



Septiembre 2018 - ISSN: 1696-8360



TÉCNICAS PARA DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS

Rodrigo Gabriel, Abarca Carrasco¹
Rodrigo.abarca@epoch.edu.ec

Mirian Paulina Peñafiel Rodríguez²
mpenafie@unach.edu.ec

Maria Elena Santillán Chávez³
malenasanti@yahoo.com

Carlos Fernando, Buenaño Bayas⁴
caluco5@hotmail.com

Viviana Karina, Abarca Santillán⁵
Vivi_9601@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Rodrigo Gabriel, Abarca Carrasco, Mirian Paulina Peñafiel Rodríguez, Maria Elena Santillán Chávez, Carlos Fernando, Buenaño Bayas y Viviana Karina, Abarca Santillán (2018): "Técnicas para disminuir el estrés laboral de los empleados.", Revista contribuciones a la Economía (julio-septiembre 2018).

En línea: <https://eumed.net/ce/2018/3/disminuir-estres-laboral.html>

RESUMEN

El ser humano es un ente social por excelencia, como tal necesita la presencia y el intercambio de acciones y estímulos con sus semejantes; en la convivencia diaria, pero sobretodo, en el entorno laboral, se puede presentar dificultades que deben ser identificadas, valoradas y superadas a través de mecanismos autónomos de solución, es decir, aplicar técnicas y estrategias adecuadas en el momento oportuno. Entendiendo que el estrés es una respuesta natural al organismo de la cual requiere un proceso de adaptación en las emociones del ser humano dependiendo de las circunstancias que por ende ocasionan una fuerte cantidad de estímulos tanto psicológicos como fisiológicos implicados, que se experimentan en mayor o menor grado, que pueden afectar la salud de los empleados. Este fenómeno representa un problema de gran relevancia actual por lo tanto es vital adoptar medidas de prevención para que este mal no se presente o se disminuya en el ambiente profesional. La presencia de factores

¹ Licenciado en Psicología Educativa de la Universidad Central del Ecuador, Doctor en Administración Educativa en la Escuela Politécnica Javeriana, Magister en desarrollo de inteligencia y educación en Universidad Nacional de Chimborazo, Docente en la Escuela de Educación para la Salud, Facultad de Salud Pública, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

² Licenciada en Filosofía y ciencias socioeconómicas en la Universidad Nacional de Chimborazo, Magister en Gerencia Educativa en la Universidad Estatal de Bolívar, Docente en las Carreras de Educación Básica, Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo.

³ Licenciada en Educación Básica en la Universidad Estatal de Bolívar, Magister en Desarrollo de la Inteligencia en la Universidad Nacional de Chimborazo, Coordinadora Académica Básica 1, Unidad Educativa Santo Tomás Apóstol Riobamba.

⁴ Estudiante de la escuela de Derecho, Facultad de Jurisprudencia, Universidad Regional Autónoma de los Andes – Riobamba, Asistente legal en el Estudio Jurídico Falconí & Olmedo Asociados, Asociado en Llamuca & Asociados Firma de Abogados

⁵ Estudiante de la escuela de Derecho, Facultad de Jurisprudencia, Universidad Regional Autónoma de los Andes – Riobamba.

tales como el exceso de trabajo, la prisa, fatiga, irritabilidad o agitación son causales desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral, en ciertos casos, afectan la calidad de vida del empleado, este ambiente se torna nocivo para el servidor, desencadenando en el distrés o estrés negativo; debiendo considerar que en la actualidad esta afectación es la segunda causa más común en las bajas laborales y que en muchos casos la falta de concienciación por parte de diversas empresas, instituciones, sean estas públicas o privadas pasan por alto sin meditar las fatales consecuencias que a diario se siguen presentando. Con este trabajo investigativo se busca sustentar conceptos y fundamentos cuyo objetivo es actualizar y fortalecer los conocimientos existentes sobre el Estrés Laboral. En la era actual en la que se prima la productividad sin medir o tomar en cuenta el estado de salud mental de los trabajadores se presentan consecuencias palpables del deterioro significativo de los empleados en mediano o largo plazo debido a su carga de estrés; es por ello que la tendencia mundial cada vez se enfoca más en la empresa saludable, pues se busca aplicar particularmente técnicas y organizar de forma significativa el entorno laboral, por lo tanto a más de mejorar la calidad de vida de sus empleados, se busca experimentar cambios en su productividad, expresada por supuesto en un crecimiento sustancial. El mundo cada vez se enfoca necesariamente a mejorar sus estándares de producción y esto sería dificultoso si no se adoptan medidas legales, puesto que en cada Estado las regulaciones deben enfocarse en el bienestar de sus habitantes, así que se tomarán en cuenta referencias básicas de lo que se vive en la actualidad desde la óptica jurídica en el ámbito laboral, debido a que ya existen precedentes, mismos que se popularizan entre los países latinoamericanos, esto en la búsqueda constante de una sociedad justa que conviva reverenciando la dignidad humana como eje fundamental de la misma.

Palabras claves: Estrés, distrés, empleado, trabajo, salud.

ABSTRACT

The human being is a social entity par excellence, as such needs the presence and exchange of actions and stimuli with their peers; in daily coexistence, but above all, in the workplace, difficulties can arise that must be identified, valued and overcome through autonomous solution mechanisms, that is, applying appropriate techniques and strategies at the right time. Understanding that stress is a natural response to the organism of which requires a process of adaptation in the emotions of the human being depending on the circumstances that therefore cause a large amount of psychological and physiological stimuli involved, which are experienced in greater or lesser degree, which can affect the health of employees. This phenomenon represents a problem of great current relevance therefore it is vital to adopt preventive measures so that this illness does not occur or diminish in the professional environment. The presence of factors such as excessive work, haste, fatigue, irritability or agitation are unfavorable causes for the development of work activity, in certain cases, affect the quality of life of the employee, this environment becomes harmful to the server, triggering in distress or negative stress; should be considered that currently is the second most common cause in labor casualties and in many cases the lack of awareness by various companies, institutions, whether public or private ignore without considering the fatal consequences that daily are still presented. With this research work seeks to support concepts and foundations whose objective is to update and strengthen existing knowledge about the Work Stress In the current era in which productivity prevails without measuring or taking into account the mental health status of workers, there are palpable consequences of the significant deterioration of employees in the medium or long term due to their burden of stress; that is why the global trend is increasingly focused on the healthy company, as it seeks to apply particularly techniques and significantly organize the work environment, therefore, in addition to improving the quality of life of its employees, it seeks to experiment changes in their productivity, expressed of course in substantial growth. The world increasingly focuses on improving its production standards and this would be difficult if legal measures are not adopted, since in each State the regulations should focus on the welfare of its inhabitants, so basic reference will be taken into account. that is currently lived from the legal point of view in the workplace, because there are already

precedents, which are popularized among Latin American countries, this in the constant search for a just society that coexists reverencing human dignity as the fundamental axis of the same.

Key words: Stress, distress, work, employee, health.

Introducción

El estrés laboral está considerado como una patología y ha sido catalogado como una epidemia del siglo veintiuno, partiendo de que el estrés es un agotamiento del sistema nervioso, con tendencia a cronificarse mismo que produce un desgaste, hasta llegar a signos depresivos; que dan rudimento a enfermedades que se complican por su falta de atención.

El Estrés es el esfuerzo que realiza el organismo y llegar al exceso hace que se produzca una descompensación en el cuerpo, las causas pueden ser múltiples pero fundamentalmente al momento de influir en un buen rendimiento laboral y por ende la persona llega al distress que en el siglo actual se ha puesto de moda, hablar de estrés ya que es un fenómeno en tendencia con consecuencias importantes tanto en el aspecto físico como psicológico llegando a deteriorar la salud de los trabajadores, lo que en gran medida influye que se convierta como política fundamental de las empresas o el Estado la seguridad laboral en la agenda de los departamentos de Gestión de Talento Humano.

Aún hay desconocimiento por parte de empresa, empleadores, o las mismas instituciones sean esta pública o privadas, que las realidades con respecto al Distress ha avanzado notablemente produciendo desequilibrio emocional y por ende temor al fracaso en el trabajo y que el desempeño será bajo y contrasta con los objetivos de querer tener empleados con buena actitud, competitivos, con buen estado de salud para llegar a las metas que quiere conseguir las organizaciones.

Seguridad e Higiene y laboral debe estar consiente que los efectos emocionales como la ansiedad, agresión, apatía, depresión, fatiga, sentimientos de culpa, vergüenza, irritabilidad, mal genio, tristeza, tensión, baja autoestima, tensión, nerviosismo, soledad, son los síntomas que presentan los trabajadores y que obviamente va a crear muchas dificultades en los empleados y que afectan la salud y al desempeño laboral considerando que una buena parte de su vida pasa en el trabajo.

En este contexto se consideró pertinente desarrollar este trabajo que permita mejorar los conocimientos acerca del tema para aplicarlos en la vida profesional e impartirlos también en el momento que se requieran capacitar en motivación laboral, para que se soslayen problemas económicos y sobretodo de salud. Debido a que, en el entorno laboral, inciden varios factores que pueden ser previstos en la época actual y lograr una productividad sana.

DESARROLLO

Estrés, eustrés y Distrés.

Estrés. - El término estrés abarca una gran cantidad de fuentes de estímulos tanto psicológicos, que pueden causar en un individuo una respuesta psicológica llamada síndrome general de adaptación, descrito por primera vez en 1963 por Hans Selye. (Casas Hilari, Miguel, s.f)

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la universidad de Praga, llamado Hans Selye, observo que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales como agotamiento, pérdida de peso, astenia, insomnio, etc. Esto llamo la atención de Selye, quien en un inicio lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo"

Genéricamente esta concepción proviene del término inglés stress y está asociado al estado que se produce a partir de hechos que generan agobio o angustia. (Pérez Porto & Merino, 2008) En cuanto a los síntomas generales del estrés, además del estado de ansiedad, se pueden mencionar las dificultades para dormir y concentrarse, los músculos rígidos, la sensación de no tener aire (ahogo), los problemas para sociabilizar y la irritación casi

permanente. Y otro de los síntomas más frecuentes que reflejan que una persona se halla inmersa en un estado de ansiedad y estrés es la pérdida excesiva y continuada de cabello.

El estrés es el miedo acompañado por la ansiedad, generándose una sensación de aprensión anticipativa, con activación generalizada de todo el organismo. (iProfesional, 2009)

Estrés derivaría del griego "stringere" que significa "provocar tensión" (Skeat, 1888). De los romanos llegó la derivación "strictus" apretado, comprimido. Probablemente, se usó por primera vez en el s.XIV y, a partir de entonces, su uso fue en aumento en diversos documentos de lengua inglesa. Se constata que C. Bernard, a mediados del s.XIX, sugirió que los cambios externos del medio ambiente pueden perturbar al organismo y que este, con el fin de mantener su propio ajuste, debía de alcanzar la estabilidad del medio interno (McCabe, 1914).

En la década de 1920, el filósofo estadounidense W. Cannon acuñó el término de homeostasis para denotar el mantenimiento del medio interno del organismo. Adaptó el término estrés y se refirió a los niveles críticos de estrés como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos. Sin embargo, el inicio del empleo actual del término estrés se tiene su antecedente en H. Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal a quien se le ha venido llamando el "padre del concepto de estrés". Sus aportaciones al concepto han presentado las bases para un sin fin de investigaciones posteriores. Uso el término para referirse a las fuerzas externas que actúan sobre el organismo o al desgaste y deterioro que en este ocasiona la vida. Sin embargo, en su obra "Stress" modifica su definición para denotar una condición interna del organismo que se traduce en una respuesta a agentes evocadores denominados estresores (Selye, 1950).

Eustrés.- El estrés positivo, o eustrés, son los estímulos con los que enfrentamos en cierto modo a los problemas. Permite que seamos creativos, tomemos iniciativa y respondamos eficientemente a aquellas situaciones que lo requieran. La conversión al estrés positivo permite que estemos llenos de energía, favoreciendo así nuestras actividades cotidianas. Beneficia excepcionalmente a nuestra salud puesto que, al canalizar el estrés, no sentimos la tensión que nos provocaría el sentirnos abrumados por el estrés negativo. En lugar de sentirnos impotentes y fracasados, el estrés positivo permite que nos sintamos con llenos de vida, con energía y, en caso de que logremos salir airoso de aquellos proyectos que teníamos en mano, satisfechos por la experiencia. (Pérez, 2017)

Distrés.- El Fisioterapeuta e Instructor en Técnicas de Relajación Francisco Barrios Marco en su artículo Eustrés revela lo siguiente "Podríamos definir el distrés como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo". (Marco, s.f)

La experta en Liderazgo y Coaching Mónica Fernández al referirse al distrés en su artículo digital con el mismo nombre manifiesta lo siguiente: "Lo que utilizamos cuando nos referimos al estrés siempre suele conllevar el efecto negativo, en realidad existe y debe haber en pequeña cantidad de estrés positivo en nuestra vida pues agudiza la memoria, pero no DISTRÉS que es el auténtico principio negativo de esta situación emocional y el nombre científico.

La sociedad actual está tan acostumbrada a sus síntomas, que lo aceptamos como parte integrante de la vida diaria, tanto en familias criando hijos, o en el entorno laboral donde más se camuflan sus efectos por las exigencias del desempeño profesional, y si hablamos de profesiones que utilizan los objetivos como motivación es inevitable padecerlo" (Fernández, 2016)

Distres o estrés negativo, se produce por una excsiva reacción al estrés, que manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectar física o psicológicamene por el exceso de energía que se produce y no se consume. (Delgado, 2017)

De todas formas, el estrés no tiene porqué percibirse siempre como algo de lo que hay que alejarse: actualmente se tiende a distinguir entre el estrés positivo, denominado "eustrés", y el negativo, denominado "distrés". El estrés positivo comprende todos aquellos estímulos físicos,

fisiológicos y psicológicos que suponen las pequeñas alegrías y dolores de la vida, que como resultado nos mantienen "vivos", es decir, con buena salud. (Aboca , 1998)

La palabra estrés actualmente se utiliza en el lenguaje coloquial para indicar una situación de malestar y tensión; estar estresado se asocia normalmente a trastornos como ansiedad, insomnio, irritabilidad, cansancio, depresión. Es innegable que el estrés es un factor importante capaz de influenciar en nuestro estado de salud, las investigaciones científicas modernas demuestran hasta qué punto son profundos sus efectos en el organismo humano. Por citar un par de ejemplos importantes, recordemos que nuestro estado emocional y el sistema inmunitario pueden estar influenciados negativamente por el estrés.

Estrés Laboral

Entendiendo al estrés laboral como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes, lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador. Es entonces el estrés laboral o estrés en el trabajo un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. (estreslaboral.info, 2017)

Un singular ejemplo de estrés laboral es el del jugador de fútbol Óscar Dertycia, quien fue figura clave en la Selección Argentina así como en diversos equipos europeos, que perdió todo el vello de su cuerpo por una situación de estrés (Cadena Ser, 2017). Aunque todas las personas pueden padecer estrés, los expertos sostienen que ciertas características de la personalidad ayudan a que el trastorno no se desencadene. En este sentido, hay que decir que los individuos optimistas y con buena autoestima no suelen sufrir de estrés.

Las causas del estrés laboral pueden ser diversas:

- El volumen y ritmo de trabajo.
- Tareas aburridas o monótonas.
- Empleo inestable.
- Elevado nivel de responsabilidad.
- Exposición a tareas insalubres o peligrosas.
- Falta de apoyo.
- Acoso laboral.
- Utilización inadecuada de las posiciones de poder.
- Falta de reconocimiento.
- Condiciones ambientales del lugar de trabajo.
- La combinación de cualquiera de los anteriores factores.

Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias del estrés laboral, hacen referencia a los cambios experimentados por la persona, debido a que son más estables y duraderos. Así la vivencia de un estrés intenso y/o crónico si no se controla puede tener consecuencias negativas sobre la persona, estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastrointestinales, crisis nerviosas con implicaciones más o menos graves sobre su salud. (Peiró Silla, 2001)

Las consecuencias del estrés laboral afectan tanto al trabajador como a la empresa. Dentro de las consecuencias para el trabajador, debemos distinguir entre aquellas que se manifiestan a nivel físico y las que lo hacen a nivel psíquico. Algunas de estas consecuencias pueden manifestarse a corto, medio o largo plazo, dependiendo de la resistencia al estrés de cada individuo, de la intensidad de los estímulos o situaciones estresantes en el lugar de trabajo, así como de la prolongación en el tiempo de dicha situación sin tomar las medidas adecuadas

Síndrome de burnout

Burnout o su traducción "quemado" en español se trata de un síndrome clínico descrito en 1974 por Freudenberg, psiquiatra, que trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York. Observó que al año de trabajar, la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes. (López Elizalde, 2004)

La psicóloga social Cristina Maslach, en la década de los ochenta, asimilando las réplicas emocionales de los profesionales de ayuda, consideró a los afectados de “Sobrecarga emocional” o síndrome de burnout. Describiéndolo como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. (Maslach & Jackson, 1981)

Dentro de los riesgos psicosociales relacionados con el excesivo nivel de exigencia laboral, sobresale como fuente de enfermedad, aparte de la adicción al trabajo y el estrés laboral, el síndrome de burnout. Este concepto normalmente es conocido y utilizado como sinónimo de fatiga por un porcentaje importante de encargados de recursos humanos o gerentes, pero en general sigue siendo desconocida su naturaleza más compleja, en la cual es posible describir una serie de síntomas asociados a la condición, causas favorecedoras y finalmente medidas sistemáticas que pueden prevenir su ocurrencia en la empresa. (Forbes Álvarez, 2011)

Dentro de los síntomas del burnout se entiende que **el agotamiento es un proceso gradual** que se produce durante un período prolongado de tiempo. Los signos y síntomas son sutiles al principio, pero empeoran a medida que pasa el tiempo. (Guerri, 2017) por lo tanto es necesario tener en cuenta los factores que pueden estar tendiendo a producir este mal al empleado o trabajador.

Cabe diferenciar el burnout y el estrés, el Burnout puede ser el resultado de una tensión implacable, pero no es lo mismo que el exceso de estrés. El estrés, por lo general, implica numerosas presiones que exigen demasiado de ti física y psicológicamente. Pero las personas estresadas todavía pueden imaginar que si tan sólo pudieran tener las cosas bajo control, se sentirán mejor. En el Burnout, por el contrario, esto no es suficiente. Las personas que lo padecen tienen una sensación de vacío, carecen de motivación y no son capaces de ver solución a su problema, a menudo no ven ninguna esperanza de un cambio positivo en sus situaciones. (Guerri, 2017)

Algunos estudios realizados

Estudios realizados por (Cassileth , Lusk, Hutter, Strouse, & Brown, 1984) sugieren que los síntomas de ansiedad y depresión representan simplemente dos rótulos aparentemente diferentes con un nivel elevado de correlación. Es importante reconocer que la claridad conceptual es esencial para el avance científico. Entonces, es necesario distinguir distrés emocional percibido, conceptual y empíricamente, de todos aquellos factores con los cuales este constructo está relacionado de manera indirecta. Por ejemplo, la distinción entre distrés somático y síntomas somáticos tiene una importancia crítica. El distrés somático es entendido en la literatura científica como una preocupación por síntomas físicos (Gillespie, Kirk Heath, Martin , & Hickie, 1999)

Es muy importante citar que algunos síntomas somáticos tales como la pérdida de apetito, insomnio, pérdida de peso, y falta de energía no están necesariamente relacionados con el concepto de distrés emocional percibido. Aún más, en el caso de pacientes con diagnóstico de cáncer estos «síntomas somáticos» están directamente relacionados con los efectos secundarios de los tratamientos del cáncer. Consecuentemente, durante el proceso de elaboración de este instrumento psicométrico, decidimos no incluir ítems que representen «síntomas somáticos» para no comprometer la validez y confiabilidad del concepto de distrés emocional percibido en pacientes con cáncer. (Moscoso & Spielberger, C.D, 1999)

Un informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sobre riesgos psicosociales revela que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han originado riesgos psicosociales de carácter emergente que están teniendo consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral y repercutir en la salud y la seguridad de los trabajadores. (GilMonte)

Estudios realizados manifiestan también que el estrés laboral pueden originar uno o varios de los siguientes síntomas emocionales, de las cuales estos pueden desencadenar en problemas de salud de graves consecuencias

➤ Ansiedad

- Irritabilidad
- Miedo o temor
- Inseguridad Emocional
- Frustración
- Tristeza
- Depresión

Ansiedad. Estado emocional displacentero de miedo o aprensión, bien en ausencia de un peligro o amenaza identificable, o bien cuando dicha alteración emocional es claramente desproporcionada en relación a la intensidad real del peligro (Grupo Oceano, s.f).

Es importante tomar en cuenta que la ansiedad en los empleados afecta en su estado de ánimo y normalmente se caracteriza por que el trabajador presente angustia, desesperación, inquietud y sobre todo se va ganando espacio la inseguridad y miedo de los trabajos que tiene que realizar, alterado, ofuscado o definitivamente el decir ya me cansé no puedo más no seguir haciéndolo hasta quedar indefensos frente al trabajo. Los empleados que sufren no son capaces de encontrar soluciones o modos de calmar o aliviar su estado de ansiedad que permear por quebrantar la salud del mismo.

Es necesario que el empleado controle su ansiedad ya sea por el mismo o buscando ayuda de un profesional entendido en el problema; sin embargo debe considerar que la ansiedad se lo controla con comprender el origen del miedo, aprender a relajarse, realizar ejercicio físicos regularmente, dormir adecuadamente, afrontar las situaciones del problema y actuar en el momento adecuado para solucionar el problema antes que la ansiedad se apropie de usted.

Irritabilidad. Al igual que el enfado son emociones negativas persistentes difíciles de controlar y es el resultado de la acumulación de tensiones que desemboca en pensamientos irritantes. (Oceano, s.f)

Miedo o temor. El miedo es una emoción que puede ser normal en muchas ocasiones pero que en otras resulta excesivo e irracional e incapacita al que lo sufre para llevar una vida normal. (Oceano, s.f)

Inseguridad. Es la existencia de un peligro o de riesgo, o refleja una cierta duda sobre un asunto determinado. (Perez & Merino, 2008)

Frustración. Es algún impedimento u obstáculo que impide a la persona la satisfacción de sus necesidades. La frustración puede darse por demora, por impedimentos y por conflicto. (Orejuela, 2004)

Tristeza. Es un sentimiento que produce aflicción, pena, desilusión y falta de interés por las cosas. La tristeza común, o melancolía, suele conducir a quienes la experimentan aislamiento y con ello, a una mayor sensación de desamparo y soledad.

Depresión. Estado emocional negativo que empieza desde la niñez que se origina en dos vertientes como es la carencia en la habilidad para relacionarse con los demás y la forma e interpretar los problemas. También se genera por fracaso escolar, rechazo social, desesperación estrés. (Abril, 2000)

Las emociones y los sentimientos negativos

Cuando se escucha hablar de sentimientos negativos, enseguida viene a la mente algún resentimiento, rencor, odio, venganza, ira o cualquier otra manifestación relacionada con algún sufrimiento que se ha tenido en cualquier momento de la vida

Se puede creer que somos los únicos que tenemos estos sentimientos, cuando la realidad es que la mayoría de seres humanos se vive con estos sentimientos porque se lo considera natural, ya sea producto de la crianza o porque emocionalmente siempre se tiende a resentirnos de todo lo que nos pasa.

Lo más triste de todo esto es que estos sentimientos negativos se los interioriza y sin darse cuenta, pasa a ser parte de nuestra vida cotidiana sin pensar en el daño que produce tener estos sentimientos negativos circundando en la mente, que será en un tiempo no muy lejano, el motor de muchas enfermedades psicosomáticas (invisibles), con desenlaces fatales.

Odio, del latín *odĭum*, es la antipatía y aborrecimiento hacia algo o hacia alguien. Se trata de un sentimiento negativo que desea el mal para el sujeto u objeto odiado (Pérez Porto J. , 2009)

¿Qué es el Odio? Cuántas veces ha pronunciado en su vida (...) Te odio (...) que puede ser a su pareja, su jefe u otra persona y si le completamos la frase (...) Te odio, maldito/a (...) Como no quisiera que te pase algo (...) lo peor de todo es que se lo dice con profunda conciencia porque es su gran mayoría de personas lo siente al manifestarlo; sin embargo no se ha puesto a pensar que significa Odio

Quiero que piense detenidamente lo que significa esta palabra y que al entenderlo el significado, tendrá que decidir si quiere o no, vivir con este sentimiento que relacionado en el aspecto laboral. Perjudica su salud y altera la paz de todos los que trabajan en la organización.

“El Odio se conceptúa como el sentimiento extremo de aversión y enemistad, que puede exaltarse hasta desear la exterminación de la persona odiada”. (Euromèxico, s.f)

“Todo odio es mortal”, dice Swoboda. Los deseos de muerte son la primera fuente de la conciencia de culpa. El sentimiento de culpabilidad lleva a una inversión del odio; éste se dirige al propio yo. La fórmula: “¡A mí el placer y a ti el dolor!” (Freud, 2014)

El odio es un sentimiento negativo, sentido e intenso, el mismo que produce rechazo en contra de una persona y que provoca deseos de hacerle daño como lo manifiesta el concepto y que en la realidad en el trabajo campea mucho este sentimiento ya sea entre el personal o de jefes a empleados o viceversa, la cual produce efectos negativos de quien lo siente.

Es cierto que este sentimiento se nace cuando una persona siente que ha sufrido algún maltrato, sea este físico, psicológico o sexual, y se arraiga cuando usted interioriza este sentimiento y no lo supera, sino que simplemente hace suyo el dolor, sintiéndole a cada momento y justificándolo todo el tiempo porque se acostumbró a vivir con ello. Cuantas veces no se ha manifestado en el ámbito laboral: “Él es el culpable de mi sufrimiento en el trabajo, por eso le *ODIO*”...Como quisiera que le vaya mal. Por qué en vez de estarlo sintiendo, no busca el camino del dialogo, el desahogo o el perdón para que el ambiente laboral mejore y no sea el causante de los pensamientos negativos o termine en predisposiciones a conductas impulsivas, maltratos o mal desempeño del empleo.

El Estrés laboral desde la óptica jurídica.

Tanto la doctrina como la jurisprudencia han venido desarrollando una definición del fenómeno del estrés, que en la actualidad ha cobrado una gran difusión dentro del lenguaje vulgar hasta llegar a identificarse con los múltiples efectos que pueden reconocer como causa un estado de tensión nerviosa. Y cierto es que se encuentra fuertemente arraigado en dicho sector el criterio médico que el estrés “no es en sí mismo una enfermedad”, pues, en rigor, se alude a un síndrome general de adaptación que se manifiesta en el organismo cuando responde a las variaciones del entorno. Esa postura no está despojada de connotaciones en el campo probatorio toda vez que exige una acreditación concreta acerca de que el tipo de tarea o las condiciones de su prestación, configuran una causal de estrés apreciablemente mayor a la que puede suponerse normal en la vida de un habitante del mundo urbano, afectado por problemas comunitarios, familiares y dificultades económicas.⁶

Es por esto que se debe siempre tener en cuenta si el estrés laboral es una causa directa que desencadene una enfermedad que ponga en riesgo el bien protegido de quien esté sufriendo este mal que aqueja a todos los sectores productivos, debido al desarrollo de la sociedad y la inminente competitividad que se genera dentro de la micro, macro empresa, industria y en todos los sectores en donde se exigen parámetros exhaustivos de trabajo sin tomar en cuenta los principios esenciales para que se lleve a cabo el derecho al trabajo.

El trabajo, genéricamente considerado como un factor de esfuerzo, responsabilidad y ansiedad, forma parte de las vicisitudes normales de la vida y acaso no genera un estrés mayor que la desocupación o el ocio forzoso. Por esta razón, no es equitativo considerar al trabajo como concausa de ciertas afecciones sólo por su incidencia en el estrés, a menos que se pruebe que el tipo de tareas o las condiciones de su prestación configuran una causa de estrés

⁶ SJSa. Fe, 20/11/2002, Andino, Jorge Raul c/ Provincia de Santa Fe s/ Recurso de inconstitucionalidad - Accidente y enfermedad del trabajo-

apreciablemente mayor que la que puede suponerse normal en la vida de una persona sometida al ambiente en que se mueve.⁷

En diversos fallos emitidos por las Cortes de Justicia en Latinoamérica, se desecha como enfermedad directa el estrés laboral, puesto que consideran que no es, sino el desencadenante como factor secundario de una síntesis de actuaciones del ser humano que convive en sociedad, debido a que no se puede culpar al empleador en un cien por ciento por el estrés que contenga un trabajador sin analizar inicialmente el entorno en el que se desarrolla, pues inciden varios factores para que aparezca el estrés en el ser humano, problemas de hogar, educación o en el diario vivir.

La problemática derivada del estrés, que representa la excesiva sobrecarga de trabajo y la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a él da inicio a un sinnúmero de dificultades, sujetas a indemnización. Pero en el estrés el problema es, precisamente, dicho exceso de trabajo, mientras que en el acoso laboral el problema es el personal del trabajo. En el estrés, eliminado ese exceso de trabajo encomendado, la situación se solventa, mientras que en una situación de acoso laboral el problema persiste, el personal y la actitud del acosador sobre la víctima y este problema se ha extendido tanto, que se ha acuñado el término de “sociedad del estrés”⁸

Hay un estrés bueno que implica adaptación, pero si el desequilibrio entre la demanda del entorno y los recursos del individuo se prolonga o es muy grande podemos caer en el abismo. El organismo genera todos los recursos posibles, echa mano de su naturaleza, pero si se satura, se agota y puede enfermar ante un reto que le supera, es esa sobrecarga emocional vivida con ansiedad la que nos perjudica. Son factores estresantes, desde el punto de vista laboral: la prisa, la inmediatez, la incertidumbre, la falta de control, el perfeccionismo, la sobrecarga de trabajo, la peligrosidad, la toma de decisiones, la gravedad de las consecuencias tras cometer un error, la probabilidad de cometer errores, el sometimiento a reglas absurdas, el trabajo no reconocido, las condiciones físicas extremas, un clima social hostil, la rotación de turnos, la ambigüedad del rol (indefinición de funciones y jerarquía), las nuevas tecnologías o situaciones entre otros.⁹

A partir de la conceptualización llevada a cabo progresivamente sobre el acoso y el estrés en el trabajo, se ha iniciado un no menos arduo camino de recepción jurídica tanto a nivel nacional como internacional. En este último aspecto, es notoria la labor de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), además de la propia ONU y, en nuestro espacio jurídico-político, la Unión Europea que han incidido en el reconocimiento y garantía de los derechos de los trabajadores, y en especial en lo referente a su protección frente a conductas de hostigamiento (Carta de Principios Fundamentales de los ordenamientos laborales de 1998, Convenio Colectivo adoptado por la Oficina internacional del Trabajo y el sindicato de la OIT, firmado en Ginebra el 26.2.2001, en calidad de mejora de las estructuras y procedimientos de prevención y solución existentes, Directiva 2000/78/CE, del Consejo, de 27.noviembre, relativa a un marco general para la igualdad de trato en el empleo o la más precisa Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo [2001/2339 (INI), 20.9.2001, que propone la elaboración de un Libro Verde por parte de la Comisión). Dentro de este marco general, la Constitución Española de 1978 establece desde principios generales que tienen como basamento la dignidad de la persona y del propio trabajador (así, el art. 10) hasta normas específicas de contenido social, conocidos como principios rectores, que nos ofrece una atalaya interpretativa lo suficientemente amplia como para considerar integrable cualquier laguna jurídica o vacío legal sobre el acoso moral y el estrés en el trabajo en nuestro Derecho positivo aun cuando no se mencionara expresamente. (Palacios, 2009)

La dimensión humana del trabajo ha sido objeto de análisis y debates en los más diversos contextos y desde amplias perspectivas del saber humano. Así, la Filosofía, la antropología y la Sociología, la Religión, el Derecho o la Psicología, entre otras disciplinas, han profundizado en esta actividad. En efecto, trabajar es, por definición, una actividad vital y exclusiva de las personas, pues tiene un fin y objetivo plenamente voluntario, conscientemente orientado a una

⁷ CNT, 21/09/93 Martín, Raúl c/ EFA y CNT, 24/04/96: Toutin, Jorge c/ EFA

⁸ CANO-VINDEL, A., DONGIL-COLLADO, E. y WOOD, C. M. “Fármacos antiestrés”. Boletín de la SEAS. Nº. 35. (2011), pág. 7-20.

⁹ ESCUDERO MORATALLA, J. F. y POYATOS I MATAS, G. Mobbing análisis multidisciplinar y estrategia legal, comentarios y formularios, cit. pág. 77

creación. Gracias a esta actividad del ser humano se ha logrado un extraordinario desarrollo en todas las sociedades. Las civilizaciones tienen su origen y fundamento en el trabajo, entendido este en sus manifestaciones prácticas de orden material, o de naturaleza intelectual, como el que se realiza, por ejemplo, en el campo de la Ciencia, donde en todos los ámbitos del conocimiento se descubren, día con día, aspectos ocultos de la naturaleza, en bienestar de las personas. (Kahale Carrillo, 2012)

En un contexto axiológico tanto el trabajo más simple como el más complejo son iguales, de la misma manera en que entre dos seres humanos no puede haber alguien con mayor o menor valor. El doctor Djamil Tony Kahale Carrillo, reconocido investigador del Derecho del Trabajo, analiza un fenómeno que incide en el ámbito laboral y que afecta los derechos de un número importante de trabajadores a nivel mundial: el acoso laboral o mobbing, configurado como un tipo de violencia que se hace presente en las relaciones laborales, donde ordinariamente el agresor es el patrón y la víctima es el trabajador. (Kahale Carrillo, 2012)

Este tema ha sido poco estudiado en nuestro Derecho, no así en Norteamérica y Europa. Lo cual no quiere decir, por supuesto, que nuestro contexto laboral esté exento de ese fenómeno. La violencia en las relaciones de trabajo puede tener grados de intensidad, pero finalmente es un síntoma de la difusión que puede existir entre el dueño de los medios de producción de fuerza de trabajo, en donde la víctima es quien tiene menos poder.

En el análisis de este fenómeno debe estar presente la reflexión sobre la dignidad humana, que independientemente de las diversas posturas sobre su dimensión ontológica es, por definición, lo que motiva a rechazar todo tipo de violencia entre las personas. Pues, en última instancia, los modernos sistemas constitucionales que encuadran jurídicamente los fenómenos políticos de las sociedades, así como las diversas declaraciones en materia de derechos humanos, ubican la dignidad humana como el fundamento de todo sistema normativo y el derecho del trabajo no es ajeno a este principio.

Manuel Atienza plantea acertadamente: “La dignidad no es la causa de que la gente se comporte de cierta manera, sino que es aquello que justifica que nos comportemos en cierta forma; solo naturalmente, si se tiene en cuenta esta posibilidad, entonces tiene sentido considerar que la dignidad es el fundamento de los derechos humanos”¹⁰

Hasta inicios de la década de 1980 las tres disciplinas que integran la denominada ergonomía y psicología aplicada operaban siguiendo un modelo de intervención psicossocial que efectuaba un tratamiento taylorista de las condiciones de trabajo. El eje conceptual que inspiraba ese tipo de intervención psicossocial era el principio de adecuación al trabajo, o principio de adecuación personal, en virtud del cual era el hombre el que tenía que adaptarse a las exigencias del sistema productivo, de ahí que se elaboraran unas reglas de comportamiento a las que el trabajador había de ajustarse en todo momento a fin de lograr una mayor eficiencia productiva. Las técnicas analíticas empleadas para esa normalización del comportamiento obrero eran las típicas del científico management (cronometraje y estudio de movimientos y tiempos) y las encuestas de satisfacción, al objeto de comprobar hasta qué punto se había conseguido imbuir en el trabajador el espíritu de la organización científica del trabajo. En cuanto a las técnicas operativas destacaban el uso de la psicotecnia como fórmula de selección de personal, el adiestramiento en la tarea prescrita y la utilización de fórmulas sociológicas de reorganización productiva como la rotación de tareas, la ampliación del contenido del trabajo y el establecimiento de equipos autónomos de producción, que tenían como principal objetivo suscitar el interés del trabajador por su actividad a fin de hacerla más eficiente. Como corolario de este modelo de intervención surgiría el modelo cibernético de ergonomía, cuyo principal objetivo era la integración del operador humano en el sistema hombre-máquina mediante la adaptación recíproca de ambos elementos, por lo que se trataba de una ergonomía del producto, basada en la antropometría, que buscaba un diseño racional del puesto de trabajo y cuyo único criterio de validación era la eficiencia productiva. (Lozano Lares, 2014)

A partir de la década de 1980 la ergonomía y psicología aplicada se iría decantando por un modelo de intervención psicossocial que efectuaría un tratamiento sociotécnico de las

¹⁰ Manuel Atienza, *Bioética, Derecho y argumentación*, Editorial Palestra Temis, Lima-Bogotá, segunda edición, 2010.

condiciones de trabajo. El eje conceptual que inspiraba ese tipo de intervención psicosocial era el principio de adaptación del trabajo, en virtud del cual era el entorno de trabajo el que había de adaptarse a las capacidades del trabajador, por lo que se procedería a la normalización técnica de la carga mental de trabajo para hacer menos fatigosa y estresante la actividad productiva. Las técnicas analíticas empleadas para ello eran las típicas del modelo francófono de ergonomía (análisis de la tarea, de la actividad del trabajador y de los sistemas de trabajo) y las encuestas sobre condiciones de trabajo, a fin de comprobar la percepción que tenía el trabajador sobre la peligrosidad insalubridad y penosidad de su actividad laboral. Las técnicas operativas se basarían en el adiestramiento preventivo del trabajador mediante fórmulas psicopedagógicas de aprendizaje y el uso de métodos sociológicos de valorización del trabajo, como el enriquecimiento de tareas y la apertura de espacios de participación en la organización productiva, que tenían como objetivo la consecución de un cierto nivel de calidad de vida laboral. La plasmación tecnológica de esa forma de intervención psicosocial sería el modelo biotécnico de ergonomía, que tenía como objetivo la adaptación del entorno de trabajo al hombre, por lo que se trataba de una ergonomía de la actividad productiva, basada en las condiciones de ejecución del trabajo, que buscaba un diseño racional del entorno de trabajo y que tenía un doble criterio de validación, puesto que perseguía tanto la eficiencia productiva del trabajador como su buen estado de salud psicofísica. (Lozano Lares, 2014)

En un caso puntual, en el país hermano Argentina, primó la Justicia al resolver a favor de una trabajadora que fue víctima de estrés laboral, lo cual desencadenó un deterioro notorio en su salud, lo cual dio paso a una cosmovisión distinta en el manejo de la ecuanimidad laboral y alertar a los países vecinos como Ecuador para que tengan una base al administrar justicia, desarrollen mecanismos que precautelen este tipo de incidentes a través de políticas públicas y controles permanentes; en síntesis, se expone la narración de los hechos enunciados:

La causa se inició cuando una empleada reclamó un resarcimiento a un supermercado porque padecía “de manera constante y en su lugar de trabajo, de ataques convulsivos, producto del grado de estrés al que se encontraba sometida”. La demandada en cambio, consignó que “durante el devenir de la relación laboral, sufrió en diversas ocasiones cuadros de convulsiones que reconocían su origen en padecer epilepsia”, los magistrados hicieron hincapié en las pericias médicas que confirmaron que las convulsiones fueron ocasionadas “por la situación de estrés permanente vivida en su lugar de trabajo, por la sobre exigencia en su desempeño laboral” por lo que la demandante “sufrió presiones constantes por parte de sus superiores, consistiendo las mismas en laborar con mayor rapidez, desempeñar sus funciones en posición de pie, atender a un mayor número de clientes en relación a otras cajeras”. (Diario Judicial, 2010)

En el caso analizado, la trabajadora definida como cajera eficaz, padecía el síndrome denominado burnout¹¹, resultado de un estrés laboral crónico o frustración prolongada, cuya caracterización reside en el cansancio emocional (pérdida progresiva de energía, desgaste, agotamiento y fatiga emocional) como consecuencia de la forma en que desempeñaba su actividad, siempre de forma exhaustiva, autoexigente y con gran responsabilidad debido al manejo de dinero, sin poner nunca reparo a alargar su jornada en los periodos necesarios, sintiéndose desplazada en un momento dado cuando se presentaron los ataques convulsivos, lo cual provocó cambios en sus funciones, lo que motivó que fuera baja en varias ocasiones por estrés y por ende sea indemnizada.

Para concluir que la dolencia reclamada en el caso de un accidente cerebro vascular haya sido consecuencia del estrés laboral, resulta imprescindible una prueba, a fuerza de ser reiterativo, concreta al respecto, esto es: que el trabajo o la modalidad de su prestación, por su persistencia e intensidad, culminaron siendo un factor agresivo para el trabajador en grado tal de constituirse en la causa productora de la minusvalía invocada (Suarez, 2014)

Como se mencionó en párrafos anteriores, este fallo marca un precedente en cuanto a la administración de justicia en Latinoamérica, pues se ha logrado establecer a través de pruebas médicas, que el estrés laboral fue el desencadenante de las convulsiones, es decir, de un daño

¹¹ El Síndrome de Burnout (también llamado "Burnout " o "síndrome del trabajador quemado") consiste en la evolución del estrés laboral hacia un estado de estrés crónico.

cerebro vascular que le privó el ejercicio de su derecho al trabajo, debido a las exigencias permanentes y a la presión desmedida que no observó la dignidad humana y que el desgaste al que estuvo expuesta fue evidencia neta para pagarle una justa indemnización.

Técnicas para combatir el estrés laboral

1.- Técnica de respiración

Es necesario considerar que el actual ritmo de trabajo, modas impuestas, malos estilos de vida, ropas inadecuadas, falta de ejercicios y sobre todo el cúmulo de problemas y que es cuando usted empieza a sentir el estrés, su cuerpo responde liberando hormonas que aumentan su presión arterial y elevan su frecuencia cardíaca. Esto se denomina respuesta al estrés.¹²

Una buena respiración es la base de la relajación, ya que la respiración, como método directo para equilibrar cualquier problema de estrés o de desarreglo psicossomático; permite equilibrar cualquier problema de estrés o depresivo. Saber respirar bien profundamente de forma continuada y rítmica ayuda a conseguir que desaparezcan las tensiones diarias más habituales, producidas por el trabajo o las relaciones personales. Buena prueba de ello es que en cualquier momento de angustia o de temor incontrolado, de forma inconsciente, se acelera nuestro ritmo respiratorio y, en muchos casos, dejamos escapar profundos suspiros, aplicando un desahogo a nuestros pulmones ya que respirar bien aporta más y mejor oxígeno a la sangre. (Cardichi, 2001).

Cabe entender que al realizar una buena respiración se pone en capacidad todo el aparato respiratorio, ya que entra en funcionamiento al máximo toda la capacidad torácica que es la ventilación pulmonar y que permite que trabaje activamente todos los músculos que le rodean a las costillas, la misma que permite la inspiración y la expiración.

Las técnicas de respiración operan mediante las interacciones cardio respiratorias del control vagal puesto que tasas inspiratorias bajas, amplitudes en cada inspiración y respiraciones predominantes abdominales aumentan el control parasimpático del funcionamiento cardiovascular. (Pinto, 2009)

Vale entender que existen muchos procedimientos para realizar una buena respiración; sin embargo, existe el procedimiento básico que le permite una postura cómoda dependiendo con cual se sienta mejor.

Sentado en un sillón.

Es una postura agradable que se lo realiza en un sillón adecuado, cómodo y reclinable; con los ojos cerrados y sobre todo en un lugar que tenga toda la tranquilidad y lejos de estímulos de ruido se procede a la inspiración (dejar que el aire entre) y expiración (dejar que el aire salga) de un modo lento en tiempos de 3 segundos hasta llegar a la relajación, visualización y meditación. Es necesario considerar que se debe practicar con ritmo tranquilo y el tiempo adecuado ya que si se esfuerza y abusa demasiado puede provocar hiperventilación, el mismo que llega a producir dolores de cabeza, mareos, trastornos visuales, hormigueo y hasta dolor de pecho; los mismos que puede llegar a producir descompensación en la salud.

2.- Técnica de relajación

En un trabajo, un empleado necesita saber manejar todo el compendio de tareas que realiza en la jornada laboral y que muchas veces no son sintonizadas por los mismos ya sea por el exceso y falta de preparación; y a esto va acompañado de problemas en el hogar, los hijos, familia, amigos, pareja, deudas, termina por generar estrés y por ende descompensar todo el sistema de salud. Por todo esto es imperioso en los empleados que aprendan a relajar diariamente por unos minutos, el mismo que permita una buena oxigenación, producir serotonina que es la sustancia química que es la responsable de mantener el equilibrio del estado de ánimo de una persona, repara el sistema nervioso, mantener un buen sentido del humor que por ende permite la visión de los acontecimientos, aumentando el nivel de conciencia de nuestros actos.

¹² Tomado de: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000874.htm>

La relajación es un estado en el que se eliminan efectos negativos de la respuesta fisiológica del estrés. Mediante esta técnica se consigue disminuir el tono muscular, frenar la respiración, desacelerar el ritmo cardíaco y reducir la actividad del sistema nervioso periférico en general; todo ello manteniendo un estado de conciencia inalterado. (Casas, 2000)

Pasos a seguir para una buena relajación. (UN COMO)

Prioridad al ejercicio.

Es necesario para la salud corporal y mental. Así sea corriendo, caminando, haciendo yoga, bailando para mantener un estilo de vida saludable y por ende lejos del estrés.

Visualizar.

Lo más poderoso que tiene el ser humano es la mente, la misma que permite salir de la zona de estrés, crear felicidad y los problemas se solucionan y deja de existir. Ubique un espacio tranquilo, siéntese en posición cómoda, cierre los ojos, respire y realice un ejercicio de visualización ya sea un futuro alentador, la unión de la familia o más relaciones de asertivas en el trabajo. Con este ejercicio su mente permite la calma y ayuda a manejar situaciones de angustia y a mantener serenidad.

Ríete.

Encontrar el humor a las cosas hace que el cuerpo y la mente se relajen, reír es la comida del alma, es una liberación de tensión inmediata.

Actitud positiva en el presente.

La Actitud es una elección suya, ya sea positiva o negativa. Puede ver lo positivo de las cosas y recibir pensamientos positivos o puede ver lo negativo y dejarse absorber por esos sentimientos que generan estrés. Usted tiene la palabra.

Conecta con otros.

Es bueno conectarse con otras personas, mejorar el asertividad con el grupo, abrazar a los compañeros o mascotas, esto ayuda a pensar mejor y dar soluciones a los obstáculos.

Tomate un Break.

Con apenas 10 minutos se puede marcar la diferencia en su vida cotidiana. Dese un descanso, tómese y te, respire profundo, aclare los pensamientos, un momento a solas ayudará a retomar una actitud positiva y mantener la energía y serenidad para continuar con el trabajo.

Ejercicios de tensión.

GRUPO MUSCULAR	TENSIÓN MUSCULAR
Brazos manos	Estire los brazos hacia adelante y cierre fuertemente los puños.
Trente y cabeza	Levante las cejas manteniendo los ojos cerrados.
Ojos	Cierre los ojos con fuerza.
Maxilares	Presione los dientes los unos contra los otros mientras aprieta los labios.
Cuello	Presione la cabeza contra el respaldo de su sillón.
Espalda	Levante la espalda de su respaldo y haga como si los codos quisieran tocarse por detrás de la misma.
Abdomen	Haga fuerza con la barriga presionándola hacia fuera.
Parte superior de las piernas	Junte las nalgas tensándolas a la vez que se tensa el cuádriceps.
Parte inferior de las piernas	Levante las puntas de los pies, como si quisiera tocarse las espinillas con ellas. No levante los talones del suelo.

Elaborado por: Autores

Fuente: (Casas, 2000)

RESULTADOS

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

No experimental: La investigación realizada es no experimental, porque se analizaron las variables sin manipularlas, tal como se presentó en el momento de realizar el estudio, desarrollando los objetivos claros y concretos, la cual nos permitió también recolectar información confiable y pertinente.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Explicativa: Una vez que se realizó el estudio del problema se identificó las causas y las consecuencias.

Descriptiva: Estuvo enfocada a describir los problemas de los servidores y su repercusión en el desempeño laboral, la falta de organización ante eventos culturales, sociales, deportivos con estrategias convivenciales induce a efectos negativos sobre la salud.

DEL NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Transversal: El tipo de estudio fue realizado en un período de tiempo, es decir, en el año lectivo 2017-2018.

MUESTRA Y POBLACIÓN

Población: La población con la que se trabajó fueron Servidores de la Facultad de Ciencias de la educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo

POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Docente, Personal Administrativo y de Servicio (apoyo)	40	100%
Total	40	100%

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica

Encuesta: Esta técnica de recolección de información, permitió indagar información sobre el estrés laboral. Facilitó la tabulación con más claridad de los datos obtenidos.

Observación: Para verificar la información obtenida de la investigación.

Instrumentos:

Cuestionario: Es un instrumento de evaluación, destinada a obtener datos que tienen relación con el problema que se está investigando.

TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para el procesamiento de la información se utilizó los programas. Los resultados obtenidos se los presentó en gráficos y cuadros estadísticos, con su respectivo análisis e interpretación

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE APOYO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGIAS

OBJETIVO: Diagnosticar la incidencia del estrés, a través de la encuesta para mejorar la calidad laboral de los empleados de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Chimborazo.

La veracidad de su respuesta es de vital importancia para cumplir el objetivo planteado en el trabajo investigativo. Gracias por su comprensión.

Instrucciones: Escoja una sola respuesta a cada pregunta planteada.

CUADRO N° 1

Pregunta N° 1 ¿Tengo la posibilidad de desarrollar en el trabajo mis habilidades personales?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	62,5%
En desacuerdo	6	15,0%
De acuerdo	4	10,0%
Completamente de acuerdo	5	12,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Encuesta

GRÁFICO N° 1



Fuente: Cuadro No 1

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Se observa que es el 62.5% que representa a 25 servidores conformados por docentes, personal de apoyo manifiestan que no pueden desarrollar sus habilidades, con un 15%, que representa a 6 servidores constituyen el 15%, en cambio 4 servidores que representan el 10% manifiestan que tienen la posibilidad de desarrollar las habilidades y 12,5% que representado por 5 servidores definitivamente no puede desarrollar las habilidades personales. Llegando a la conclusión que los servidores de la Facultad de Educación no pueden desarrollar sus habilidades personales en su campo laboral siendo este un factor muy importante dentro del clima de organización

CUADRO N° 2

Pregunta N° 2. ¿Me permite mi trabajo tomar decisiones en forma autónoma?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	26	65,0%
En desacuerdo	9	22,5%
De acuerdo	4	10,0%
Completamente de acuerdo	1	2,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Encuesta

GRÁFICO No 2



Fuente: cuadro No 2

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede observar 26 servidores representan el 65% no pueden tomar decisiones en forma autónoma, el 22,5% representado por 9 servidores, en cambio 4 servidores que es el 10% manifiestan que les permiten tomar decisiones en forma parcial y apenas 1 servidor representando el 2.50% manifiesta que si puede tomar decisiones, cabe recalcar que la personal encuestada era Director de carrera

CUADRO N° 3

Pregunta N° 3. ¿ Mi trabajo exige mucho esfuerzo mental?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	52,5%
En desacuerdo	7	17,5%
De acuerdo	7	17,5%
Completamente de acuerdo	5	12,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Encuesta

GRÁFICO No 3



Fuente: cuadro No3

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como situación difícil manifiestan 21 servidores representando el 52,5% que si les exigen mucho esfuerzo mental el trabajo que desempeñan, hay una coincidencia entre 7 servidores en donde el 17,5% les exigen y no también esfuerzo mental pero 5 servidores representando el 14% manifiestan que al desarrollar el trabajo encomendado no les exigen muchos esfuerzo mental, solo lo requerido de acuerdo a sus funciones.

CUADRO N° 4

Pregunta N° 4. ¿Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo??

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	35,0%
En desacuerdo	12	30,0%
De acuerdo	9	22,5%
Completamente de acuerdo	5	12,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Encuesta

GRÁFICO N° 4



Fuente: Cuadro N°4

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: el tiempo que los servidores tienen para desarrollar 12 servidores representando el 30% coinciden que no hay el tiempo adecuado en su jornada laboral, en cambio 9 servidores que representan el 22% manifiestan de una manera indecisa si tienen tiempo y solo 5 servidores que representan el 12% manifiestan que si tienen el tiempo suficiente para desarrollar su trabajo.

CUADRO N° 5

Pregunta N° 5. ¿Los administrativos de jerarquía superior se preocupan por el bienestar de los empleados?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	42,5
En desacuerdo	10	25,0
De acuerdo	9	22,5
Completamente de acuerdo	4	10,0
Total	40	100,0

Fuente: Encuesta

GRÁFICO N° 5



Fuente: Cuadro N°5

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 42.5% que representa a 17 servidores asume que no se preocupan por el bienestar de los empleados, el 25.0% que son 10 servidores manifiestan que de vez en cuando si se preocupan por los empleados, el 22.5% que representa a 9 servidores si se preocupan por los empleados sus jefes y el 10% que son 4 servidores aseguran que sus jefes inmediatos están pendientes del bienestar de sus empleados para conseguir un trabajo óptimo.

CUADRO N° 6

Pregunta N° 6. ¿El exceso de trabajo influye en el estrés laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	45,0%
En desacuerdo	10	25,0%
De acuerdo	10	25,0%
Completamente de acuerdo	2	5,0%
Total	40	100,0%

Fuente: Encuesta

GRÁFICO N° 6



Fuente: Cuadro N°6

ANÁLISIS: Se observa que el 45.0% que representa a 18 servidores están en total desacuerdo, el 25.0% que representa a 10 servidores manifiestan que si tienen exceso de trabajo puesto que a más de sus funciones se les han asignado otras administrativas, de igual manera otros 10 servidores manifiestan que en su ambiente de trabajo se percibe la presión laboral y es el factor principal que afectado la salud de los servidores y apenas 2 servidores manifiestan que no tienen exceso de trabajo y que no se sienten afectados en su salud.

CUADRO N° 7

Pregunta N° 7. ¿Está satisfecho con el salario que recibe por sus servicios?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	23	57,5%
En desacuerdo	16	40,0%
De acuerdo	1	2,5%
Completamente de acuerdo	0	0%
Total	40	100,0%

Fuente: Encuesta

GRÁFICO N° 7



Fuente: Cuadro N°7

ANÁLISIS: la mayoría de los servidores que es el 57.5% y representa a 23 están totalmente inconformes con el salario que perciben frente al trabajo que desarrollan, mientras que el 40.0% que representan a 16 servidores están parcialmente de acuerdo esto es porque dentro del grupo de servidores se incluyen al personal de apoyo o servicios, el 2.5% que representa a un servidor está de acuerdo con el salario que percibe puesto que sus funciones si justifican su remuneración (media jornada laboral).

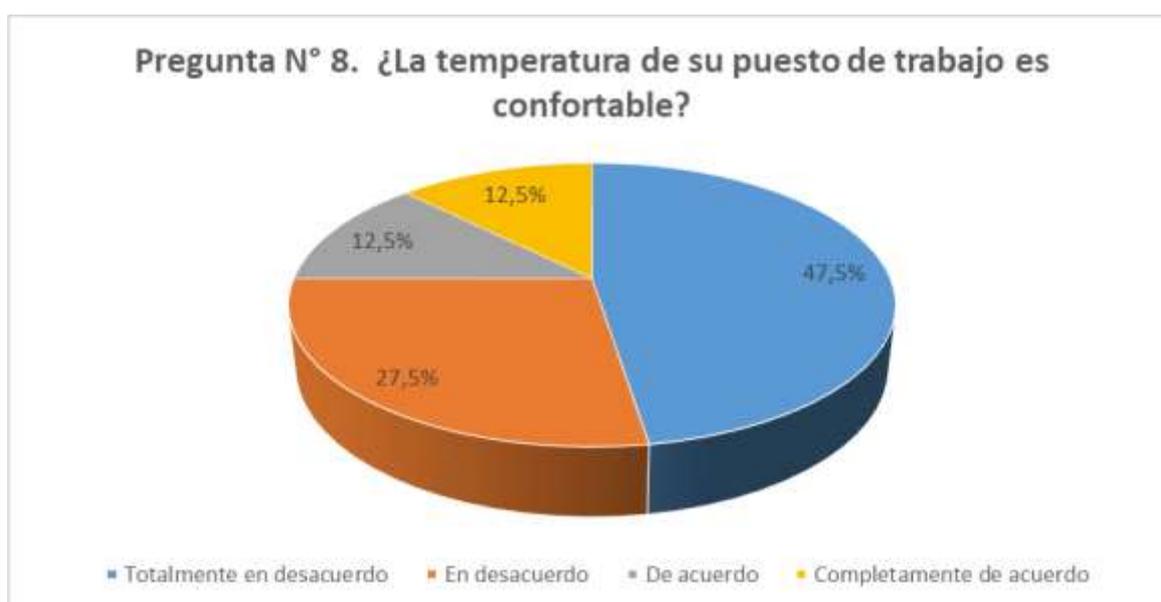
CUADRO N° 8

Pregunta N° 8. ¿La temperatura de su puesto de trabajo es comfortable?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	47,5%
En desacuerdo	11	27,5%
De acuerdo	5	12,5%
Completamente de acuerdo	5	12,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Encuesta

GRÁFICO N° 8



Fuente: Cuadro N°8

ANÁLISIS: La acción que realiza el o los servidores representa el 47.0% que corresponde a 19 servidores manifiestan que hay mucha tensión en su trabajo, el 27.5% que representa a 11 servidores manifiestan que dependiendo de la situación existe tensión laboral, en cambio el 12.5% que representa a 5 servidores están de acuerdo y completamente de acuerdo que en su ambiente de trabajo es llevadero y se percibe un ambiente tranquilo presto al buen desenvolvimiento de sus funciones

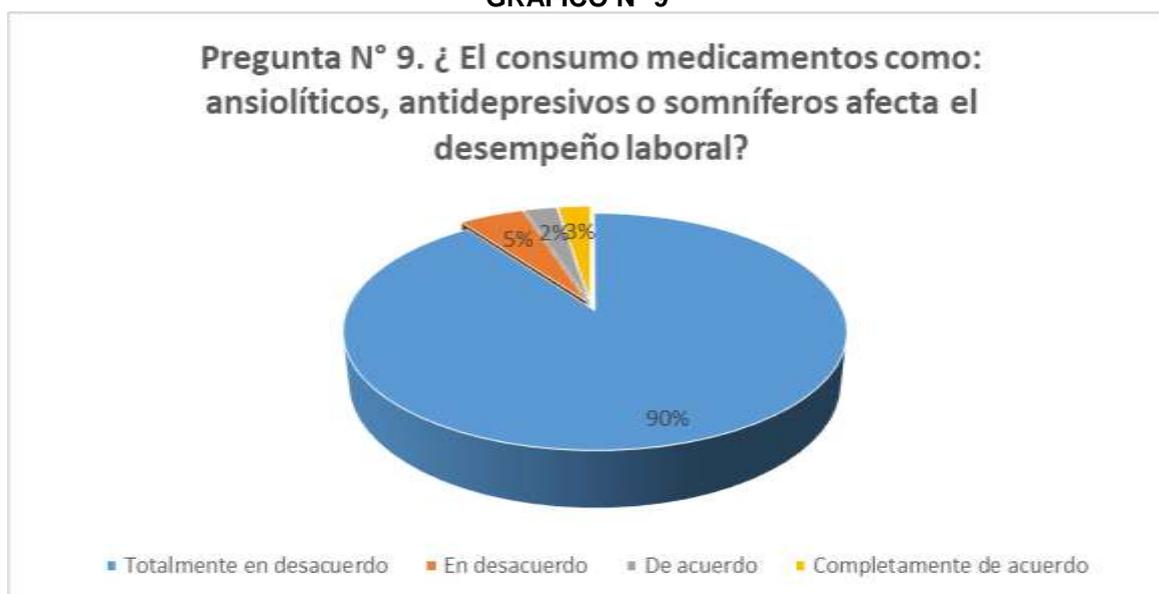
CUADRO N° 9

Pregunta N° 9. ¿El consumo de medicamentos como: ansiolíticos, antidepresivos o somníferos afecta el desempeño laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,5%
En desacuerdo	2	5,0%
De acuerdo	36	90%
Completamente de acuerdo	1	2,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Encuesta

GRÁFICO N° 9



Fuente: Cuadro N°9

ANÁLISIS: Se establece que apenas 1 servidor que representa el 2,5% esta totalmente en desacuerdo que cualquier somnífero repercuta en el desempeño laboral, 2 servidores que representan el 5% coinciden que si afecta en el trabajo el consumo de ciertos medicamentos que alteran el metabolismo, en cambio 36 servidores que representan el 90% están mas que seguro que cualquier depresivo altera el desempeño laboral, y 1 servidor representado de igual manera el 2,5% afirma que el consumo de cualquier somnífero si afecta en su desempeño puesto que al alterar el sistema nervioso esta forzando su desempeño

CUADRO N° 10

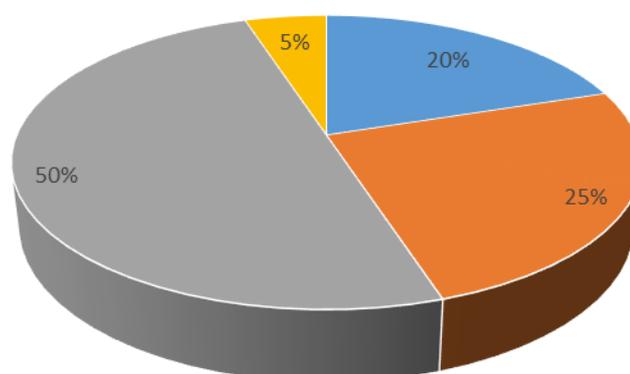
Pregunta N° 10. ¿Realizaría actividades para evitar las enfermedades psicosomáticas como: insomnio, ansiedad, irritabilidad, depresión, falta de energía, o problemas gastrointestinales?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	20,0%
En desacuerdo	10	25,0%
De acuerdo	20	50,0%
Completamente de acuerdo	2	5,0%
Total	40	100,0%

Fuente: Encuesta

GRÁFICO N° 10

Pregunta N° 10. ¿ Realizaría actividades para evitar las enfermedades psicosomáticas como: insomnio, ansiedad, irritabilidad, depresión, falta de energía, o problemas gastrointestinales?



■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Completamente de acuerdo

Fuente: Cuadro N°10

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: 8 servidores que representan el 20% manifiestan que no realizarían actividades para evitar enfermedades, 10 servidores que representan el 25% , en cambio 20 servidores que representan el 50% están de acuerdo que deben realizar actividades puesto que les ayudaría a evitar las diversas enfermedades y apenas el 5% que son 2 servidores totalmente aseguran que ayudaría a mejorar la salud de ellos con el desarrollo de actividades

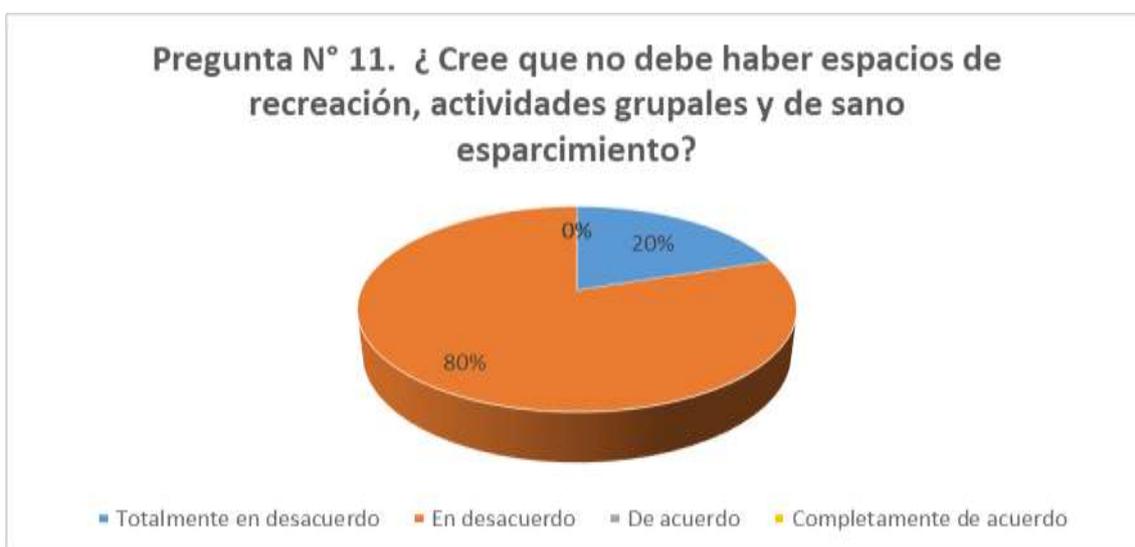
CUADRO N° 11

Pregunta N° 11. ¿Cree que no deben haber espacios de recreación, actividades grupales y de sano esparcimiento?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	20, %
En desacuerdo	32	80%
De acuerdo	0	0%
Completamente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta

GRÁFICO N° 11



Fuente: Cuadro N°11

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: 8 servidores que representan el 20% estas en total desacuerdo que no haya sitios de recreación, en cambio 32 servidores que representan el 80% están de acuerdo con los centros de recreación puesto que la recreación fortalece el marco social de la salud

CUADRO N° 12

Pregunta N° 12. ¿Es importante que no se realice un análisis permanente sobre el desempeño laboral y el estado de salud del empleado o servidor?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	17%
En desacuerdo	33	83%
De acuerdo	0	0%
Completamente de acuerdo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: encuesta

GRÁFICO No 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: al referirse sobre el desempeño laboral y el estado de salud 7 servidores que representa el 17% manifiestan que están en total desacuerdo, 33 servidores que representan el 83% en desacuerdo, que no se realice un análisis permanente relacionando el desempeño laboral con el estado de salud siendo esto un puntal fundamental en el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

El estrés laboral, es aquel mal que aqueja a muchos en el siglo veintiuno, debido a que no se aplican mecanismos ni técnicas adecuadas para precautelar la buena salud de los empleados en el sector público y privado, derivando en problemas que son en muchos casos silenciosos pero que cuando aparecen causan un daño relevante en el ser humano.

El número de servidores que sufren estrés laboral por motivos psicosociales, afectivos, en el ámbito laboral cada vez va ir aumentando, esto se debe a la exigencia de sus superiores sin considerar la parte humana, al contrario, hay sobrecarga e intensificación del trabajo, a lo que se une el incremento las tensiones familiares, la poca estabilidad en el empleo, todos estos factores indican un incremento en los problemas de salud.

El estrés laboral siendo un factor que puede derivar en una enfermedad crónica, debe ser tratado en el momento adecuado, caso contrario causa inconvenientes para el empleador si se llega a comprobar que el estrés sufrido a causa del trabajo ocasiona una enfermedad; debiendo indemnizar al trabajador como corresponda, simplemente por no haber diseñado estrategias para prevenir esto. Lo más recomendable sería aplicar técnicas sencillas como las expuestas con el fin de lograr un desempeño efectivo de los trabajadores cuidando su salud física y mental.

BIBLIOGRAFÍA

- Aboca . (1998). *Educación*. (A. S.–S. Agrícola, Productor) Recuperado el 15 de diciembre de 2017, de Estrés y Distrés: <https://www.aboca.com/es/educacion/pildoras-de-salud/estres-y-distres>
- Abril, M. (2000). *La Inteligencia Emocional*. Riobamba, Ecuador.
- Cadena Ser. (24 de junio de 2017). *Dertycia relata la complicada situación que le hizo perder el pelo*. Recuperado el 16 de diciembre de 2017, de http://cadenaser.com/programa/2017/06/24/el_larguero/1498257066_285763.html
- Cardichi, P. (2001). *PARA SUPERAR LA DEPRESIÓN*. Didáctica M.S, S.A.
- Casas Hilari, Miguel. (s.f). *Combatir el Estrés*. (C. Gisper, J. Gariz , & M. Villalva, Edits.) Barcelona, España: Oceano.
- Casas, M. (2000). *Combatir el estrés*. Barcelona: Oceano.
- Cassileth , Lusk, Hutter, Strouse, & Brown. (5 de abril de 1984). *Concordance of depression and anxiety in patients with cancer*. Recuperado el 16 de diciembre de 2017, de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/6739652>
- Delgado, M. A. (17 de Diciembre de 2017). (I. n. trabajo, Editor) Obtenido de ESTRÉS LABORAL: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- Diario Judicial. (16 de julio de 2010). *El estrés laboral como causal de indemnización*. Obtenido de <http://www.diariojudicial.com/nota/23682>
- estreslaboral.info. (2017). *Qué es el estrés laboral*. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de <http://www.estreslaboral.info/>
- Euromèxico, S. (s.f). *Enciclopedia Ciancia de la Educaciòn*. Mèxico: Ediciones Euromèxico.
- Fernández, M. (25 de enero de 2016). *El Distrés*. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de <https://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/at/el-distres/>
- Forbes Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI EXITO EMPRESARIAL*, 1.
- Freud, S. (02 de diciembre de 2014). *Experiencia Freud*. Recuperado el 18 de diciembre de 2017, de Psicología del odio.: <https://experienciafreudiana.wordpress.com/2014/12/02/psicologia-del-odio/>
- Gillespie, Kirk Heath, Martin , & Hickie. (septiembre de 1999). *Gillespie, N., Kirk, K.M., Somatic distress as a distinct psychological dimension. Social Psychiatry and Psychiatric*

- Epidemiology*. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10541664>
- GilMonte, P. (s.f.). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Scielo*, 1.
- Grupo Oceano. (s.f). *Enciclopedia de la Psicología* (Vol. I). Barcelona: Oceano.
- Guerri, M. (2017). *El Síndrome de Burnout: prevención y tratamiento*. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de PSICOACTIVA: <https://www.psicoactiva.com/blog/sindrome-burnout-prevencion-tratamiento/>
- iProfesional. (05 de enero de 2009). *Fallo: "Cubo, Julieta Mariana y otro c/ FST S.A. y otros s/ despido"*. Recuperado el 14 de diciembre de 2017, de <http://www.iprofesional.com/notas/76755-Fallo-Cubo-Julieta-Mariana-y-otro-c-FST-SA-y-otros-s-despido>
- Kahale Carrillo, D. T. (2012). *LA PROTECCIÓN JURÍDICA DEL ACOSO LABORAL*. Nuevo León: Fondo Editorial de Nuevo León.
- López Elizalde, C. (2004). Síndrome de burnout. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 131-133.
- Lozano Lares, F. (2014). *Dialnet*. Obtenido de El tratamiento técnico-jurídico de la siniestralidad laboral Una aproximación tipológica: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=51219>
- Marco, F. B. (s.f). *La Relajación*. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de Eustrés y Distrés: <http://www.lareljacion.com/lareljacion/07eustres.php>
- Maslach , C., & Jackson, S. (1981). La medida del desgaste experimentado. *REVISTA DEL COMPORTAMIENTO OCUPACIONAL*, 113.
- McCabe, J. (1914). *Geroge Bernard a critical study*. London: Paul, Trench, Trübner.
- Moscoso, M. S., & Spielberger, C.D. (1999). *Measuring the experience, expression and control of anger in Latin America: The Spanish multi-cultural State-Trait Anger Expression Inventory*. *Interamerican Journal of Psychology*. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/3378/337829520007.pdf>
- Oceano. (s.f). *El Estudiante Activo*. España.
- Oceano. (s.f). *Enciclopedia de la Psicología* (Vol. II). España.
- Orejuela, E. E. (2004). *Relaciones HUMANAS*. Guayaquil, Ecuador.
- Palacios, F. J. (14 de diciembre de 2009). *EL IMPACTO DEL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/el-impacto-del-acoso-moral-en-el-trabajo>
- Peiró Silla, J. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 35. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de comisionnacional.insht.es
- Pérez Porto, J. (2009). *definición.de*. Recuperado el 18 de diciembre de 2017, de <https://definicion.de/odio/>

- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2008). *Definición.de*. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de Definición de estrés: <https://definicion.de/estres/>
- Pérez, A. (2017). *Psicología y Mente*. Recuperado el 18 de diciembre de 2017, de <https://psicologiaymente.net/psicologia/estres-positivo-eustres>
- Perez, J., & Merino, M. (2008). Recuperado el 17 de Diciembre de 2017, de <https://definicion.de/inseguridad/>
- Pinto, D. D. (2009). *Manual de Diagnóstico de la Personalidad*. Quito, Ecuador.
- Selye, H. (Junio de 1950). *BRITISH MEDICAL JOURNAL*. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de STRESS AND THE GENERAL ADAPTATION SYNDROME: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2038162/pdf/brmedj03603-0003.pdf>
- Skeat, W. (1888). *An etymological dictionary of the English language*. Oxford: Clarendon Press.
- Suarez, C. (06 de mayo de 2014). *Estrés Laboral. Prueba. La interpretación judicial*. Obtenido de Orientación Legal: <https://www.orientacionlegalparatodos.com/estres-laboral-prueba-la-interpretacion-judicial/>
- UN COMO. (s.f.). *Cómo aprender a relajarse*. Obtenido de <https://salud.uncomo.com/articulo/como-aprender-a-relajarse-26798.html>