el autor desarrollo un sistema de estrategias de afrontamiento detalladas en la siguiente figura.

**Figura 9.** Estrategia de afrontamiento.

CONFRONTACIÓN	ACCIONES DIRECTAS Y AGRESIVAS PARA ALTERAR LA SITUACIÓN
DISTANCIAMIENTO	ESFUERZOS DIRIGIDOS A SEPARARSE DE LA SITUACIÓN
AUTOCONTROL	ESFUERZOS PARA REGULAR LOS PROPIOS SENTIMIENTOS Y ACCIONES
BÚSQUEDA DE APOYO SOCIAL	LAS ACCIONES VAN DIRIGIDAS A BUSCAR CONSEJO, INFORMACIÓN, SIMPATÍA, COMPRENSIÓN
ACEPTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD	RECONOCER LA RESPONSABILIDAD EN EL PROBLEMA
HUIDA - EVITACIÓN	DE LA SITUACIÓN DE ESTRÉS
PLANIFICACIÓN	APROXIMACIÓN ANALÍTICA A LA SITUACIÓN PARA ALTERARLA
REEVALUACIÓN POSITIVA	ESFUERZOS PARA DARLE UN SIGNIFICADO POSITIVO A LA SITUACIÓN, CENTRÁNDOSE EN EL DESARROLLO PERSONAL

*Figura # 8 Estrategia de Afrontamiento. [screenshot]. Hoyo, M. (S/f).*

Es inevitable relacionar todos estos aspectos como afrontar una situación de nivel estrés organización, como lo menciona Oswaldo, Y. Días, E. Spers, V. Ferraz, F. (2012), donde esclarecen que: el estrés está formado por eslabones de reacción a nivel biológico, psíquico e interpersonal, que genera el uso indebido de los recursos físicos de un individuo hasta llegar a la fatiga crónica, la exposición del estrés en un individuo no es percibirlo de forma inmediata, es un proceso biológico de fatiga aguda.

## CAPÍTULO 5

### CONCLUSIONES

- El estrés en una entidad se puede generar por motivos variados, la influencia ambiental de las áreas de trabajo, los cambios bruscos en las actividades laborales, la demanda de la organización, la exposición a riesgos y los aspectos externos, son los factores que más afectan un trabajador y la razón por la que se puede generar una pérdida de productividad.
- El mantener ambientes con muchos estresores, generan costos para la empresa, entre ellos se presentan los ausentismos laborales, la falta de concentración en las actividades de la organización, la incertidumbre laboral, y el miedo a afectaciones físicas por exposición a escenarios con riesgos o peligros latentes.
- Las consecuencias de un estado de estrés pueden estar a favor y en contra de la organización, éste se evidencia en la división de las etapas del estrés en tres simples fases, donde los colaboradores pueden desempeñarse de manera correcta en una labor hasta que experimenta la fase final, mencionada en la investigación de Selye.
- La productividad tiende a disminuir cuando el colaborador experimenta incertidumbre laboral, ya sea producto de los estresores laborales, o por factores externos a la organización.
- El estrés no solo se presenta como efectos psicológicos, las afectaciones a menudo son a nivel biológico, deteriorando el estado físico de los trabajadores.
- Los puestos de trabajo que están expuestos a menguar la productividad son más a menudo el personal administrativo, en caso de instituciones educativas, también se encuentran los docentes. Sin embargo, aunque estos puestos sean más recurrentes, todas las áreas laborales pueden presentar ambientes con estresores.
- Las demandas excesivas de las organizaciones son necesarias para el bienestar productivo, pero al alcanzar el límite de la resistencia del personal se incurren en gastos comerciales mayores, la presencia de estrés en el trabajador genera resultados ineficientes, gastos médicos, pérdida de producción, entre otras.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Cabezas, E. (2016). Análisis del síndrome de Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y su incidencia en el desempeño laboral. *Industrial Data*, N°19, (P 59-68).
- [2] Abambari et al., (2015) Prevalencia y factores asociados a estrés laboral en el personal del servicio de emergencia del hospital “José Carrasco Arteaga”. *Revista Médica HJCA* Vol7. Núm. 2. (P 135).
- [3] Marta, L. (2015) Estrés psicológico y problemática musculoesquelética. *Enfermería Global*. N° 38. S.V, (P 276).
- [3] Salazar, J. Guerrero, J. Machado, Y. Cañedo, R. (2009), *Clima y Cultura Organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. ACIMED. V.20 N°4, (P 67 – 75).
- [4] Llana, J. (2012) *Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual Para la Formación Especialista*, Impreso en España, Lex Nova, (P 413).
- [5] Leka, L. Griffiths, A. Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*, N°3, (P 1) Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/).
- [6] Flores, C. (2014) *Estrés Laboral en Empresas de Producción del Centro Occidente de Colombia*, Universidad de Manizales, Facultad de Psicología, Colombia, (P 12).
- [7] Martínez, J. (2017) *TRATA EL ESTRÉS CON PNL*, Editado en Madrid, Centro de estudios R, (P 19).
- [8] Cirera, O. Días, E. Rueda, V. Ferraz, O (2012), *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las Organizaciones, Análisis de investigaciones publicadas*. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano, Rosario, Argentina, Vol. 15, núm. 29, (P 67-80).
- [9] Hoyo, M. (S/f). *Estrés Laboral*, Instituto Nacional de Seguridad E higiene En el Trabajo, C/Torrelaguna, N°73, Madrid, (P 7).
- [10] Regal, J. (2016). *Diferencias epidemiológicas entre los pacientes con síndrome de fatiga crónica y fibromialgia evaluados en la unidad médica de valoración de*



incapacidades de Madrid, Instituto Nacional De La Seguridad Social De Madrid. España, núm. 6, (P 365).

[11] Hernández, M. (2015). Incertidumbre en la Vida Laboral: Consecuencias y Medidas Prácticas, Universidad Militar Nueva Granada, Cajica. (P 2).

[12] Arciniega, R. (2012). Factores Organizacionales Causantes del Estrés en el Trabajo y Estrategias para Afrontarlo, Universidad del Zulia, Venezuela, N°60, (P 611-615).

[13] Figura # 9, Costos y Perdidas ocasionados por el estrés laboral. [screenshot]. Cierra, J, (2012). (P 72).

Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>

[14] Olmedo, B. et al. (2013) Perfil de Salud en Profesores Universitarios y su Productividad. Universidad de Colima, México, N°32. (P 130-138).

[15] Gonzales, M. (2014) Estrés y Desempeño Laboral, (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

[16] Sánchez, M. (2012) Determinar la Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa SUALUPELL CURTIDURIA SUAREZ S.A, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

[17] Guzmán, L. (1982) Las Fuentes Secundarias, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica, (P 1).

Disponible en: [www.ts.ucr.ac.cr](http://www.ts.ucr.ac.cr)

[18] González, N. (2008) Prevalencia del Estrés en la Satisfacción Laboral de los Docentes Universitarios, Instituto de Tecnología Maracaibo, Universidad Rafael Beloso Chacín, N°4. 2008. (P 80)

[19] Peiró, J. Rodríguez, I. (2008). Estrés Laboral, liderazgo y salud organizacional, Papeles del Psicólogo, Vol. 29, (P 68-82).

[20] Barrera, MI. (2018). Modelos de Intervención: Estrés y Salud Mental. Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente. México, N° 101, (P 1).

Disponible en: [www.inpsiquiatria.edu.mx](http://www.inpsiquiatria.edu.mx)

[21] Martínez, J. (2018) Liderazgo y Mercadeo, Transformando el Estrés en Energía Creativa.

Disponible en: <http://www.liderazgoymercadeo.com>.

[22] Lopategui, E. (2000). Estrés: Concepto, Causas y Control. Consultado en Enero/2018.

Disponible en: [www.salumed.com](http://www.salumed.com)

[23] Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá (INCAP), Análisis de Datos Secundarios, Consultado en enero/2018.

Disponible en: [www.incap.int](http://www.incap.int)

[24] Bedoya, J. (2012). Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública correos del Ecuador. Universidad Central del Ecuador, Quito, (P 5 – 14).

[ 25] Oswaldo, Y. Días, E. Spers, V. Ferraz, F. (2012) impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas, Invenio, Vol. 15, núm. 29, 2012, (P 67-80).

[26] Álvarez, H. (2015), El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público, Universidad de Carabobo, La Morita, (P 40 – 82)