



# UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

## DIRECCIÓN DE POSGRADO

Protocolo del Trabajo de Proyecto de Investigación y Desarrollo en opción al Grado Académico de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo

### TEMA:

**ESTRÉS LABORAL Y SU AFECTACIÓN PSICO-FÍSICA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CENTRAL DE GESTIÓN OPERATIVA POLICIAL DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (CGOP). ELABORACIÓN DE UNA GUIA PREVENTIVA.**

Autor:

FLORES Brito, Pedro Renato

Tutor:

Magister BARBA Gallardo, Pablo Andrés

LATACUNGA – ECUADOR

Febrero - 2018

## **PÁGINA DE ACEPTACIÓN**

## **RESPONSABILIDAD DE AUDITORIA**

Quien suscribe PEDRO RENATO FLORES BRITO con C.I N° 060289857-9, hace constar que es el autor del Proyecto de Investigación Titulado: **“ESTRES LABORAL Y SU AFECTACIÓN PSICO-FISICA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CENTRAL DE GESTION OPERATIVA POLICIAL DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (CGOP). ELABORACIÓN DE UNA GUIA PREVENTIVA”**, el cual constituye una elaboración realizada únicamente con la dirección del asesor de dicho trabajo, Dr. Pablo Barba Gallardo.

En tal sentido, manifiesta la originalidad de la conceptualización del trabajo, interpretación de datos y la elaboración de las conclusiones, dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto de dicho trabajo.

En la ciudad de Latacunga, en el mes de septiembre de dos mil Diecisiete.

---

Pedro Renato Flores Brito  
060289857-9

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios.

Por darnos la sabiduría y fuerza para la elaboración de este proyecto de investigación.

A las tutorías por parte del Dr. Pablo Barba Gallardo por su dedicación y tiempo.

A cada uno de mis familiares que colaboraron de una u otra manera para que este objetivo llegara a su fin, especialmente a mis padres y hermanos.

Pedro Flores Brito

## **DEDICATORIA**

Dedico el siguiente trabajo a mis padres, hermanos y sobrinos que fueron mi fuerza para poder concluirlo a pesar de los múltiples problemas presentados en el camino.

Pedro Flores Brito

## ÍNDICE GENERAL

### Contenido

PORTADA.....	¡Error! Marcador no definido.
PÁGINA DE ACEPTACIÓN .....	1
RESPONSABILIDAD DE AUDITORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
DEDICATORIA .....	5
ÍNDICE GENERAL.....	6
Contenido .....	6
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	11
RESUMEN.....	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN .....	12
SITUACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
JUSTIFICACIÓN .....	16
OBJETO Y PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
CAMPO DE ACCION Y OBJETIVO GENERAL .....	20
1. Campo de acción de la investigación .....	20
2. Objetivo General .....	20
HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
3. SISTEMA DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	20
SISTEMAS DE TAREAS .....	21
VISIÓN EPISTEMIOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
<b>CAPÍTULO I</b> .....	26
1. MARCO CONCEPTUAL Y TEORICO .....	26
1.1. Estrés: Síndrome de Burnout .....	26
1.2. Estrés y Estrés Laboral.....	29
1.3. Afectaciones psicofísicas por estrés laboral.....	31
1.4. Signos Psicosomáticos .....	32
1.5. Fases del estrés .....	35
1.6. Respuestas biológicas al estrés .....	36
1.7. Signos Conductuales .....	38
1.8. Relacionamiento en el trabajo .....	38

1.9.	Asertividad .....	39
1.10.	Signos Emocionales .....	40
1.11.	Autoestima.....	40
1.12.	Signos Defensivos .....	41
1.13.	Factores de riesgo psicosocial .....	42
1.9.	Rendimiento Laboral.....	43
	<b>CAPÍTULO II</b> .....	44
2.	METODOLOGÍA .....	44
2.1.	Población, tipo de muestreo y muestra .....	44
2.2.	Técnicas para la obtención de datos.....	46
2.3.	Instrumentos metodológicos y tecnologías para obtención de datos .....	46
2.4.	Escala o test de Maslach, diagnóstico de burnout.....	47
2.5.	Encuesta compuesta para definición de problemas.....	48
2.6.	Procedimientos para aplicación de técnicas .....	54
2.7.	Procedimientos, técnicas y métodos para el tratamiento de datos y obtención de información y conocimiento .....	55
2.8.	Operacionalización de variables .....	56
	<b>CAPÍTULO III</b> .....	58
3.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	58
3.1.	Presentación y Análisis de resultados .....	58
3.2.	Sección 1: Datos Generales de la Población de Estudio .....	59
3.3.	Sección 2: Diagnóstico de estrés – Síndrome Burnout .....	67
3.4.	Sección 3: Percepción del trabajador hacia el estado de su salud en general.....	75
3.5.	Sección 3.1: Percepción del trabajador respecto al estado de su Salud Física .....	77
3.6.	Sección 3.2: Percepción del trabajador respecto al estado de su Salud Psicológica .....	86
3.7.	Sección 4: Percepción del trabajador respecto a su rendimiento laboral ...	92
3.8.	Criterios de resultados .....	101
3.9.	Comprobación de la hipótesis .....	102
3.10.	Formulación de la Hipótesis.....	102
3.11.	Comprobación de la hipótesis por Chi – Cuadrado.....	103
3.12.	Comprobación de la hipótesis por componentes .....	108
	<b>CAPÍTULO IV</b> .....	110

PROPUESTA.....	110
1. Título.....	110
2. Justificación.....	110
3. Objetivos .....	111
3.1. Objetivo general .....	111
3.2. Objetivos específicos .....	111
4. Estructura de la propuesta .....	111
5. Desarrollo de la propuesta.....	111
1. INTRODUCCIÓN .....	112
2. ESTRÉS LABORAL. CONCEPTOS .....	113
2.1. ¿Qué entendemos por estrés laboral?.....	113
2.2. Clasificación del estrés.....	114
3. DIAGNÓSTICO .....	114
3.1. Manifestaciones clínicas del estrés .....	114
3.1.1. Consecuencias personales de estrés.....	115
3.1.2. Síntomas del estrés laboral .....	116
4. EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL .....	117
4.1. Valoración previa: Evitar la situación de estrés .....	117
4.1.1 Consulta al médico especialista o de trabajo.....	117
4.1.2 Vigilancia de la salud .....	117
5. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL .....	118
5.1. Ámbito personal .....	119
5.1.1. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito personal: .....	120
5.2. Ámbito organizacional .....	121
5.2.1. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito organizacional: ..	121
5.3. Ámbito social .....	122
5.3.1. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito social: .....	122
6. TÉCNICAS ANTI-ESTRÉS .....	123
6.1. Técnicas de relajación .....	123
6.2. Técnicas de respiración .....	125
6.3. Técnicas cognitivas .....	126
6.4. Técnicas de gestión del tiempo .....	129
6.5. Técnicas para las habilidades sociales .....	131
6.6. Hacer ejercicio (OJO No obligado).....	132

7.	ESTRATEGIAS PARA LAS ALTERACIONES FISÍCAS .....	133
7.1.	Sistema nervioso y estrés .....	133
7.1.1.	Sugerencias para evitar el estrés por causas nerviosas.....	133
7.2.	Estrategias para las alteraciones del sistema digestivo causadas por estrés.....	135
7.2.1.	Sugerencias para evitar el estrés por causas del sistema digestivo .....	135
7.3.	Estrategias para las alteraciones del sistema circulatorio causadas por estrés.....	136
7.3.1.	Sugerencias para evitar el estrés por causas del sistema circulatorio...	137
8.	TRATAMIENTO PARA LOS SÍNTOMAS DEL ESTRÉS .....	138
9.	EVALUACIÓN SOCIO-ECONÓMICA, AMBIENTAL DE LA PROPUESTA.....	140
	<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>141</b>
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	141
5.1.	CONCLUSIONES .....	141
5.2.	RECOMENDACIONES .....	142
	BIBLIOGRAFÍA .....	144
	ANEXOS .....	148
1.	Instrumento .....	148
2.	Oficios presentados a los involucrados en la investigación .....	152
3.	Cronograma.....	153
4.	Presupuesto .....	155
5.	Fotografías .....	157

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sistemas de tareas .....	21
Tabla 2. Operacionalización de variables .....	56
Tabla 3. Distribución por edad y sexo .....	59
Tabla 4. Porcentaje de trabajadores por sexo y sus cargas familiares .....	61
Tabla 5 . Relación de Escolaridad y Procedencia según sexo de los trabajadores	63
Tabla 6. Relación entre las razones de selección del trabajo y la edad.....	65
Tabla 7. Agotamiento Emocional por sexo y años de servicio .....	67
Tabla 8. Despersonalización por sexo y años de servicio .....	69
Tabla 9. Realización personal por sexo y años de servicio.....	71
Tabla 10. Diagnóstico del Síndrome Burnout.....	73
Tabla 11. Percepción del estado de salud.....	75
Tabla 12. Percepción sobre la Afectación del Sistema Nervioso.....	77
Tabla 13. Percepción sobre la Afectación del Sistema Digestivo.....	80
Tabla 14. Percepción sobre la Afectación en el Sistema Circulatorio .....	83
Tabla 15. Percepción sobre la afectación en el Relacionamiento .....	86
Tabla 16 Afectación en el Autoestima .....	88
Tabla 17. Afectación en la Asertividad.....	90
Tabla 18 . Percepción con respecto a la ejecución de actividades .....	92
Tabla 19. Percepción con respecto al logro de objetivos .....	95
Tabla 20. Rendimiento Laboral desde la Satisfacción Individual Autodeterminada .....	98
Tabla 21. Frecuencia observada .....	104
Tabla 22. Frecuencias esperadas .....	104
Tabla 21. Análisis de las frecuencias .....	105
Tabla 23. Recursos Humanos.....	155
Tabla 24. Recursos Materiales .....	155
Tabla 25. Servicios.....	156
Tabla 26. Resumen del Presupuesto .....	156

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Distribución según edad y sexo de los Trabajadores .....	59
Ilustración 2 . Cargas familiares de los trabajadores del call center .....	61
Ilustración 3. Relación de Escolaridad y Procedencia según sexo.....	63
Ilustración 4 Principales razones de la selección del trabajo según edad .....	65
Ilustración 5 Agotamiento Emocional por sexo y años de servicio .....	67
Ilustración 6 Despersonalización según sexo y años de servicio .....	69
Ilustración 7 Realización personal según sexo y años de servicio.....	71
Ilustración 8 Diagnóstico del Síndrome Burnout.....	73
Ilustración 9 Percepción del estado de salud.....	75
Ilustración 10 Percepción sobre la Afectación del Sistema Nervioso.....	77
Ilustración 11 Percepción sobre la Afectación del Sistema Digestivo.....	80
Ilustración 12 Percepción sobre la Afectación en el Sistema Circulatorio .....	83
Ilustración 13 Percepción sobre la afectación en el Relacionamiento .....	86
Ilustración 14 Afectación en el Autoestima .....	88
Ilustración 15 Afectación en la Asertividad.....	90
Ilustración 16 Percepción con respecto a la ejecución de actividades .....	92
Ilustración 17 Percepción con respecto al logro de objetivos .....	95
Ilustración 18. Rendimiento Laboral desde la Satisfacción Individual.....	98
Ilustración 19. Valores de la tabla del Chi - Cuadrado .....	106
Ilustración 19. Distribución del Chi - Cuadrado .....	107



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

### Dirección de Posgrados

**Título: ESTRES LABORAL Y SU AFECTACIÓN PSICO-FISICA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CENTRAL DE GESTION OPERATIVA POLICIAL DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (CGOP). ELABORACIÓN DE UNA GUIA PREVENTIVA.**

**Autor:** MD. Pedro Renato Flores Brito

**Tutor:** MSc. Pablo Barba Gallardo

### RESUMEN

Las situaciones que afectan a la salud son numerosas, ocasionando presiones que afectan directamente en la integralidad del ser humano, el problema, quizá el más anotado en las últimas décadas es el estrés asociado al ámbito laboral del individuo y la forma en cómo se relaciona con éste. Mucho se ha estudiado la temática, pero siempre se ha puesto en escenario las condiciones ambientales de un lugar de trabajo, ésta investigación considera otros aspectos que tienen que ver con la percepción de la salud que tienen los trabajadores de un call center, por el rol, la importancia, la responsabilidad de tener serenidad al momento de la atención, la facilidad de comprensión y de transmitir información oportuna, clara y precisa, lo cual genera, por sí mismo una ansiedad anticipada, que origina, el esperar una llamada y la incertidumbre de poder ser efectivo en esa atención. La investigación se enfoca en determinar la afectación psico-física en el rendimiento laboral a causa del estrés laboral, desde la fundamentación de la salud preventiva, asociando la relación entre las dos variables para comprobar su afectación, aportando así, al cumplimiento de la ley en las instituciones desde el marco de la seguridad laboral y la prevención de riesgos. El estrés laboral influye en el apareamiento de las alteraciones psicofísicas que afectan en el rendimiento laboral, puesto que se ha podido comprobar en el grupo investigado que lo componen los trabajadores de la central de gestión operativa policial del distrito metropolitano de Quito (CGOP), usando test universales como es el de Maslach que mide síndrome burnout, cansancio emocional, despersonalización, y realización personal, se combinan con test de actitud con escalas Likert que miden percepción de los involucrados en torno a su afectación psicofísica en su lugar de trabajo.

**PALABRAS CLAVES:** Cansancio emocional, estrés laboral, despersonalización, Síndrome burnout, realización personal.



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

### **Dirección de Posgrados**

**Título: WORK STRESS AND ITS PSYCHO-PHYSICAL AFFECTATION IN THE WORKERS JOB PERFORMANCE OF CENTRAL POLICE OPERATING MANAGEMENT FROM QUITO METROPOLITAN DISTRICT (CGOP). ELABORATION OF A PREVENTIVE GUIDE.**

**Autor:** MD. Pedro Renato Flores Brito

**Tutor:** MSc. Pablo Barba Gallardo

### **ABSTRACT**

The situations that concern the health, are numerous, causing pressures that directly affect the integrality of the human being, the problem, perhaps the most noted in the last decades is the stress associated with the individuals work environment and how it is related to it. Stress has been studied a lot, but the environmental conditions of a workplace have always been put on the stage, this research considers other aspects that have to do with the perception of the health of the workers of a call center, for the role, importance and responsibility of having serenity at the moment of customer service, the ease of understanding and transmitting timely, clear and precise information, which in itself generates an anticipated anxiety, which originates, waiting for a call and the uncertainty of being able to be effective in that care. The research focuses on determining the psycho-physical impairment in work performance due to work stress, from the foundation of preventive health, associating the relationship between the two variables to verify their affectation, thus contributing to compliance with the law in institutions from the framework of occupational safety and risk prevention. Occupational stress influences the appearance of the psychophysical alterations that affect the work performance, since it has been verified in the investigated group that compose the Central Police Operating Management of the Metropolitan District of Quito workers using universal tests such as Maslach that measures burnout syndrome, fatigue emotional, depersonalization, and personal fulfillment are combined with Likert scales that measure the perception of those involved in their psychophysical involvement in their workplace.

**PALABRAS CLAVES:** Emotional fatigue, work stress, depersonalization, burnout syndrome, personal fulfillment.

## **INTRODUCCIÓN**

### **SITUACIÓN DEL PROBLEMA**

La concepción de salud, describe un completo estado de bienestar bio-psico, social y no solo la ausencia de enfermedad, esta descripción hace ver la necesidad de analizar de manera integral la salud de la población. En esta corriente, se permite entender el entorno laboral, como el espacio en donde el hombre desarrolla y permanece una gran parte del tiempo, lo cual conlleva a pensar las implicaciones que tiene el servicio laboral en la vida integral del ser humano.

La naturaleza laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en el contexto sociocultural, la internacionalización económica y la innovación tecnológica, esto ha generado un proceso de cambios significativos, primero porque se han ido reduciendo las demandas físicas y segundo, se han ido incrementando las demandas sobre la interacción psicosocial. (Peiró, 2005, 153).

El problema del estrés asociado a las afectaciones físicas y psicológicas que desarrollan los trabajadores en países en vías de desarrollo, es un fenómeno observable por la frecuente recurrencia de los casos que se incrementan directamente proporcional al avance de las tecnologías y al desarrollo de las automatizaciones, que imposibilitan las actividades psicosociales propias del ser humano en todo ámbito.

Si se relaciona el estrés, las condiciones de trabajo, las expectativas de los trabajadores y el rendimiento laboral, se puede dimensionar que un fenómeno es interdependiente de otro, lo cual, prescribe que toda intervención ocupacional deberá ser asumida en el contexto integral, y no como elementos aislados, por tanto, el estrés es el resultado de la aglomeración de situaciones que el trabajador las asume con el pretexto de la responsabilidad y la angustiosa necesidad de mantenerse en su sitio de trabajo, lo cual, deja entrever que las condiciones laborales, aunque se han mejorado en parte, siguen siendo atterradoramente la causa

de las lesiones físicas y psicológicas que sufren a diario los trabajadores y trabajadoras.

El rendimiento laboral, por su parte, se lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a lo que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado, ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización. (Motowidlo, 2003, 42)

Se aprecia, la creciente problemática en todos los extractos laborales, tanto superiores como inferiores, de ahí que el estrés laboral no persigue un grupo específico de trabajadores, por tanto, la importancia de identificar a tiempo algunas alteraciones que pueden derivarse del apareamiento del estrés por el trabajo, lo cual se muestra en las afectaciones de orden psicológico y físico.

La Organización Mundial de la Salud catalogo al estrés como una epidemia Mundial y exhorto a trabajar en este problema que se ha vuelto global, ya que considera que el estrés va a afectar negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, lo que a su vez tiene un efecto directo sobre la eficiencia y productividad que puedan brindar estas personas a sus respectivas empresas; entendiendo productividad como la capacidad de producción personal de acuerdo a los recursos disponibles con la mayor eficiencia posible.

Este fenómeno se puede observar claramente en los servidores estatales que atienden llamadas diariamente y tienen que lidiar con diferentes situaciones, actitudes, problemas, reclamos, urgencias, obligaciones que van de a poco, si no son manejadas adecuadamente, provocando alteraciones psicológicas, especialmente estrés, que puede terminar afectando en su capacidad de respuesta y productividad.

Este precisamente es el caso de los trabajadores del Call Center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito (CGOP), ellos tienen la labor durante toda su jornada laboral atender llamadas telefónicas para darles información y soluciones a diversos tipos de problemas o inquietudes, incluida la atención y respuesta policial según sea el caso o la derivación hacia otros servicios urgentes, entre otras, lo que podría ocasionar un alto grado de estrés o incluso el apareamiento del síndrome de burnout, lo que a su vez repercutiría sobre su rendimiento y capacidad de resolución de problemas.

Es importante entonces determinar, ¿Cuál es el efecto directo que el apareamiento del estrés laboral tiene sobre la capacidad de trabajo o rendimiento laboral de los trabajadores del call center?

## **JUSTIFICACIÓN**

A nivel mundial la presencia de estrés es algo común dentro de las sociedades industrializadas, las altas exigencias en el ámbito laboral pueden provocar alteraciones mentales, físicas que pueden tener un impacto directo sobre la productividad de los trabajadores afectando su salud y manifestándose en distintas formas como irritabilidad, depresión, entre otras, según lo establece la Organización Mundial de la Salud. (Fernández, 2010, 112). La investigación se presenta precisamente con la finalidad de abordar esta problemática social, de importante aporte al conocimiento de sus causales y a la derivada acción de solventar los factores externos e internos del personal, que derivan y agudizan el problema.

Por otra parte, la Organización Internacional del trabajo (OIT) considera al estrés laboral como una enfermedad muy peligrosa para las economías industrializadas en países en vías de Desarrollo, perjudicando a la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores. Por ello, la investigación sustenta su acción en el ámbito laboral de los trabajadores y en su propio entorno, describiendo la sana admiración a la autoevaluación de su accionar y condición de salud.

En Latinoamérica también se puede presenciar el apareamiento del fenómeno de estrés cada vez más acentuado por causa del desarrollo industrial y comercial que acompaña al desarrollo de estos países, por lo que es un problema que de a poco va llegando y afectando, produciendo ausentismo, atrasos, deserción laboral, falta de proactividad, incapacidad, entre otras, y para ello, la investigación se plantea objetivos sustentados para resolver dichos problemas y más de entre otros elementos que afectan tanto al trabajador como a la empresa.

La investigación sobre el estrés en trabajadores de call center se realiza para la determinación de los factores de riesgo presentes en el entorno laboral y la derivada consecuencia en la salud del trabajador, entendiendo que ésta última puede aparecer como cualquier sintomatología que afecta un determinado sistema, que a menudo no es percibido por la persona, sino que más bien, síntomas repetidos, recurrentes e intensivos, afectan o lesionan la fisiología normal de un determinado órgano, y es ahí cuando el daño es colateral y en muchos casos irreversibles, ocasionando los problemas de salud, y los problemas laborales asociados al abandono del puesto de trabajo, el ausentismo y la poca productibilidad del empleado.

A nivel de Ecuador el tema de Salud mental se ha tomado como algo muy importante, tanto es así que el Ministerio de Salud Pública tiene un programa de prevención y mantenimiento de Salud Mental, dentro de los cuales incluye un manual para manejo del estrés, pero, por qué es importante desarrollar la presente investigación, precisamente porque, aun habiendo manuales y normativas, las afectaciones psico-físicas están presentes ya en la mayoría de trabajadores, quienes presentan una o varias sintomatologías como fatiga crónica, dolores de cabeza frecuente, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, hipertensión, asma, dolores musculares (espalda y cuello) y en las mujeres, pérdida de ciclos menstruales, síntomas asociados como Psicósomáticos (Álvarez y Fernández, 1991, 259), sin mencionar otros de categoría conductual, emocional o defensivos que son muy frecuentes.

En el área del Call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito no se ha logrado identificar claramente o científicamente si existe la presencia de estrés y si éste tiene un efecto directo o visible sobre la productividad de sus trabajadores, tomando en cuenta que es poco el tiempo desde empezó a funcionar esta dependencia policial destinada para atención y operatividad de los procesos. Esta Central de Gestión de Operaciones Policiales está localizada en el antiguo regimiento Quito III Mariscal Sucre, se forma a partir de la creación de la Central 911, puesto que anteriormente fue la central policial que atendió como el 101 que atendía todo tipo de emergencias, este rol fue cambiado por el servicio actual (911) y actualmente esta central de Policía se convirtió en exclusiva para uso Policial, derivado a partir del 911 para los casos que amerita la intervención policial, a partir de ello, el reporte de los hechos que se atienden son registrados por esta dependencia a través del número 115, donde se informa de la situación atendida, se llenan formatos, se solicita apoyos, refuerzos, contingentes, se coordina con diferentes unidades policiales como tránsito, medicina legal, entre otras, esta operación luego es elevada hacia las autoridades lo cual sirve para evaluar datos, tomar decisiones, etc.

A partir de estas circunstancias, la central de gestión operativa policial, se convierte en una instancia de suma importancia dentro de un procedimiento legal, intervención policial, intromisión de la seguridad, etc., lo cual eleva el rol funcional de quienes se encuentran a cargo de esta actividad, aquí trabajan cuatro grupos, cada uno en jornadas de ocho horas ininterrumpidas, y el personal no es civil, lo conforman policías de tropa, sargentos, suboficiales, oficiales de alto rango.

Este grupo descrito también enfrenta las consecuencias de la presencia de estrés negativo, podrían presentar actitudes negativas hacia las personas que son el destino del trabajo y hacia el propio trabajo, ausentismo elevado, apatía, motivación laboral escasa o nula, baja implicación laboral, irritabilidad hacia los colegas y hacia los usuarios, preocupación excesiva por el confort laboral, tendencia a culpar del fracaso a los usuarios o a la institución, resistencia al cambio, creciente rigidez, baja creatividad, sintomatología asociada a malestares generales que pueden convertirse

en específicos, demandas de servicios de salud, y desde la institución la constante rotación de personal, entre otras.

Se puede relacionar las variables de estrés y rendimiento en este tipo de empleo, para trabajar sobre una base diagnóstica y así mejorar la capacidad de atención y productividad de los trabajadores, logrando beneficiarse empleadores, trabajadores y usuarios del servicio.

## **OBJETO Y PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

El objeto de estudio está enmarcado en el área de Salud y Prevención en los trabajadores del área del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito con la finalidad de identificar sus afectaciones psico-físicas en el rendimiento laboral a causa del estrés laboral.

El estrés es un problema psicológico que podría afectar de diferentes maneras al rendimiento de los trabajadores del Call Center de la Central de Gestión Operativa Policial, sobre todo, si se toma en cuenta que su trabajo consiste en realizar atención a la ciudadanía de manera rápida y efectiva, lo que conlleva a que éstos se sientan continuamente presionados por cumplir sus obligaciones de manera adecuada y pertinente según las exigencias de sus empleadores y las demandas de sus usuarios.

Por tanto, al ser un problema factible de investigación, por las condiciones técnicas, de accesibilidad, de contribución y colaboración, fue pertinente de ejecutarla, para ello la investigación planteó conocer: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la afectación psico-física en el rendimiento laboral de los trabajadores del área del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito?

## **CAMPO DE ACCION Y OBJETIVO GENERAL**

### **1. Campo de acción de la investigación**

Dentro del objeto de Investigación el área de acción corresponde al estudio del estrés laboral y su afectación psico-física presente en los trabajadores del área del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito y el efecto que éste tiene sobre su rendimiento laboral.

### **2. Objetivo General**

Determinar la afectación psico-física en el rendimiento laboral a causa del estrés laboral en los trabajadores de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito.

## **HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación sustenta sus objetivos en el siguiente marco hipotético:

El estrés laboral influye en el aparecimiento de las alteraciones psicofísicas afectando el rendimiento laboral de los trabajadores del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito

### **3. SISTEMA DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Comprobar la presencia de estrés laboral, desde la fundamentación científica de la salud preventiva en los trabajadores de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito.

- Identificar las afectaciones psico-físicas en el rendimiento laboral de los trabajadores del área del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito.
- Establecer la relación del estrés laboral con el rendimiento laboral de los trabajadores del área del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito.
- Elaborar una guía preventiva con información y recomendaciones básicas para evitar el apareamiento del estrés laboral en los trabajadores del área del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito

## SISTEMAS DE TAREAS

**Tabla 1. Sistemas de tareas**

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Acciones por Tarea</b>	<b>Métodos, procedimientos y técnicas</b>
<p><b>Objetivo específico 1:</b> Comprobar la presencia de estrés laboral, desde la fundamentación científica de la salud preventiva en los trabajadores de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito.</p>	<p>Para la consecución del objetivo específico 1, el sistema de tareas se define desde la planificación de indicadores: Cansancio emocional, despersonalización, y realización personal, para lo cual se usó como herramienta de recolección y medición de indicadores el test de Maslach para determinar el síndrome de Burnout en el grupo de estudio,</p>	<p>El test de Maslach se aplica en un lapso de 15 a 20 minutos, y se puntualiza las respuestas de acuerdo a las percepciones de los mismos trabajadores, siendo una escala universal propia del instrumento, que respecto a las puntuaciones se consideran bajas las que están por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.</p>

		<p>Para la subescala de agotamiento emocional, el test considera 9 preguntas, que valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, cuya máxima puntuación es 54.</p> <p>Para la subescala de despersonalización, se considera 5 ítems o preguntas, estas valoran el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, la puntuación máxima es 30.</p> <p>Finalmente para la subescala de realización personal, se presenta 8 ítems, que valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, la puntuación máxima para esto será 48</p>
<p><b>Objetivo específico 2:</b> Identificar las afectaciones psico-físicas en el rendimiento laboral de los trabajadores del área del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito.</p>	<p>Para alcanzar el objetivo específico 2, primero se elaboró el diseño de una herramienta de recolección de información, tipo encuesta, la misma que se basa en la escala de valoración tipo Likert</p>	<p>La escala mide la percepción que tienen los trabajadores en torno al reconocimiento de las afectaciones que siente hacia su salud, percepciones que sirven de insumo para el análisis post cruce de variables que indican si es o no un desencadenante por la presencia de estrés laboral. La aplicación de este instrumento, fue de forma conjunta con el test de Maslach, en un tiempo no mayor a 25 minutos.</p>

<p><b>Objetivo específico 3:</b></p> <p>Establecer la relación del estrés laboral con el rendimiento laboral de los trabajadores del área del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito.</p>	<p>Para el logro del objetivo específico 3, que hace referencia al rendimiento laboral, se determina la construcción de un componente adicional al banco de preguntas que componen la encuesta.</p>	<p>En esta sección se recoge la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a la ejecución de actividades laborales, el logro de objetivos de desempeño y la satisfacción individual auto determinada, el tiempo necesario para esta sección no será mayor a 8 minutos, ejecutada en forma conjunta con el test de Maslach.</p> <p>Es decir, la aplicación de los dos instrumentos propuestos para la recolección de información tendrá un tiempo estimado de 35 minutos por cada trabajador que es parte de la muestra de estudio.</p>
--	---	--

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

## VISIÓN EPISTEMIOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación considera un enfoque cualitativo, interpretativo y a la vez crítico, partiendo de los modelos teóricos que contribuyen a la explicación del síndrome burnout, como la teoría ecológica, la cognitiva y la teoría social.

La teoría ecológica mantiene la idea de la interrelación entre los distintos ambientes en los que participa el sujeto directa o indirectamente, éste puede hacer que se produzcan "desajustes ecológicos", cuando las distintas normas y exigencias entran en conflicto. (Álvarez y Fernández, 1991, 260).

La teoría cognitiva mantiene la idea de que no es tanto la situación, sino la percepción de dicha situación por el sujeto. El que resulte estresante depende de sus esquemas mentales y de las ideas que éste puede generar a tal punto de que esta idealización se convierte en realidad afectando su sistema.

Mientras que la teoría social y de las organizaciones mantienen la idea de que son las variables del contexto laboral las que van a determinar las experiencias negativas del sujeto. (Ibid, 1991, 260).

Es decir, cada teoría aborda desde lo particular, la o las situaciones que pueden estar presentes en el desarrollo de las manifestaciones o afectaciones psicofísicas de los trabajadores, para la investigación estos argumentos favorecen el análisis particular pero la intencionalidad es la comprensión global de estas afectaciones con el nivel de estrés y el rendimiento laboral.

El nivel de investigación usado en el desarrollo del mismo es comprensivo, perceptual e integrativo, pues parte de la comprensión del fenómeno en el entorno laboral donde se desarrolla la actividad del objeto, integra las condiciones laborales con la percepción del individuo investigado con respecto a su salud, así como también el análisis de los resultados del test de burnout aplicado en el contexto investigativo.

Para el alcance de la investigación se acentúa la problemática desde el hecho que actualmente, a nivel mundial, se exige a los trabajadores que realicen cada vez un mejor trabajo, más efectivo, con menos recursos y en el menor tiempo posible, lo que conlleva a que se produzcan alteraciones psicológicas y sociales que afectan tanto la calidad de vida como el rendimiento del trabajador. Por lo señalado se entiende que la presencia de estrés laboral se ha vuelto cada vez más común, las personas experimentan estrés (según la Agencia Europea para la Seguridad y el trabajo) cuando existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias.

La investigación presenta hallazgos, según la acción del proceso, que van en la línea del diagnóstico preventivo que afecta la salud de los trabajadores, el análisis del entorno y el cuestionamiento individual del estado de salud actual. Según el aporte científico, el alcance de la investigación se enfoca en la presentación de una problemática muy frecuentemente estudiada pero en entornos habituales de

condiciones laborales que se orientan a la estructura, medios, ambientes, etc., más no en el rol propio del desempeño laboral de un call center, a su vez, dejar propuesta una metodología que permite apoyar la identificación del estrés, la aceptabilidad de problemas asociados que afectan la salud y el saber sobrellevar una situación estresante en el campo de la salud preventiva.

La estructura del presente documento consta de una parte preliminar y cuatro capítulos, en la primera parte considera la presentación del problema, la debida justificación de los objetivos propuestos que detallan las tareas y el fundamento epistemológico, en el capítulo I, se detalla el marco conceptual y teórico de la investigación con los debidos soportes teóricos que sustentan el desarrollo de la investigación, el capítulo II que describe con detalle la metodología usada en cada fase de la investigación, el sistema de procedimientos, métodos y técnicas empleadas en su desarrollo, la población, las técnicas de recolección de datos y de presentación de resultados, el marco de operatividad con los indicadores investigados, en el capítulo III se presentan los resultados de la investigación y se analizan a la luz de la fundamentación teórica los hallazgos encontrados, en el capítulo IV se presenta la propuesta o alternativa de solución que fundamentada en los hallazgos de la investigación presenta la solución al problema de investigación, el cierre del documento presenta la conclusiones y recomendaciones, un apartado para justificar la bibliografía y una presentación de anexos que sustentan y evidencian el proceso emprendido a favor de la investigación que se presenta.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO CONCEPTUAL Y TEORICO

Las características de los bienes y servicios económicos conllevan muchos cambios en las organizaciones e instituciones (sin distinciones de ningún tipo). Las políticas internacionales de calidad tratan de conseguir el máximo rendimiento del trabajador lo que sumado a la falta de respeto, a comportamientos inadecuados, estos influyen de manera tal que evolucionan en factores estresantes. (Fernández, 2010, 122).

A la par, con que ha ido ascendiendo la importancia del estrés en la sociedad, ha ido en aumento también la indagación sobre este hecho planteada desde múltiples ámbitos disciplinares como la biología, la psicofisiología, la psicología como tal y otras ciencias sociales. En el ámbito de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, se han avanzado en diversos modelos que han puesto realce en diversos aspectos que son significativos.

Entre esos modelos, han tenido cada vez más importancia los que resguardan un planteamiento interaccionista y transaccional. (Peiró, 2001, 31). Estos planteamientos han puesto especial énfasis en una conceptualización individualizada del estrés, que parte de una atención psicofisiológica y subjetiva del mismo, tomando en consideración su componente de experiencia y sus consecuencias para la salud y el bienestar personal.

### 1.1. Estrés: Síndrome de Burnout

A pesar de que existe una amplia anunciación del estrés, sus características, efectos y consecuencias para salud, no siempre es comprendido de manera adecuada e íntegramente por los dependientes involucrados en su prevención y tratamiento, y mucho menos por aquellos que son directamente afectados. En el supuesto social, el estrés surge relacionado al estar nervioso, tenso y/o angustiado, o como una

situación frecuente en personas muy atareadas o con múltiples responsabilidades de conducción (gerentes, líderes, directores), también en personas que toman decisiones complejas en lapsos breves (agentes de bolsa, pilotos o cirujanos), pero relativamente es poco lo que se sabe sobre otros colectivos de recursos humanos, acerca de las causas, los factores predisponentes y las consecuencias de la exposición diaria a las exigencias laborales en ocupaciones menos visibles (docentes, personal de salud, domésticos, tele operadores, jardineros, etc.).

Son estas situaciones sociales las que de manera hipotética están presentes y no son reconocidas, de ahí que algunas expresiones como “estoy cansado”, “no tengo ganas de seguir trabajando”, “todo me da igual”, “trabajo por cumplir”, “quiero faltar”, por citar algunas frases, se escuchan con frecuencia en conversaciones informales en los centros de trabajo. Este tipo de realidades sin lugar a dudas muestran actitudes y estados de ánimo de las personas en forma individual, que no solo perturban el proceso laboral y las responsabilidades que esto conlleva, sino que también son causa frecuente de afectaciones en la calidad de vida de los individuos y sus familias. Estos problemas merecen ser estudiados con el fin de descubrir las causas que fijan estas actitudes o percepciones. Es sabido que hay ciertas actividades laborales, donde los trabajadores son más susceptibles a exteriorizar estrés crónico o llamado síndrome de burnout. (Velázquez, et al, 2008, 65).

Los médicos o los trabajadores que se desempeñan en el ámbito de la salud en general son los que presentan un mayor riesgo para estas eventualidades, sin embargo, se debe registrar que estos fenómenos aparecen en cualquier persona cuya actividad implique una relación constante con sus congéneres, incluidas las actividades laborales que implican la interacción sin presencia física, como es el caso de los operadores telefónicos.

El estrés y el síndrome de burnout establecen un prototipo de malestar psicológico y orgánico cada vez más usual en ocupaciones y profesiones vinculadas al trato directo con el público, como médicos, maestro de escuela, enfermeras, agentes públicos, cajeros de banco, policías, operadores telefónicos, choferes y vendedores,

por mencionar sólo algunas profesiones y oficios. La prevalencia de este síndrome es dos o tres veces más entre los trabajadores de la administración pública, hecho que evoluciona por las condiciones en que desarrollan sus tareas. De estos hechos se deriva la importancia de entender de mejor manera al síndrome y al estrés como procesos invisibilizados que están afectando negativamente a la población.

Al analizar entonces, el surgimiento del término "burnout", se encuentra como un término utilizado en el lenguaje anglosajón dentro del lenguaje de los atletas y deportistas, con esa palabra, cuya traducción al español significa "estar quemado", se trataba de referir una situación en contra de las expectativas de la persona, en la que ésta no lograba obtener los resultados esperados por más que se hubiera entrenado a fondo para conseguirlos. Pero fuera del contexto deportivo y artístico, el término "burnout" fue utilizado por primera vez por Freudenberg en el año 1974, para relatar los problemas de los servicios sociales. Pero fue C. Maslach quién dio a saber esta palabra de forma pública en 1977, en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (A.P.A.), donde usó éste término para referirse a una situación cada vez más usual entre los trabajadores, siendo el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores acababan "quemándose".(Álvarez y Fernández, 1991, p. 257).

A partir de la década de los 80, nace la perspectiva psicosocial, y los autores Maslach y Jackson afirman que burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos trabajadores que trabajan de manera directa con personas, estas tres dimensiones son características del síndrome, la primera es el agotamiento emocional que se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambas, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

La segunda dimensión es la despersonalización y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas, pero negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo. El

profesional despersonalizado trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose atrevido, irritable, irónico e incluso utilizando etiquetas despectivas, al mismo tiempo que les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y de su descenso del rendimiento laboral.

Y la tercera dimensión consiste en un sentimiento de bajo logro o baja realización profesional y/o personal que surge cuando se confirma que los pedidos que se le hace exceden su capacidad para cumplirlas de forma competente. Opina respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evita relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión e impotencia para dar sentido al mismo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción, como consecuencia de ello, el trabajador refleja actitudes semejantes a la impuntualidad, la cantidad de interrupciones, la evitación del trabajo, el absentismo y el abandono de la profesión aparecen como síntomas habituales y típicos de esta patología laboral. (Citado por (Barona, 2003, 146)).

## **1.2.Estrés y Estrés Laboral**

Si bien es cierto, burnout es un término que refleja las complicaciones que genera su antesala denominada estrés y por ende el estrés laboral, lo cual difiere uno del otro, en la medida que existen ámbitos que delimitan estas dos situaciones, por lo tanto, se describe de manera breve al estrés como un término proveniente del idioma inglés y que ha sido introducido rápidamente a otros idiomas.

De manera sencilla, Hans Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". Esta conclusión proviene de las observaciones realizadas a los enfermos a quienes estudiaba, se dio cuenta que además de que los pacientes manifestaban la

patología motivo de consulta, presentaban síntomas comunes y generales como cansancio, pérdida del apetito, baja de peso y debilidad entre otros datos, a este conjunto de alteraciones las denominó como el síndrome de estar enfermo.

Finalmente, consideró que varias enfermedades a veces con causas desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales, no eran sino el resultado de cambios fisiológicos producto de un prolongado estrés, pero que tendrían más impacto en aquellos individuos con una determinada predisposición genética o constitución. (Velázquez et al., 2008, 66).

Mientras que el estrés laboral es un fenómeno bastante generalizado, caracterizada por cambios constantes y en períodos muy cortos de tiempo. Tradicionalmente la investigación en esta área ha tendido a considerar a los individuos como sujetos pasivos que tenían que realizar adaptaciones personales a las limitaciones estructurales impuestas por las organizaciones, habiendo sido considerado el estrés laboral como un problema de la persona en su ajuste al medio laboral, lo sostienen los autores Loscocco y Roschelle por el año 1991, sin embargo, estudios más recientes muestran que no sólo son relevantes las características personales y el tipo de trabajo, sino que también influyen las fuerzas estructurales que configuran la profesión, la organización social de las instituciones laborales y el desarrollo económico. (Aznar, et al, 2002, 453).

Para Joffre Velásquez y sus colaboradores el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador, y que son consecuencia de la presencia de agentes estresantes nocivos derivados directamente de la actividad laboral. El estrés laboral, es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones que no se ajustan a sus conocimientos y que ponen a prueba su capacidad para afrontar situaciones, aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el individuo percibe que no recibe suficiente apoyo de sus superiores y compañeros de trabajo y cuando considera que el control sobre sus tareas es limitado y fragmentado. (Velázquez et al., 2008, 66).

### **1.3. Afectaciones psicofísicas por estrés laboral**

En la actualidad se han producido acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés. Algunos de los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral se mencionan en las categorías de desempeño profesional (trabajo difícil, actividades simultáneas, creatividad restringida o cambios imprevistos), en la dirección (liderazgo inadecuado, motivación deficiente, responsabilidades mal asignadas, carencia de reconocimiento, apropiación de ideas o iniciativas), en cuanto a la organización y función (desinformación, trabajo burocrático, supervisión punitiva, conflicto de autoridad), de las tareas y actividades (trabajo excesivo, ritmo apresurado, autonomía deficiente), del ambiente de trabajo (condiciones inadecuadas, ambientes conflictivos, espacios restringidos, trabajo no solidario), y de la jornada laboral (jornadas prolongadas, horarios indefinidos, trabajo físico intenso, rotación de turnos). (Ibid, 2008, 67).

El grado en que los recursos por sí mismos neutralizan los efectos del estrés en comparación con los procesos reales de afrontamiento fue demostrado empíricamente por Pearlin y Schooler en 1984, ellos tienen en cuenta los que son propiedad del individuo, como la salud y la energía (recursos físicos), las creencias positivas (recursos psicológicos), las técnicas de resolución de problemas y el apoyo social. El resto de las categorías son ambientales e incluyen los aspectos sociales y los materiales. En esta línea la salud y la energía son relevantes para facilitar el afrontar el estrés y, el importante papel desempeñado por el bienestar físico se hace evidente cuando hay que resistir problemas e interacciones estresantes que exigen una movilización importante. (Barona, 2003, 148).

Sin embargo, según las etapas del apareamiento del burnout, que propiamente dicho aparece en las fases finales, presentándose como una respuesta a la situación

laboral intolerable, entendiendo que el desgaste profesional se considera como un proceso, se han identificado cuatro áreas que agrupan los síntomas expresados por los trabajadores: Psicosomáticos, conductuales, emocionales y defensivos. (Álvarez y Fernández, 1991, 259).

#### **1.4. Signos Psicosomáticos**

En este apartado se mencionará algo de la fisiología del estrés, que explicaría como estos problemas aparentemente solo de percepción o psicológicos se pueden llegar a expresar en nuestro cuerpo presentando signos y síntomas que pueden ser recogidos en los trabajadores, y que vuelven el problema en algo muy real.

Podemos mencionar, de acuerdo al Fisiólogo Arthur Guyton, que el cuerpo humano se encuentra en un estado de reposo cuando este no es exigido por estímulos internos o externos, en este caso el estrés vendría a ser un ejemplo de estímulo externo, y un proceso gripal por ejemplo uno interno, que son capaces de cambiar la fisiología de nuestro cuerpo para poder responder al estímulo y llegar así nuevamente a un estado de reposo relativo, llamado homeostasis.

Hablando específicamente de estrés, este estímulo puede ser bueno o malo, bueno en el sentido que nos ayuda a superar un obstáculo o problema, o malo, si es que esta demanda nueva supera a la persona, el equilibrio entre bueno y malo estará dado entonces de la presencia de factores individuales (biológicos y psicológicos) en distintas situaciones.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España nos explica como respondemos al estrés, y un ejemplo de cómo nuestro cuerpo se prepara o responde ante estímulos es cuando estamos a punto de jugar un partido de fútbol importante o vamos a dar una prueba de ingreso a una Institución, en ese momento justo, el estrés fisiológicamente provoca la activación de secreción de diferentes hormonas como la adrenalina, noradrenalina, cortisol, entre otras que mencionaremos más adelante, esto produce la activación del sistema simpático,

entre otros efectos, que entre otras cosas produce aumento de latidos del corazón, un aumento en la contracción de los músculos del cuerpo, una mayor irrigación sanguínea. Todo lo mencionado produce a su vez que estemos listos para cumplir el objetivo, respondiendo al estímulo externo. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, 1999)

El problema se da cuando luego de que pasó el estímulo, es decir, en el ejemplo, terminó la prueba, nuestro cuerpo debería volver a su estado normal, pero cuando esto no sucede es cuando se empiezan a presentar los problemas relacionados al estrés manteniendo una frecuencia cardiaca alta, sequedad en la boca, dolor muscular por la contracción muscular sostenida, entre otras cosas que se mencionan más adelante.

La respuesta fisiológica al estrés se puede resumir de la siguiente manera basada en la descripción dada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo en España en sus guías NTP 355:

Se basa en la activación a partir de un estímulo estresor del sistema hipofisiosuprarrenal y del sistema nervioso vegetativo.

El eje hipofisiosuprarrenal está formado por la glándula Hipófisis, que está en la base de cerebro y que es una especie de ancla entre el sistema nervioso y el sistema endócrino, el hipotálamo en el mismo lugar y conectada anatómicamente a la anterior, además de las glándulas suprarrenales, localizadas en el polo superior de los riñones.

El sistema nervioso vegetativo está formado a su vez de una serie de conexiones nerviosas en forma de células nerviosas de diferentes tipos, que se encuentran distribuidos por todo el cuerpo, datos que podemos sacar de cualquier libro de Anatomía Humana.

Estos sistemas mencionados son capaces de liberar a la circulación sanguínea una serie de hormonas, que no son más que sustancias químicas que tienen un efecto en un lugar o muchos lugares del cuerpo, que son capaces de inhibir, regular, aumentar la actividad de los órganos del cuerpo humano.

Entonces el eje hipofisopararrenal puede ser estimulado tanto por afectaciones físicas como psicológicas, entonces se libera por parte del Hipotálamo el Factor Liberador de Corticotropina (CRF), esto a su vez actúa sobre la Hipófisis liberando esta a su vez la hormona Adenocorticotropa (ACTH), esta pasa a la corteza de las glándulas suprarrenales produciendo la liberación de Corticoides de 2 tipos: Los glucocorticoides y los andrógenos.

De los Glucocorticoides secretados el más importante es el Cortisol, cuyos efectos diversos abarcan facilitar la excreción de agua y por medio de esto mantener la presión arterial, afecta a los procesos infecciosos, produce degradación de proteínas intracelulares, aumenta la concentración de glucosa, produce aumento de Calcio y otros fosfatos.

Los Andrógenos son los encargados de brindar las características secundarias masculinas, aumentan la masa y la fuerza muscular.

Sobre el Sistema Nervioso Vegetativo podemos mencionarlo, dentro de este contexto, con la activación del sistema simpático, que produce la liberación de Adrenalina, Noradrenalina, que son conocidas como catecolaminas.

La adrenalina normalmente sale de la médula suprarrenal en casos de estrés psíquico o ansiedad, la Noradrenalina es segregada por las terminaciones nerviosas simpáticas que también se segregan en el estrés o en situaciones de riesgo.

El efecto de estas catecolaminas puede ser dilatación pupilar, dilatación bronquial, aumentos de lípidos en sangre, aumento de la frecuencia cardíaca, aumento de la presión arterial, contracción de los vasos sanguíneos periféricos, dilatación de los vasos sanguíneos musculares, incremento de la producción de tiroxina, que a su vez

aumenta el metabolismo celular, esto solo por mencionar algunos de sus efectos. Lo mencionado nos hace reflexionar que todo este sistema desatado en el cuerpo, por el estímulo que fuere (físico o psicológico), ponen al cuerpo humano en un estado de alerta, lista para huir o defenderse, todo esto como un mecanismo fisiológico de respuesta normal, que explicaría la relación del estrés con los fenómenos psicofisiológicos de la emoción.

### **1.5. Fases del estrés**

Fisiológicamente hablando se pueden distinguir diferentes fases en la respuesta al estrés, fase de alarma, resistencia y agotamiento. Durante la fase de alarma o inicial, tenemos la primera reacción del cuerpo al estrés, de manera automática suben las defensas del organismo, aumenta el número de linfocitos en circulación, hay una redistribución de la sangre hacia los músculos, cerebro y corazón, quitándola de los lugares menos necesarios como la piel, produciendo palidez, la activación del sistema simpático acelera la frecuencia cardíaca y hace que se contraiga el bazo, llevando así a un aumento del volumen sanguíneo, también se puede observar dilatación pupilar, todas estas encaminadas a preparar al cuerpo para responder ante el agente estresor de manera inmediata.

La siguiente fase llamada de resistencia, simplemente es una respuesta lógica a la fase inicial, es decir, tenemos las siguientes opciones: superamos los efectos de la fase inicial y regresamos a la normalidad, o nos adaptamos y funcionamos bajo las condiciones descritas en el párrafo anterior, al final con cualquiera de estas opciones lo que logramos es una normalización en los niveles de corticoesteroides, lo cual básicamente desaparecería toda la sintomatología.

Una tercera fase es la llamada fase de agotamiento, que como dice su nombre, se desencadena cuando el estímulo estresor se mantiene constantemente y por lo tanto no lo puedo superar o adaptarme a él. Esto produce alteraciones a nivel de los tejidos y el apareamiento de patología psicosomática.

## **1.6. Respuestas biológicas al estrés**

Hay que identificar inicialmente el hecho que un estímulo estresor tendrá un efecto agudo sobre la persona, mismo que desaparecerá una vez que este deje de actuar, el problema se da cuando este estímulo no desaparece, provocando sintomatología que se mantiene en el tiempo, siendo diferente entonces el estado de respuesta inicial a la respuesta ante la causa mantenida.

A continuación, se mencionará algunas causas del estrés en su fase inicial y cuando se mantiene en el tiempo, esto de acuerdo a las publicaciones realizadas por la Licenciada Silvia Nogareda en las guías NTP españolas:

En el cerebro inicialmente tenemos un efecto del agente estresor como un mejoramiento de la producción de ideas, aumenta mi concentración, pero si se mantiene produce dolores de cabeza, tics nerviosos, temblor, insomnio, pesadillas, ansiedad. La producción de saliva también se ve muy disminuida inicialmente, y luego a la larga produce alteraciones como la boca seca y la sensación de un nudo en la garganta.

El efecto a nivel muscular es muy interesante, por lo ya mencionado provoca una mayor capacidad de acción de los mismos, pero con el tiempo lo que se produce es dolor a nivel muscular causado normalmente por contracturas, además de tics y un aumento general de la tensión de los mismos.

A nivel respiratorio, los pulmones inicialmente aumentan su capacidad, pero con el tiempo pueden causar problemas de hiperventilación, tos.

En el estómago aumenta la capacidad de producción de ácido, el intestino aumenta su frecuencia de contracción, lo que con el tiempo puede provocar dolor tipo ardor

a nivel del abdomen, problemas de indigestión, vómito, diarrea, cólico, colitis ulcerosa.

A nivel del corazón inicialmente se produce un aumento de la frecuencia cardiaca, que luego se puede manifestar como una hipertensión causada por el aumento del funcionamiento del sistema simpático mantenido, además también de poder presentarse como un dolor precordial o palpitaciones.

La energía que se utiliza en las primeras fases de respuesta al estímulo estresor es mayor lógicamente a la que se utilizaría si no existiera tal estímulo, si esto se mantiene lo que provocaría es una fatiga fácil en la persona al estar constantemente necesitando energía.

Si hablamos a nivel de la sexualidad esta se puede expresar frente al estímulo con irregularidades menstruales en las mujeres, una disminución de la libido, impotencia, frigidez. Sumado a esto también podemos mencionar que la persona sometida a un estímulo estresor tiene la necesidad de acudir más frecuentemente a vaciar su vejiga, esto por el aumento de cortisol, cuyos efectos ya se explicaron anteriormente.

La presencia entonces de un estímulo estresor, que puede ser manejado y resuelto puede ser beneficioso, ya que nos ayuda a responder al medio, a una exigencia, que si bien puede llegar a causar cansancio, nos ayuda a resolver un problema, aquí se produciría entonces mayor cantidad de catecolaminas y menos cantidad de cortisol.

Así también se puede dar el efecto contrario cuando no podemos manejar o disminuir el estímulo y aparte de la producción de las catecolaminas se produce también cortisol, que se mantienen en circulación produciendo los efectos biológicos antes mencionados.

## **1.7. Signos Conductuales**

Los signos conductuales más frecuentes son el absentismo laboral, el aumento de la conducta violenta y de los comportamientos de alto riesgo tales como la conducción imprudente, las aficiones suicidas, el quebrantamiento de las leyes o normas, desarrollando además la incapacidad para poder relajarse, lo que conlleva al abuso de fármacos y en la mayoría de casos el consumo de alcohol, conflictos matrimoniales y familiares.

Estos signos de la conducta son el resultado de una serie de situaciones que tienen que ver con el relacionamiento laboral, el asertividad del individuo, y la afectación somática que se explica en el ítem anterior.

## **1.8. Relacionamiento en el trabajo**

El relacionamiento se precisa como una relación o un vínculo o lazo establecido entre dos o más entes, alcanzándose así una interacción entre los mismos, este término debido a su concepto amplio, se aplica en distintas áreas del conocimiento y su conceptualización puede variar según el ámbito en el que se describa. Es comúnmente usado en la relación entre dos entes, preferentemente de sexo contrario, sin embargo, el contexto en el que se le dé uso puede ser drásticamente otro distinto.

Otro prototipo de relación son las relaciones públicas, esta es una diligencia de carácter profesional la cual se dedica a la aplicación de varias prácticas comunicativas, con el propósito de proveer información sobre una compañía, empresa, negocio o individuo para que ésta capte reputación, notoriedad y renombre. En correspondencia con lo anterior, se describe como relacionamiento al lazo o interacción entre dos o más personas, la misma que de acuerdo a la muestra de interacción que se ostente pueden clasificarse en relacionamiento de amistad,

relación laboral o de trabajo, relación familiar, de pareja, relaciones humanas, entre otras.

Para la investigación, se prioriza el término en las relaciones humanas que se desarrollan en un entorno de trabajo, puesto que se concibe que todo suceso en el que intervengan dos o más personas es una relación humana, respetando su cultura y criterios, compartiendo y coexistiendo como unidades sociales.

En el ambiente laboral, este principio es fundamental, puesto que se intercambia con otros sus opiniones, intrigas, ideas, prácticas, conocimientos e inclusive asuntos más personales. El relacionamiento tiene la finalidad de favorecer un buen ambiente de estar, que para la investigación es el ámbito laboral, y de convivencia, para obtener así la comprensión de los demás, situarse en el lugar de otro para generar tolerancia, esto fortalece al individuo a sentirse en confianza y seguridad en las tareas laborales e incluso en momentos delicados y de tensión.

Es importante anotar que, para lograr un excelente relacionamiento, lo primero y básico es aceptarse uno mismo, así se puede aceptar a los demás y por efecto ser aceptado, en el trabajo, es necesario instituir buenas relaciones humanas ya que esto genera satisfacción por el propio trabajo, mejorar la productividad, posicionar el desarrollo personal como base del trabajo en equipo, y alcanzar el reconocimiento de los demás.

## **1.9. Asertividad**

El asertividad es, actualmente, una "técnica" comunicativa que permite, a partir del receptor, incidir en la modificación de la conducta de los demás, la forma de interaccionar con los demás puede convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida. (Llacuna, 2004, 1).

El entrenamiento asertivo permite reducir ese estrés, enseñando a defender los legítimos derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido, respetando cada espacio

como un todo, los que se conoce también como el enfoque de derechos o trabajar en derechos humanos, y en conclusión, se puede afirmar que ser una persona asertiva aporta en las relaciones interpersonales una mayor relajación.

### **1.10. Signos Emocionales**

Dentro de los signos emocionales está el distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, los celos de llegar a convertirse en una persona poco estimada que pueden degenerar en sentimientos paranoicos. Suele ser frecuente la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada por la persona, además se produce un descenso de las habilidades de memorización de los datos y de la información de corto plazo, razonamientos abstractos, elaboración de juicios con criterio, lo cual conlleva a un malestar que influirá directamente en la relación del profesional con los demás miembros del trabajo y de manera evidente con sus clientes o con la población objetivo de su función laboral. Pasa por este análisis además la autoestima que el trabajador tiene de sí mismo, puesto que su debilidad, rechazo, comportamiento puede estar impulsado por una desestimación de su individualidad.

### **1.11. Autoestima**

El constructo que hace referencia a la valoración subjetiva que hacen las personas de ellas mismas se lo conoce como autoestima. Se diferencia del autoconcepto en que se trata una dimensión emocional, no cognitiva. (Figueroba, 2017, 2). La baja autoestima se relaciona con la depresión y las conductas de riesgo, mientras que la autoestima alta suele conllevar un mayor bienestar psicológico.

El mismo autor describe la escala de autoestima de Rosenberg, como una prueba breve y con buenas propiedades psicométricas, menciona que es el instrumento más usado para la evaluación de la autoestima en la práctica clínica y en la investigación científica, lo cual potencia su uso en la presente investigación.

El doctor Morris Rosenberg se doctoró en Sociología en la Universidad de Columbia en el año 1953. Después trabajó en la Universidad de Cornell y en el National Institute of Mental Health de los Estados Unidos. En 1965 publicó el libro *Society and the adolescent's self-image* (La sociedad y la autoestima del adolescente”), a través del cual presentó su escala de autoestima. Fue profesor de Sociología en la Universidad de Maryland entre 1975 y 1992, el año de su muerte.

Su trabajo sobre la autoestima y el autoconcepto le han sobrevivido y al día de hoy sigue siendo un importante referente en estos campos. (Figueroba, 2017, 3).

Rosenberg entiende la autoestima como un sentimiento hacia uno mismo, que puede ser positivo o negativo, el cual se construye por medio de una evaluación de las propias características. La escala fue dirigida en un principio a adolescentes, hoy se usa con otros grupos etarios. Su aplicación es simple y rápida. Cuenta con 10 ítems, divididos equitativamente en positivos y negativos. Es un instrumento unidimensional que se contesta en una escala de 4 alternativas, que va desde " muy de acuerdo" a " muy en desacuerdo". (Rojas, 2009, 791).

El componente de autoestima se considera en las categorías descritas por su autor Rosenberg, que lo hace en tres niveles: autoestima elevada cuando el puntaje del test supera los 30 puntos, autoestima media cuando el puntaje está entre 26 y 29 puntos, y para el puntaje menor de 25 puntos como autoestima bajo. Cada interpretación es válida en la medida que la escala ha sido probada y demostrando su grado de fiabilidad, como lo demuestra Vásquez en su estudio con población clínica española. (Vásquez, 2004, 247).

### **1.12. Signos Defensivos**

Los signos surgen de la necesidad de los sujetos con "burnout" para aceptar sus sentimientos, los principales signos en este estado principalmente es la negación de sus emociones, lo cual es un mecanismo con el que el sujeto trata de defenderse contra lo que le es desagradable. La supresión consciente de información, el

desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas, la atención selectiva y la intelectualización, son otras formas de evitar la experiencia negativa.

En el ambiente laboral también se puede constatar signos de "burnout", cuando la organización u institución no favorece el necesario ajuste entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, entonces, aparecen aspectos tales como falta de energías en el equipo, se pierde el interés por los clientes, se forma una percepción de frustración, de encontrarse solos, sin remedio, desmotivados, esto se refleja en el alto absentismo y deseos de dejar ese trabajo. Como resultado de esto, se produce una baja en la calidad de los servicios, que no es más que la expresión clara de una pérdida de sueños o metas, este panorama difícilmente puede cursar por sí solo si no se implantan cambios en el contexto laboral. (Álvarez y Fernández, 1991, 259).

### **1.13. Factores de riesgo psicosocial**

La conceptualización y abordaje de los factores de riesgo psicosocial ha estado examinada por organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), quienes desde el año 1974 vienen ofreciendo especial atención a la relación salud mental y el trabajo, concediendo que el desarrollo económico, el adelanto técnico, el acrecentamiento de la productividad y la seguridad social no sólo dependen de los diferentes medios de producción favorables, sino también de las condiciones de trabajo, de vida, del nivel de salud y bienestar del trabajador y su familia.

Los factores psicosociales en el trabajo se refieren a interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción con el trabajo, las condiciones de organización y capacidades del trabajador, necesidades, cultura, consideraciones personales fuera del trabajo que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Como se puede considerar, la pronunciación fundamental recae sobre la interacción de las condiciones de trabajo, la capacidad, las necesidades actuales, así como la experiencia anterior (cultura, costumbres) y la satisfacción.

### **1.9. Rendimiento Laboral**

Se decía que la gran parte de las actividades que los profesionales encargados del Talento Humano, conocidos anteriormente como responsables de Recursos Humanos, llevan a cabo en sus respectivas organizaciones están dirigidas a la consecución de un impacto positivo sobre el rendimiento de sus trabajadores, sin embargo, se conoce que en la actualidad no es determinante ni exclusivo con el trabajador, sino que depende de otras variables relacionadas con el ambiente, las estrategias, las demandas y la oferta de servicios y productos, que se generan de forma tal que no afecte las integridades de sus trabajadores.

Motowildo lo concibe como el total que la organización o institución espera que un trabajador lleve a cabo en un período de tiempo determinado, ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o un mal rendimiento, es la contribución que ese empleado aporta en la eficacia de su organización. (Motowidlo, 2003, 42).

Se revisa que el término referido al rendimiento puede ser visto desde dos perspectivas, la primera que concibe el rendimiento en base a resultados u outputs que el trabajador debe cumplir, como el número de clientes atendidos o conseguidos, cantidad de productos fabricados, es decir, se mide la eficacia con la evaluación de resultados de su rendimiento. La segunda perspectiva plantea que lo correcto es considerar el rendimiento como un conjunto de conductas que el trabajador tiene en el entorno laboral en lugar de definirlo como resultado de las mismas. (Jaén, 2010, 12).

Desde este punto de vista, los términos productividad, excelencia, eficiencia o eficacia se referirían a los resultados, mientras que el rendimiento se refiere a los comportamientos que se dirigen a la consecución de dichos resultados.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA**

La metodología general está dada por la realización de diferentes tipos de test tipo encuestas, descritas más adelante, que fueron respondidas personalmente por los trabajadores del Call Center, luego se procedió a realizar el respectivo análisis e interpretación de los resultados.

Dentro de la metodología para el diagnóstico del estrés se define desde la planificación de indicadores: Cansancio emocional, despersonalización, y realización personal, para lo cual se usó como herramienta de recolección y medición de indicadores el test de Maslach para determinar el síndrome de Burnout en el grupo de estudio.

Para estudiar las alteraciones psico - físicas, primero se elaboró el diseño de una herramienta de recolección de información, tipo encuesta, la misma que se basa en la escala de valoración tipo Likert.

Para hacer referencia al rendimiento laboral, se determina la construcción de un componente adicional al banco de preguntas que componen la encuesta general.

#### **2.1. Población, tipo de muestreo y muestra**

Para el cálculo de la muestra, se parte de un universo que es el número total de trabajadores del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito, a partir del segundo semestre del año 2016 y primero del 2017, que es de 60 trabajadores. Se realiza el cálculo de la muestra en una población

menor de 100 personas por el motivo del difícil acceso hacia la población total, la Institución Policial maneja políticas internas que no permiten, interactuar adecuadamente con el total de los trabajadores. Para el cálculo de la muestra para el estudio, se realizó en función de la fórmula estadística de muestreo probabilístico al 95% de confiabilidad, que se muestra a continuación:

**Fórmula 1. Muestreo Probabilístico**

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra	= ¿?
Z= Nivel de confianza 95%	= 1.69
p= Probabilidad a favor	= 0.50
q= Probabilidad en contra	= 0.50
N= Población total	= 60
e= Error de estimación	= 0.05

Luego de reemplazar los datos en la formula, el tamaño de la muestra es igual a 38 trabajadores. La selección de la muestra es aleatoria y se basa en los parámetros anotados en la descripción del proceso, puesto que los trabajadores son distribuidos en 4 grupos diferentes, cada uno de estos grupos labora durante 8 horas ininterrumpidas, y no existe la posibilidad de tener acceso para el personal civil, pues éste es restringido y de uso exclusivo para personal policial. Con estas condiciones laborales y de acceso, se justifica que la selección sea aleatoria.

## **2.2. Técnicas para la obtención de datos**

Entre las técnicas principales para la obtención de datos, se encuentran la aplicación de instrumentos científicamente probados y demostrados en el diagnóstico del síndrome de Burnout que es el test de Maslach y que se describe en el literal 10.3, acompañada de una encuesta trabajada especialmente para recoger información que responda a los indicadores propuestos (previamente validados con un grupo control), estos dos instrumentos se aplican y sirven para el levantamiento y la recolección de datos primarios de la investigación.

Se trabaja además con la técnica bibliográfica para la compilación de información teórica y científica útil para la comprensión y análisis de los contenidos, así como para la descripción de los hallazgos, estas fuentes, consideradas secundarias, serán el marco de soporte para la investigación.

La coordinación con el grupo objetivo se la realiza de manera paralela a la construcción de los instrumentos, lo cual no retarda el proceso, se optimiza el tiempo de los trabajadores previo acuerdo con los responsables, para la calendarización de las actividades.

El instrumento de calendarización se lo realiza conforme el listado de los trabajadores seleccionados por el tamaño de la muestra, que incluso será de selección al azar, una vez conocido el listado de trabajadores seleccionados, se procederá a la aplicación de instrumentos y a la recolección debida de la información.

## **2.3. Instrumentos metodológicos y tecnologías para obtención de datos**

El procedimiento de la investigación empieza con la compilación de fuentes secundarias de información, luego el diseño del instrumento encuesta y su validación correspondiente, para la realización de los ajustes pertinentes al

instrumento, se dispone además de una herramienta apta para el estudio, el test de Maslach que se lo aplica conforme su instrucción metodológica, sin variaciones y de manera simultánea con los demás instrumentos.

#### **2.4. Escala o test de Maslach, diagnóstico de burnout**

El test de Maslach del 1986 es un instrumento útil para determinar el síndrome de Burnout, es el más usado a nivel mundial y ahora se aplica en el grupo de estudio, la escala que utiliza tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems planteados en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia sus pacientes (hacia quienes van dirigido sus acciones laborales) y su función es medir el desgaste profesional.

El test se aplica en un lapso que varía entre 15 y 20 minutos, este test puntualiza las respuestas de acuerdo a las percepciones de los mismos trabajadores, siendo una escala universal propia del instrumento, mide 3 aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las que están por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

Para la sub escala que mide el agotamiento emocional, el test considera 9 preguntas, que valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, cuya máxima puntuación es 54 puntos. Los ítems que corresponden a esta subescala son las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Para la sub escala de despersonalización, se considera 5 ítems o preguntas, estas valoran el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, la puntuación máxima es 30 puntos. Los ítems que corresponden a esta subescala son las preguntas 5, 10, 11, 15, 22.

Finalmente, para la sub escala de realización personal, se presenta 8 ítems, que valora los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, la puntuación máxima para esto será 48 puntos. Los ítems que corresponden a esta sub escala son las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

## **2.5. Encuesta compuesta para definición de problemas**

Este instrumento lo componen 11 aspectos que tienen que ver con los diferentes elementos de interés investigativo como la percepción del trabajador respecto a la salud, el relacionamiento, autoestima, asertividad, afectación de los sistemas nervioso, digestivo, circulatorio, el rendimiento laboral en cuanto a la ejecución de actividades, logro de objetivos y satisfacción individual auto determinada, para ello, se describe de manera breve cada uno de estos componentes, para el mejor análisis de los contextos en que se midieron los indicadores de la investigación.

### **2.5.1.1. Aspectos generales**

Este componente no considera alguna escala en particular, más bien recoge información que potencia la comprensión de ciertos fenómenos que se encuentran en los trabajadores y que socialmente se encuentran inmersos y resultan ser coadyuvantes de la generación de estrés personal, al igual que los demás ítems investigados. Entre la información que contiene este componente está la información personal del trabajador como la edad, procedencia, cargas familiares, instrucción, razón de su trabajo, tiempo de funciones, entre otras.

### **2.5.1.2. Percepción del trabajador respecto al estado de su salud**

Este componente consiste en la presentación de 7 preguntas que tienen que ver con la percepción en torno a las afectaciones que tiene o siente tener el trabajador en su salud. Las escalas de valoración van de 1 a 5, donde el valor más bajo corresponde a estar muy en desacuerdo con el postulado, y 5 su contrario. La puntuación máxima es de 35 puntos, lo que considera buena percepción de su salud, es decir, no existe problema de salud identificado como problema por parte del trabajador, lo cual puede ser entendida pero no necesariamente puede ser compartido ese criterio desde el punto de vista médico.

### **2.5.1.3. Componente de Relacionamiento**

Este componente es parte de la percepción del trabajador con respecto a su afectación psicológica en relación al relacionamiento, compuesta de 14 preguntas o ítems que son respondidas en una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a la frecuencia de nunca, 2 muy pocas veces, 3 algunas veces, 4 a menudo y 5 siempre. La escala de valoración consiste en sumar las respuestas con sus respectivos puntajes, la forma de valoración comprende los rangos de 35 a 70 puntos el trabajador tiene un buen relacionamiento en el ámbito laboral, de 28 a 34 puntos el trabajador tiene problemas de relacionamiento, y el puntaje menor a 27 puntos, el trabajador tiene un mal relacionamiento en el ámbito laboral, lo cual constituye un problema psicológico a tratar de manera individual.

### **2.5.1.4. Componente de Autoestima – Escala de Autoestima de Rosenberg**

Rosenberg (1965) diseña esta escala, empleada para explorar la autoestima personal entendida como los sentimientos de valía personal y respeto a sí mismo. Este componente es considerado como parte de la percepción del trabajador con respecto

a su afectación psicológica en relación a su autoestima, la escala consta de 10 ítems, frases de las que 5 están enunciadas de forma positiva y 5 expresadas de forma negativa, para controlar el efecto de beneplácito auto administrado. (Atienza, Balanger, Moreno, 2000, p.29-42).

La interpretación consiste en valorar de los ítems del 1 al 5, las respuestas A a D se puntúan de 4 a 1, mientras que de los ítems 6 a 10, las respuestas A a D se puntúan de 1 a 4, para ambos casos las respuestas de A representan el valor de Muy de acuerdo, B de acuerdo, C en desacuerdo y D muy en desacuerdo.

Para el análisis en la interpretación se considera que, de 30 a 40 puntos, la autoestima es elevada, considerada como autoestima normal, de 26 a 29 puntos la autoestima es media, en esta categoría el trabajador no presenta problemas de autoestima graves, pero es conveniente mejorarla, y menos de 25 puntos se considera autoestima baja, es decir existen problemas significativos de autoestima.

La escala ha sido traducida y validada en castellano, la consistencia interna de la escala se encuentra entre 0.76 y 0.87 con una fiabilidad de 0.80.

#### **2.5.1.5. Componente de Asertividad**

Se usa el componente como parte de la medición de la afectación psicológica del trabajador, el cual permite identificar los mecanismos innatos de defensa que tiene el trabajador para hacer frente a las situaciones de convivencia que afronta día a día. Según Shelton y Burton el test de asertividad que proponen en su obra –haga oír su voz sin gritar- tiene que ver con 20 afirmaciones que la persona evaluada debe contestar para valorar su capacidad asertiva, se mide en una escala de 3 a 1, donde 3 se asigna si la respuesta es siempre, un 2 si la respuesta es a veces y 1 si la respuesta es nunca, al terminar se suman los puntajes de cada columna y se consulta en la tabla de resultados, el cual se describe como asertivo de forma constante y probablemente procede bien en la mayor parte de las situaciones a quienes alcanzan valores entre 55 a 60 puntos, quienes alcanzan valores de 45 a 55 puntos son caracterizados como es normalmente asertivo, en algunas situaciones tiende a serlo

de forma natural, pero tal vez debe desarrollar sus capacidades adicionales, de 35 a 45 puntos la categoría corresponde a es ligeramente asertivo, permitiendo identificar esas situaciones en las que le gustaría mejorar dicha clase de comportamiento y revisar las técnicas apropiadas para ello, y finalmente quienes tienen dificultades para ser asertivo, quienes alcanzan valoraciones de 20 a 35 puntos, a quienes se recomienda revisar con mayor detenimiento las técnicas que le permitan mejorar su comportamiento. (Shelton y Burton, 2004, 114-116).

#### **2.5.1.6. Componente de Afectación del Sistema Nervioso**

Esta categoría mide desde la percepción de los trabajadores, la afectación que tiene su salud física en cuanto al sistema nervioso, valoraciones sobre 12 preguntas que el trabajador debe relacionar y dar respuesta sobre 5 posibles respuestas que miden la frecuencia de presentación de la afirmación dentro del rango de tiempo del último mes, estas escalas de respuestas van de 1 si la frecuencia es nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 con bastante frecuencia y 5 si es casi siempre.

Al final se suman los valores correspondientes a las respuestas obtenidas y se analiza una por una las columnas que presentan las frecuencias más repetidas y se aproxima el grado de afectación que tiene el trabajador en su salud.

#### **2.5.1.7. Componente de Afectación del Sistema Digestivo.**

Esta categoría mide desde la percepción de los trabajadores, la afectación que tiene su salud física en cuanto al sistema digestivo, valoraciones sobre 8 preguntas que el trabajador debe relacionar y dar respuesta sobre 5 posibles respuestas que miden la frecuencia de presentación de la afirmación dentro del rango de tiempo de los últimos meses, estas escalas de respuestas van de 1 si la frecuencia es nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 con bastante frecuencia y 5 si es casi siempre.

Al final se suman los valores correspondientes a las respuestas obtenidas y se analiza una por una las columnas que presentan las frecuencias más repetidas y se aproxima el grado de afectación que tiene el trabajador en su salud.

#### **2.5.1.8. Componente de Afectación del sistema Circulatorio**

Esta categoría mide desde la percepción de los trabajadores, la afectación que tiene su salud física en cuanto al sistema circulatorio, valoraciones sobre 9 preguntas que el trabajador debe relacionar y dar respuesta sobre 5 posibles respuestas que miden la frecuencia de presentación de la afirmación dentro del rango de tiempo de los últimos meses, estas escalas de respuestas van de 1 si la frecuencia es nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 con bastante frecuencia y 5 si es casi siempre.

Al final se suman los valores correspondientes a las respuestas obtenidas y se analiza una por una las columnas que presentan las frecuencias más repetidas y se aproxima el grado de afectación que tiene el trabajador en su salud.

#### **2.5.1.9. Percepción del trabajador respecto a su rendimiento laboral**

##### **a. Componente Ejecución de Actividades**

Este componente tiene que ver con la percepción del trabajador frente a la ejecución de actividades que realiza habitualmente en su jornada diaria de trabajo, se consideran 9 preguntas que miden este componente, y que tienen que ver con la disciplina, la puntualidad, la colaboración, la libertad de trabajo, las condiciones físicas del lugar de trabajo, el reconocimiento que recibe, el salario, entre otras.

Para esto el trabajador debe calificar sus respuestas de acuerdo con a la siguiente escala de valoración de frecuencia con la que ocurre el fenómeno descrito en la

pregunta, esto es 1 nada, 2 poco, 3 medianamente, 4 bastante, 5 mucho. Una vez evaluado se suman los puntajes y se interpretan acorde a la gravedad de la frecuencia.

#### **b. Componente de Logro de Objetivos**

Otro de los aspectos muy importante a tomar en cuenta en este componente es el logro de objetivos en el trabajo, para ello se plantean tres preguntas que deben responderse en un marco de opciones individuales por pregunta, todas éstas parten de hacer un autoanálisis, entonces desde su propia percepción seleccionar la respuesta más real. La pregunta primera, evalúa su capacidad para realizar el trabajo diario, con las opciones posibles de respuesta que van desde incapaz de ejecutar las tareas, necesita continua supervisión, debe ser guiado con frecuencia, conoce bien su trabajo, y tiene una preparación óptima.

La segunda pregunta tiene que ver con la calidad del trabajo que realiza, con las respectivas opciones de respuestas que van desde errores excesivos, errores frecuentes, cuidado normal, habitualmente diligente y muy cuidadoso.

La tercera pregunta evalúa la cantidad de trabajo que realiza al día, siendo las posibles respuestas insuficiente, escaso, cantidad suficiente, superior a la media, volumen notable. Desde luego las percepciones deben ser entendidas como el producto del trabajo diario que mantienen los call center, que tiene que ver con la atención en el servicio y el número de llamadas atendidas con éxito y de manera oportuna.

#### **c. Componente Satisfacción Individual Autodeterminada**

Este componente mide en una escala de 0 hasta 10 el grado de satisfacción individual que tiene el trabajador, entendiendo que los valores más bajos corresponden a un peor desempeño, y los valores más altos hacia un mejor y excelente desempeño. Se plantean tres preguntas que de manera global miden este

grado de satisfacción, las preguntas apuntan a evaluar aspectos como el desempeño usual o normal de muchos de los trabajadores que hacen su mismo trabajo, la autodeterminada valoración de su desempeño laboral usual o normal en el transcurso del año anterior (o evaluación anterior), y el desempeño laboral total que tuvo durante el último mes.

Todos estos aspectos son tabulados de manera individual y analizadas en el mismo contexto y de manera global, considerando como un todo.

## **2.6. Procedimientos para aplicación de técnicas**

Los instrumentos descritos para el levantamiento de la información han sido propuestos como componentes para precisamente poder aglomerar cada componente en un solo instrumento de aplicación que se presenta en forma de encuesta individual que, sin perder la estructura normal de los componentes, permita levantar la información de manera ágil, sin incomodar al encuestado y muy verás en cuanto a calidad de información.

Este instrumento entonces es una encuesta dirigida a los trabajadores del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito, conformada de 12 componentes que recogen información de los indicadores propuestos para dar cumplimiento a los objetivos de investigación. El tiempo de aplicación del instrumento es de 30 a 40 minutos cada una y se considera las características del grupo objetivo que habitualmente trabaja en 4 grupos y en jornadas ininterrumpidas de 8 horas.

El procedimiento de aplicación de las técnicas mantiene la siguiente estructura de desarrollo, que para facilitar la comprensión del mismo se ha repartido en fases, iniciando en la fase de planeación que corresponde a la revisión bibliográfica y a la recolección de información en torno a los instrumentos posibles de ser usados en la investigación, análisis que se ha tornado exhaustivo por cuanto existen diferentes y variadas opciones de test que tienen fiabilidad aceptable, sin embargo para las

exigencias del autor no todas cumplen con los requerimientos de los objetivos propuestos.

La siguiente fase corresponde al diseño de las herramientas de levantamiento de información, una vez que se ha analizado de manera individual cada test, por tanto, se los presenta sin modificación en forma de componente de un solo instrumento.

Simultáneamente, durante estas dos primeras fases, se coordina con las autoridades de la Universidad y del Comando de Policía, para generar la expectativa y necesidad de investigar un tema muy asociado a las características del grupo objetivo, definiendo las ventajas y utilidades que podrían surgir de este proceso de investigación.

Una vez que se cuenta con las debidas autorizaciones por parte de la Central de Gestión Operativa, se coordina la aplicación del instrumento, toda vez que al tratarse de una situación particular, la jornada de trabajo, se hace necesario establecer horarios diarios para la aplicación del instrumento.

Se asigna un responsable por parte de la Central, para que de manera aleatoria se escoja a los miembros del grupo para que respondan el instrumento, sin el error de repetir la muestra, con esta asignación, se procede a la aplicación del instrumento, previa explicación de su composición, utilidad y objetivos de la investigación, lo cual lleva a la consigna de ser lo más precisos posibles en sus respuestas, la veracidad de las mismas y el compromiso de devolver la sistematización de los hallazgos.

## **2.7. Procedimientos, técnicas y métodos para el tratamiento de datos y obtención de información y conocimiento**

Una vez obtenido los datos de la aplicación de la encuesta, estos se observan en primera instancia que todas las respuestas estén contestadas para evitar desvíos de la información, posteriormente se realiza la tabulación manual y el debido ingreso

de datos a través de la herramienta Microsoft Excel, que es una programa que usa hojas de cálculo, creando así una base de datos con el número de registros por cada una de las muestras levantadas, así como la tabulación de cada una de las preguntas establecidas en la encuesta para así poder ingresar cada respuesta de cada encuestado, al final se asigna un espacio para la contabilización automática de los resultados por cada uno de los componentes.

Para transformar o procesar los datos recogidos mediante la encuesta a una versión de resultados científicos se trabajan tablas con la información que cruza los diferentes indicadores que se propusieron en la metodología de la investigación, a fin de poder crear gráficos dinámicos que ayuden a entender, de mejor manera y poder realizar el análisis respectivo de cada resultado obtenido.

Finalmente, estas tablas y gráficos son extrapolados al presente documento a través del uso del paquete Microsoft.

## 2.8. Operacionalización de variables

**Tabla 2. Operacionalización de variables**

<b>VARIABLES Concepto</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INDICE</b>	<b>INSTRUMENTO Y FUENTE</b>
<b>Estrés laboral</b> El estrés es un trastorno biopsicosocial, es la respuesta de los individuos a las	El estrés en el ámbito laboral medido desde tres dimensiones: - Cansancio emocional - Despersonalización	1. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo	Nominal	Test de Maslach para síndrome de Burnout

diferentes situaciones que se le presentan, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas, en el ámbito laboral	- Realización personal	2. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento 3. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo	Nominal  Nominal	
<b>Afectaciones Psicofísicas</b> Trastornos percibidos por el trabajador que afectan la salud (sintomatología)	1. Afectaciones Psicológicas  2. Afectaciones Físicas	1. Relacionamiento 2. Autoestima 3. Asertividad  1. S. Nervioso 2. S. Digestivo 3. S. Circulatorio	Porcentual	Encuesta aplicada, en función de escala Likert
<b>Rendimiento Laboral</b> Es el valor total que la empresa espera con respecto a lo que un trabajador realiza en un período de tiempo determinado.	El rendimiento laboral puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento.	3.1 Ejecución de actividades 3.2 Logro de objetivos 3.3 Satisfacción individual autodeterminada	Porcentaje  Nominal  Percepción	Encuesta aplicada, en función de escala Likert

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

## **CAPÍTULO III**

### **3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Presentación y Análisis de resultados**

A continuación, se presentan los resultados tabulados de la investigación, representados en tablas e ilustraciones estadísticas, acompañadas de una interpretación. Estos resultados se encuentran de acuerdo a lo que se describió en la operacionalización de las variables.

Se inicia con los datos del grupo de estudio como edad, género, cargas familiares, escolaridad, procedencia, razón de la selección del trabajo. En la siguiente sección se detallan los resultados de la aplicación del test de Maslach para síndrome de burnout, esto dividido en los resultados de sus componentes agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, esto comparado también con los años de servicio, más la interpretación global del test.

En la tercera sección se refieren a los resultados sobre la percepción del estado de salud de los trabajadores, dividida en los componentes del sistema nervioso, digestivo y circulatorio. A continuación, se puntualizan los resultados de la percepción del estado de salud psicológico desde los puntos de vista del relacionamiento, autoestima y asertividad.

Finalmente se presenta los resultados sobre la percepción del rendimiento laboral descrito desde la percepción de ejecución de actividades, logro de objetivos y la satisfacción auto determinada.

### 3.2. Sección 1: Datos Generales de la Población de Estudio

#### 3.2.1.1. Distribución por edad y sexo

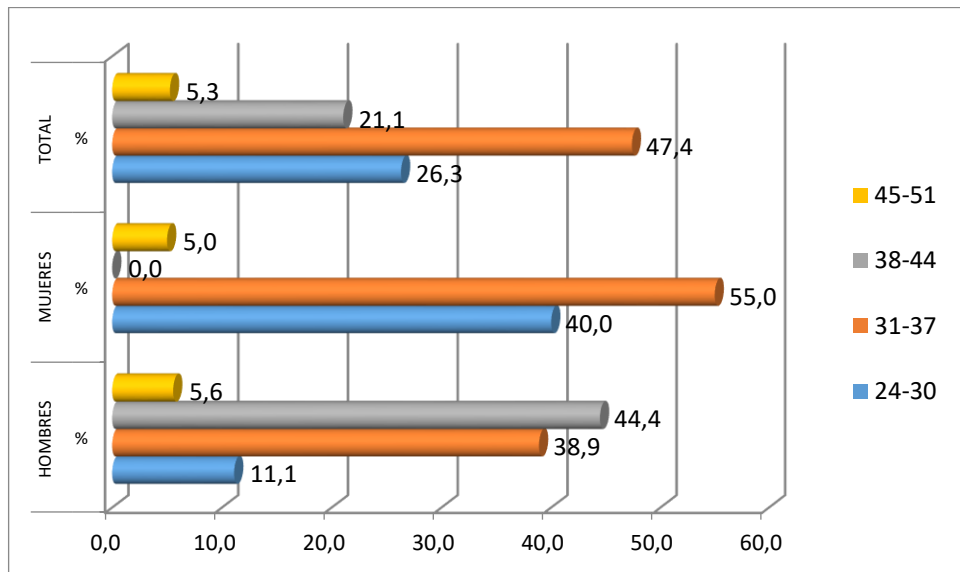
**Tabla 3. Distribución por edad y sexo**

EDAD	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
24-30	2	11,1	8	40,0	10	26,3
31-37	7	38,9	11	55,0	18	47,4
38-44	8	44,4	0	0,0	8	21,1
45-51	1	5,6	1	5,0	2	5,3
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

**Ilustración 1. Distribución según edad y sexo de los Trabajadores**



**Fuente:** Tabla 3

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

## **INTERPRETACIÓN**

Dentro de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito, operan 4 grupos de policías de diferentes rangos de jerarquía, y de ambos sexos, se trata de dinamizar la comprensión de los resultados al igualar los dos géneros hacia el cien por ciento para cada una de ellas, y se distribuyen en grupos de edad con un rango de 7 para representar de manera equilibrada. Nótese que los rangos de edad se encuentran entre 24 y 51 años de edad, el promedio de edad de los trabajadores de ambos sexos es de 34,7 años, variando significativamente si se comparan los géneros de manera individual, donde el promedio de edad de hombres es de 37,2 años, y de mujeres es de 32,4 años.

### 3.2.1.2. Trabajadores por sexo y cargas familiares

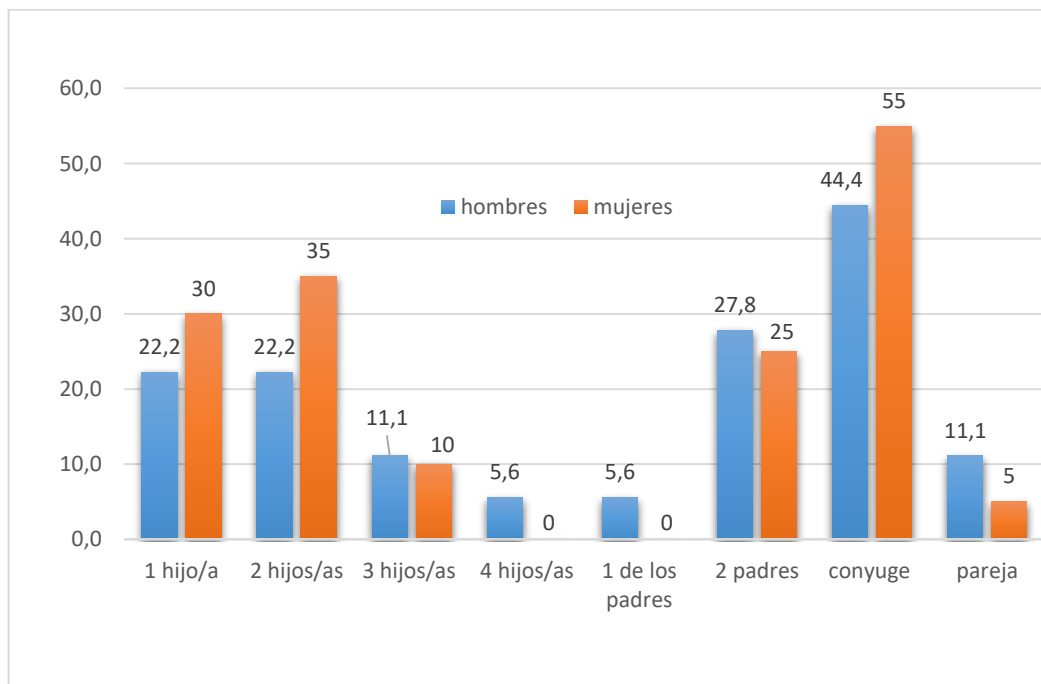
**Tabla 4. Porcentaje de trabajadores por sexo y sus cargas familiares**

Sexo	Número de hijos/as				Padres		De relación	
	1 hijo/a	2 hijos/as	3 hijos/as	4 hijos/as	1 de los padres	2 padres	Cónyug e	Parej a
<b>Hombres</b>	22,2	22,2	11,1	5,6	5,6	27,8	44,4	11
<b>Mujeres</b>	30	35	10	0	0	25	55	

**Fuente:** Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

**Ilustración 2 . Cargas familiares de los trabajadores del call center**



**Fuente:** Tabla 4

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

## **INTERPRETACIÓN**

Sin duda, una de las primeras causas de preocupación es la fuente de ingreso, especialmente cuando el trabajador tiene la responsabilidad de una familia en sus hombros, por tanto, el hallazgo evidencia esta condición en el grupo investigado, dado que, en su rol de padre, madre, hijo, hija, esposo o relación de pareja, el entenderlos como carga familiar, constituye un factor determinante que puede generar estrés. Este análisis recoge una realidad inclinada que se inclina hacia el rol de la mujer en la sociedad, en la gráfica se demuestra que la mayor carga familiar la tienen las mujeres, notándose significativamente en el número de hijos e hijas de 1 a 2 con diferencias porcentuales de 8 y 13% respectivamente, y en la responsabilidad que tienen con sus padres donde existe una pequeña diferencia entre sexos, de 2,8% del hombre comparada a la mujer. El fenómeno vuelve a presentarse en la relación conyugal, donde la diferencia es del 11% de responsabilidad de las mujeres sobre el resultado de los hombres. Nótese un dato interesante en cuanto a la carga de pareja que muestra 6 puntos porcentuales de diferencia entre el sexo masculino sobre el femenino.

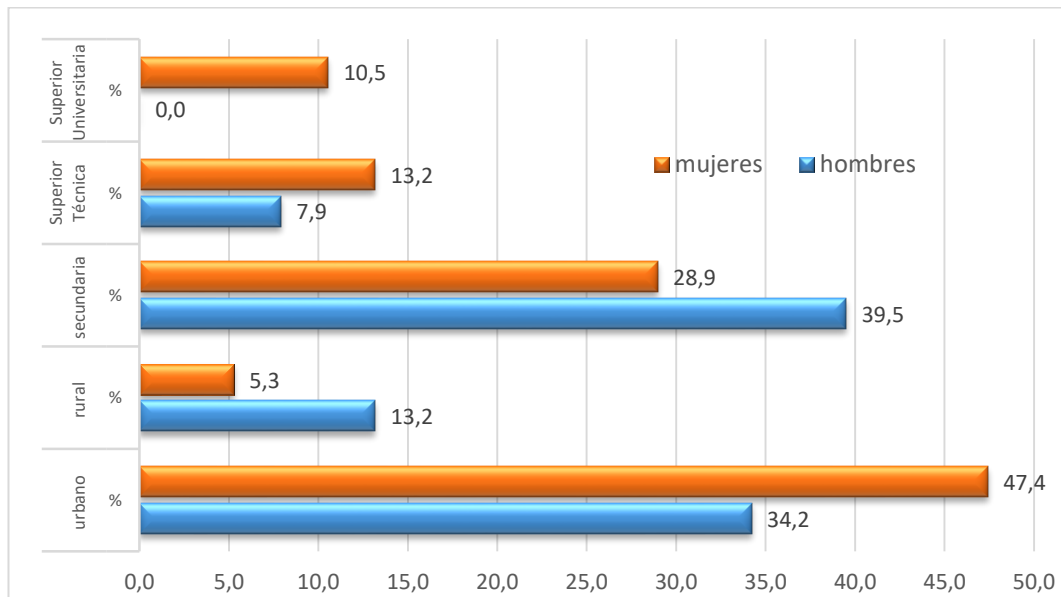
**3.2.1.3. Relación de Escolaridad y procedencia según el sexo de los trabajadores**

**Tabla 5 . Relación de Escolaridad y Procedencia según sexo de los trabajadores**

Sexo	Procedencia				Escolaridad					
	Urbano		Rural		Secundaria		Superior Técnica		Superior Universitaria	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
<b>Hombres</b>	13	34,2	5	13,2	15	39,5	3	7,9	0	0,0
<b>Mujeres</b>	18	47,4	2	5,3	11	28,9	5	13,2	4	10,5

**Fuente:** Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral  
**Responsable:** Investigador Pedro Flores

**Ilustración 3. Relación de Escolaridad y Procedencia según sexo**



**Fuente:** Tabla 5  
**Responsable:** Investigador Pedro Flores

## **INTERPRETACIÓN**

Desde el lugar de procedencia se encuentra un predominio del sector urbano sobre el rural en ambos sexos, mayor presencia de las mujeres urbanas sobre los hombres urbanos con una diferencia de 13,2%, y una presencia mayoritaria de hombres rurales sobre las mujeres rurales con una diferencia de 7,9%. En cuanto al nivel de escolaridad se evidencia mejor preparación escolar del sexo femenino con referencia a su opuesto, 10,5% de casos han llegado a cursar la educación superior universitaria, no observándose ningún caso para el sexo masculino, en la educación superior técnica, las mujeres predominan con una diferencia de 5,3% frente a los hombres. Sin embargo, para cumplir con el requisito de acceder a la formación policial, el nivel de escolaridad como requisito básico es secundaria, y en esa categoría se encuentra que el 68,4% de los casos tienen este nivel de escolaridad, predominando el sexo masculino con el 39,5% frente al sexo femenino que presenta el 28,9% de los casos. Asociando el estrés con el nivel de escolaridad y procedencia se concluye con la teoría de que las condiciones de vida si son factores influyentes en el desarrollo de la mayoría de morbilidades sociales.

### 3.2.1.4. Relación entre las razones de selección del trabajo y la edad

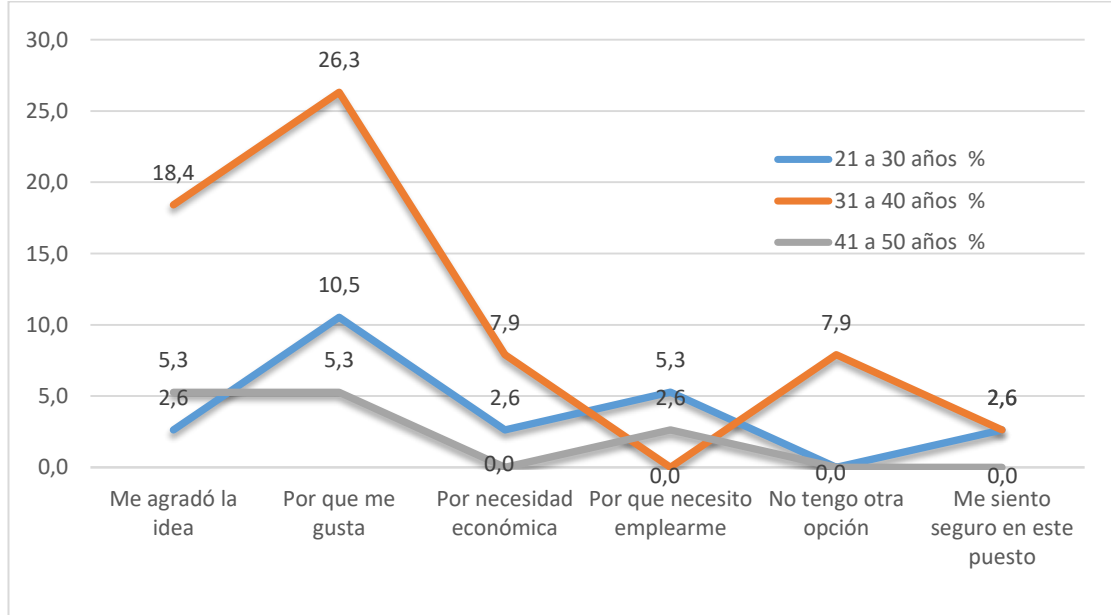
**Tabla 6. Relación entre las razones de selección del trabajo y la edad**

Principales razones de la selección del trabajo	Edad del Trabajador					
	21 a 30 años		31 a 40 años		41 a 50 años	
	n°	%	n°	%	n°	%
Me agradó la idea	1	2,6	7	18,4	2	5,3
Porque me gusta	4	10,5	10	26,3	2	5,3
Por necesidad económica	1	2,6	3	7,9	0	0,0
Porque necesito emplearme	2	5,3	0	0,0	1	2,6
No tengo otra opción	0	0,0	3	7,9	0	0,0
Me siento seguro en este puesto	1	2,6	1	2,6	0	0,0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>23,7</b>	<b>24</b>	<b>63,2</b>	<b>5</b>	<b>13,2</b>

Fuente: Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

Responsable: Investigador Pedro Flores

**Ilustración 4**  
**Principales razones de la selección del trabajo según edad**



Fuente: Tabla 6

Responsable: Investigador Pedro Flores

## INTERPRETACIÓN

Las razones por las que personas como el grupo objetivo escogen sus diferentes trabajos tienen algunas razones que en la mayoría de las veces se comprenden, sin embargo, a veces ocurre que esas razones afectan la salud del trabajador, puesto que no fue escogido con algún anhelo o gusto personal, lo que genera inconformidades individuales, aumentando así las probabilidades de generar estrés o despersonalización. En el estudio, se determinan rangos de edad y razones por las que se escogió el trabajo de call center, la mayoría (42,1%) escogió su trabajo porque le gusta, y porque le agradó la idea otro 26,3%, alcanzando así un 68,4% de trabajadores que desarrollan sus actividades a gusto porque les gusta, pero 3 de cada 10 trabajadores lo hacen por otras razones. El 10,5% lo hace por la necesidad económica y se identifica como trabajadores que van de 21 a 40 años, otro grupo lo hace porque necesita emplearse, satisfacer una necesidad personal es una buena razón, pero a qué precio hablando de salud, un 8% lo hace porque no tiene otra opción, grupo que aumenta su posibilidad de generar estrés.

### 3.3. Sección 2: Diagnóstico de estrés – Síndrome Burnout

#### 3.3.1.1. Agotamiento emocional por sexo y años de servicio

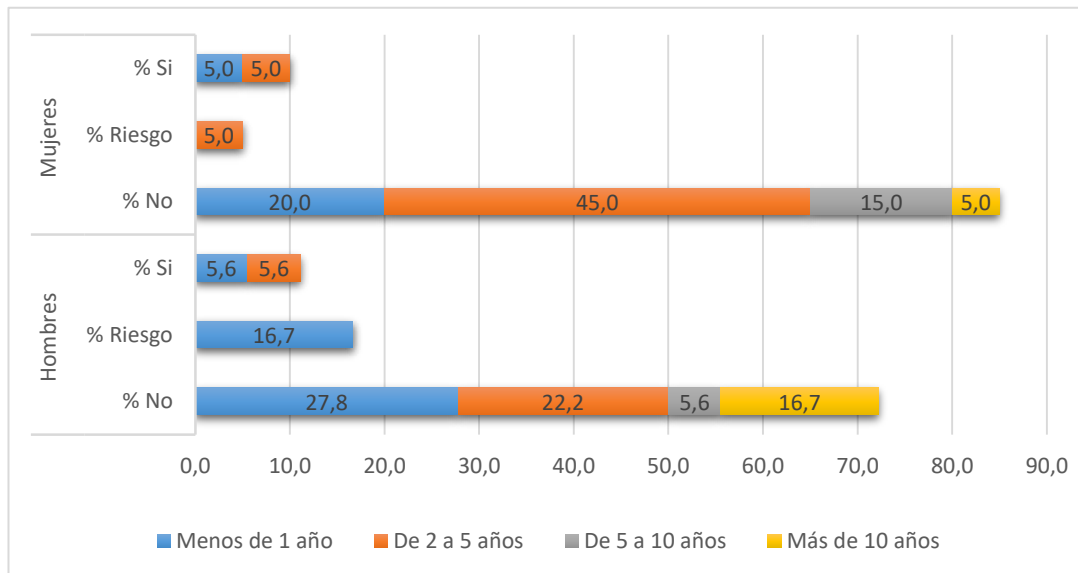
**Tabla 7. Agotamiento Emocional por sexo y años de servicio**

Años de servicio	Hombres						Mujeres					
	No		Riesgo		Si		No		Riesgo		Si	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
<b>Menos de 1 año</b>	5	27,8	3	16,7	1	5,6	4	20,0	0	0,0	1	5,0
<b>De 2 a 5 años</b>	4	22,2	0	0,0	1	5,6	9	45,0	1	5,0	1	5,0
<b>De 5 a 10 años</b>	1	5,6	0	0,0	0	0,0	3	15,0	0	0,0	0	0,0
<b>Más de 10 años</b>	3	16,7	0	0,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0

**Fuente:** Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

**Ilustración 5**  
**Agotamiento Emocional por sexo y años de servicio**



**Fuente:** Tabla 7

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

## **INTERPRETACIÓN**

Una parte del indicador del síndrome de Burnout es el Agotamiento Emocional, que está determinado según Maslach en su escala como no presente agotamiento quienes no superan los 27 puntos medidos solamente de las 9 preguntas correspondiente al test, en el estudio se encontró que el 10,5% del total de trabajadores tienen Agotamiento Emocional, y un porcentaje igual se encuentra en riesgo de padecer este trastorno. Esto se traduce a decir que 1 de cada 10 mujeres y uno de cada 10 hombres están padeciendo del síndrome de agotamiento emocional, igual relación se encuentra en riesgo para el caso de las mujeres (5%) y son dos de cada 10 hombres quienes se encuentran en riesgo (16,7%). El grupo que presenta el síndrome es el que tiene menor cantidad de tiempo en el desempeño de las labores como call center, lo cual indica que el estrés medido como agotamiento emocional obedece a la dinámica de acoplamiento en el sistema y en el tipo de actividades a desarrollar, situación que va decreciendo a medida que la persona va adquiriendo habilidades que bajan sus niveles de presión y angustia.

### 3.3.1.2. Despersonalización por sexo y años de servicio

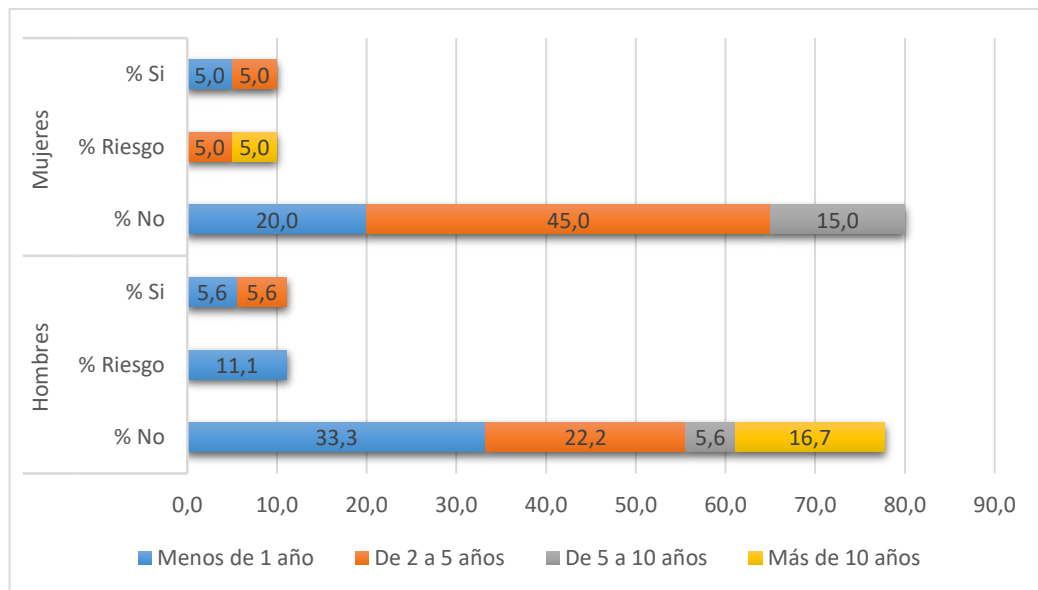
**Tabla 8. Despersonalización por sexo y años de servicio**

Años de servicio	Hombres						Mujeres					
	No		Riesgo		Si		No		Riesgo		Si	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
<b>Menos de 1 año</b>	6	33,3	2	11,1	1	5,6	4	20,0	0	0,0	1	5,0
<b>De 2 a 5 años</b>	4	22,2	0	0,0	1	5,6	9	45,0	1	5,0	1	5,0
<b>De 5 a 10 años</b>	1	5,6	0	0,0	0	0,0	3	15,0	0	0,0	0	0,0
<b>Más de 10 años</b>	3	16,7	0	0,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0

Fuente: Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

Responsable: Investigador Pedro Flores

**Ilustración 6  
Despersonalización según sexo y años de servicio**



Fuente: Tabla 8

Responsable: Investigador Pedro Flores

## **INTERPRETACIÓN**

El segundo componente que se mide en el proceso de diagnosticar burnout es la despersonalización de los trabajadores, según la escala de Maslach este componente se evalúa sobre 30 puntos en 5 preguntas planteadas exclusivamente para medir este síndrome, los puntajes altos manifiestan la presencia del mismo, y los puntajes de 14 y menos excluyen la posibilidad de tenerlo. En el estudio, se determina que existe un 10% del sexo masculino que presenta esa despersonalización, y el 11,2% para el caso femenino. Un porcentaje igual, se presenta en los trabajadores que se encuentran en riesgo de desarrollar este síndrome en ambos sexos. La relación que se desprende es reconocer que 1 de cada 10 mujeres y 1 de cada 10 hombres ha desarrollado este síndrome de despersonalización en el transcurso de su relación laboral, lo que es igual a decir que 2 de cada 10 trabajadores del call center tiene este padecimiento. El tiempo de relación laboral, al igual que el caso anterior del agotamiento emocional, es de quienes tienen menos de un año vinculados en el trabajo. Existe un 5% de casos en que el grupo de trabajadores que tienen más de 10 años, se encuentra en riesgo o al límite de padecerlo.

### 3.3.1.3. Realización personal por sexo y años de servicio

**Tabla 9. Realización personal por sexo y años de servicio**

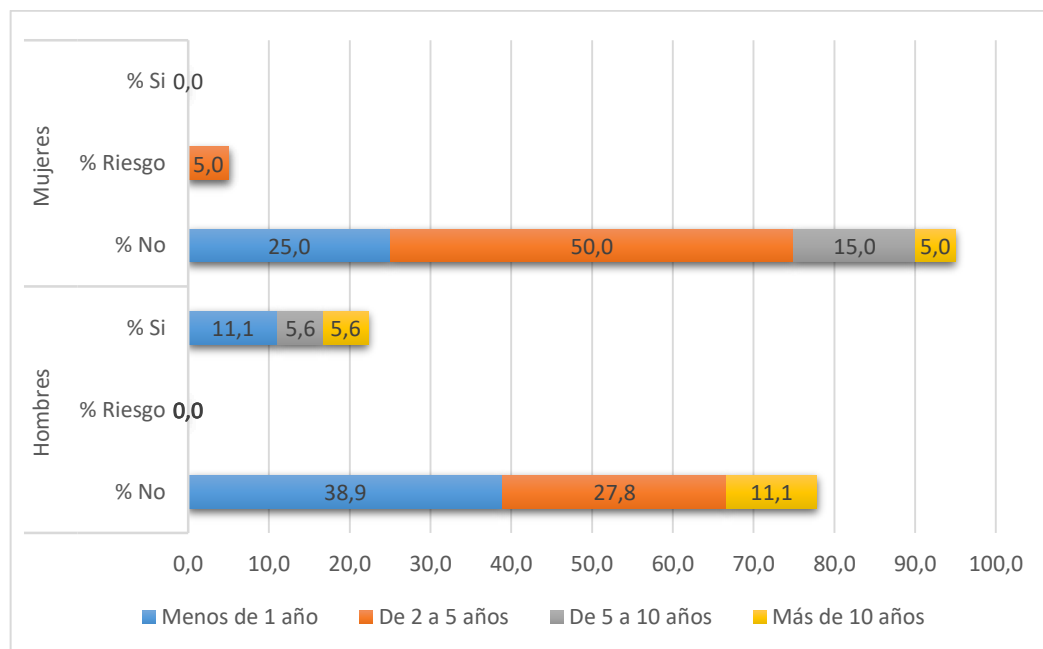
Años de servicio	Hombres						Mujeres					
	No		Riesgo		Si		No		Riesgo		Si	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
<b>Menos de 1 año</b>	7	38,9	0	0,0	2	11,1	5	25,0	0	0,0	0	0,0
<b>De 2 a 5 años</b>	5	27,8	0	0,0	0	0,0	10	50,0	1	5,0	0	0,0
<b>De 5 a 10 años</b>	0	0,0	0	0,0	1	5,6	3	15,0	0	0,0	0	0,0
<b>Más de 10 años</b>	2	11,1	0	0,0	1	5,6	1	5,0	0	0,0	0	0,0

**Fuente:** Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

**Ilustración 7**

**Realización personal según sexo y años de servicio**



**Fuente:** Tabla 9

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

## INTERPRETACIÓN

El tercer componente que define el diagnóstico de burnout es la Realización personal, en este componente las puntuaciones son contrarias a la de las dos primeras, es decir, puntuaciones altas reflejan la realización de la persona por lo tanto es un resultado positivo que categoriza como no tener problemas de realización, más bien, puntuaciones por debajo de 17 indican problemas de estrés en la persona, por la no realización como tal. En los resultados se encuentra que no han podido realizarse en su lugar de trabajo es el 22,3% y solo obedece al sexo masculino, lo cual demuestra que los hombres del grupo estudiado no cumplen acciones que les motive hacia la realización personal, influyendo así de manera negativa en su entorno individual de maneras diversas, otro hallazgo importante es encontrar que el 11,1% tiene un tiempo de labores no mayor de un año, y el 11,2% en cambio ocurren en quienes tienen más de 5 años de trabajo en la dependencia estudiada como Central de Gestión Operativa Policial, pero se debe considerar que quienes conforman esta central son policías que han empezado así su carrera profesional, por lo que se puede prescindir que sea exclusivo por el rol de call center.

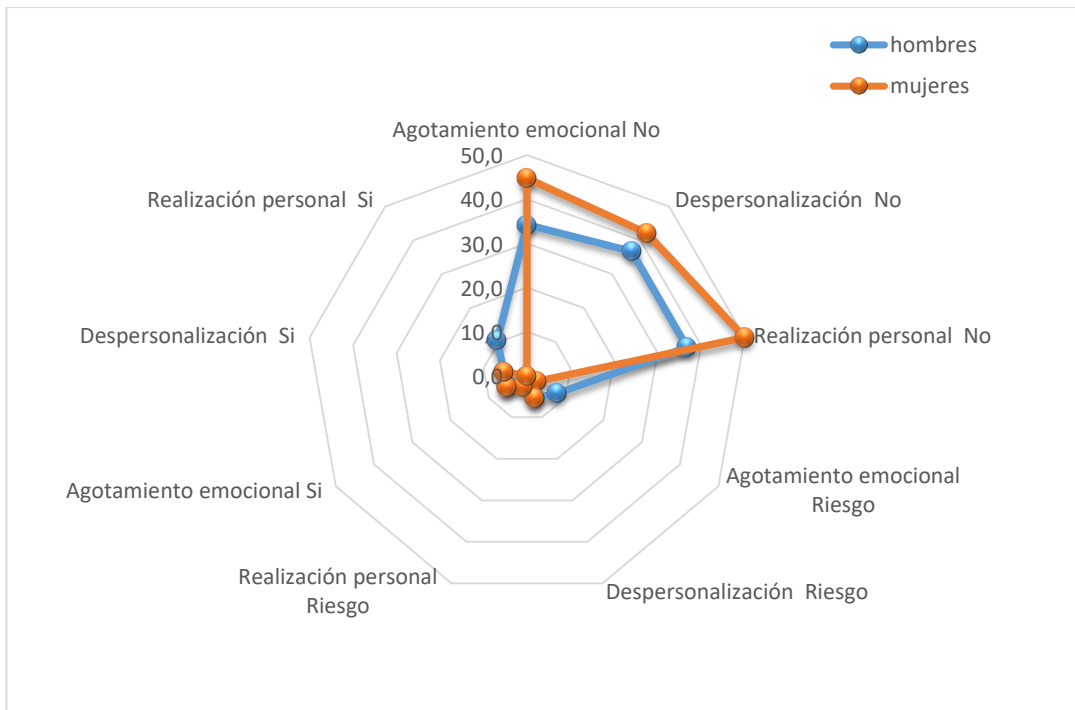
### 3.3.1.4. Diagnóstico del Síndrome de Burnout

**Tabla 10. Diagnóstico del Síndrome Burnout**

Sexo	Agotamiento emocional			Despersonalización			Realización personal		
	No	Riesgo	Si	No	Riesgo	Si	No	Riesgo	Si
<b>Hombres</b>	34,2	7,9	5,3	36,8	5,3	5,3	36,8	0,0	10,5
<b>Mujeres</b>	44,7	2,6	5,3	42,1	5,3	5,3	50,0	2,6	0,0
<b>Total</b>	78,9	10,5	10,5	78,9	10,5	10,5	86,8	2,6	10,5

**Fuente:** Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral  
**Responsable:** Investigador Pedro Flores

**Ilustración 8  
 Diagnóstico del Síndrome Burnout**



**Fuente:** Tabla 10  
**Responsable:** Investigador Pedro Flores

## **INTERPRETACIÓN**

En la ilustración 8 se puede observar que existe una marcada tendencia hacia la zona del no, lo cual significa permite interpretar el test de Maslach que menciona, en relación al padecimiento del Burnout, que para que una persona presente el síndrome, debe tener en las dos primeras áreas: Agotamiento Emocional y Despersonalización, calificaciones o puntuaciones altas de acuerdo a las preguntas propias para su escala, y en la tercer área: Realización Personal, debe tener puntuaciones bajas, es decir debe cumplir con estas características para diagnosticar el síndrome, si en alguna de las categorías no se cumple esta relación, existe estrés pero no como se diagnostica Burnout. En el estudio, ningún trabajador cumple con estas tres condiciones, pero sí en alguna de las áreas de manera individual, por lo tanto, el grupo de trabajadores que son objetivo del presente documento no presentan el síndrome burnout. Especial consideración debe mantenerse en los casos de estrés por despersonalización, agotamiento emocional y no realización personal, ya que cada uno es un factor de riesgo asociado que potencia el deterioro de la salud del trabajador.

### 3.4. Sección 3: Percepción del trabajador hacia el estado de su salud en general.

#### 3.4.1.1. Percepción del estado de salud

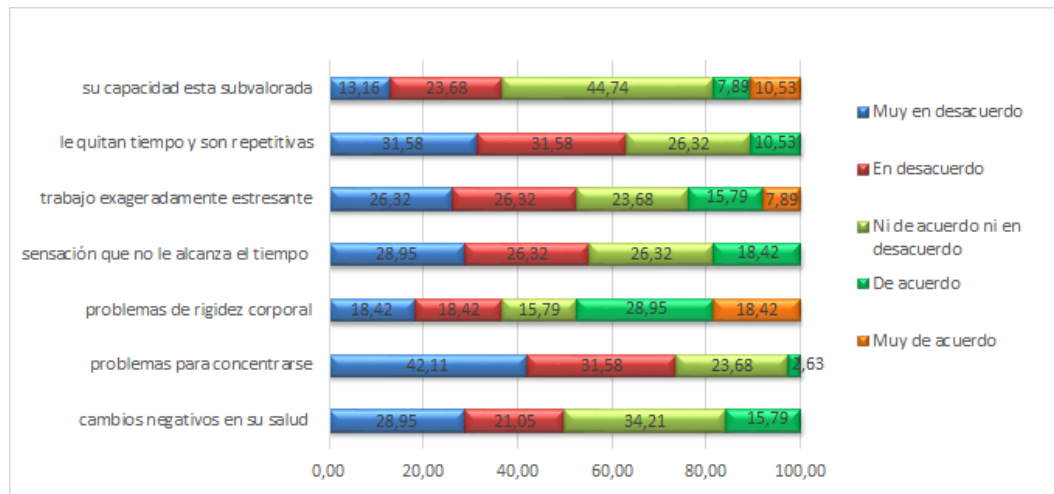
Tabla 11. Percepción del estado de salud

Percepción sobre el estado de su salud	% Muy en desacuerdo	% En desacuerdo	% Ni de acuerdo ni en desacuerdo	% De acuerdo	% Muy de acuerdo
Cambios negativos en su salud	28,95	21,05	34,21	15,79	0,00
Problemas para concentrarse	42,11	31,58	26,68	2,63	0,00
Problemas de rigidez corporal	18,42	18,42	15,79	28,95	18,42
Sensación que no le alcanza el tiempo	28,95	26,32	26,32	18,42	0,00
Trabajo exageradamente estresante	26,32	26,32	23,68	15,79	7,89
Le quitan tiempo y son repetitivas	31,58	31,58	26,32	10,53	0,00
Su capacidad esta subvalorada	13,16	23,68	44,74	7,89	10,53

Fuente: Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

Responsable: Investigador Pedro Flores

Ilustración 9  
Percepción del estado de salud



Fuente: Tabla 11

Responsable: Investigador Pedro Flores

## **INTERPRETACIÓN**

La percepción es una situación subjetiva que depende exclusivamente de la persona y que, en el contexto de la investigación científica, precisa ser transformada en criterios objetivos que posibiliten la comprensión del fenómeno que se investiga. Para el estudio se considera todas las respuestas y se categoriza conforme escala planteada sin variar su contexto, las respuestas registradas tienen la tendencia hacia el no reconocimiento que existe un problema de salud, más del 72% de trabajadores manifiestan estar en desacuerdo, y muy en desacuerdo de los enunciados propuestos. Existe solamente un reconocimiento en relación al problema de rigidez corporal, en donde el 47.37% reconoce y está de acuerdo que su salud se afectó por el contenido del postulado. En el análisis de promedios se concluye que el 15,8% del total del grupo de hecho está muy en desacuerdo, el 34,2% en desacuerdo y el resto que es 50% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, en el promedio global, los trabajadores no prevén alteraciones en su salud.

### 3.5. Sección 3.1: Percepción del trabajador respecto al estado de su Salud

#### Física.

#### 3.5.1.1. Percepción sobre la Afectación del Sistema Nervioso

**Tabla 12. Percepción sobre la Afectación del Sistema Nervioso**

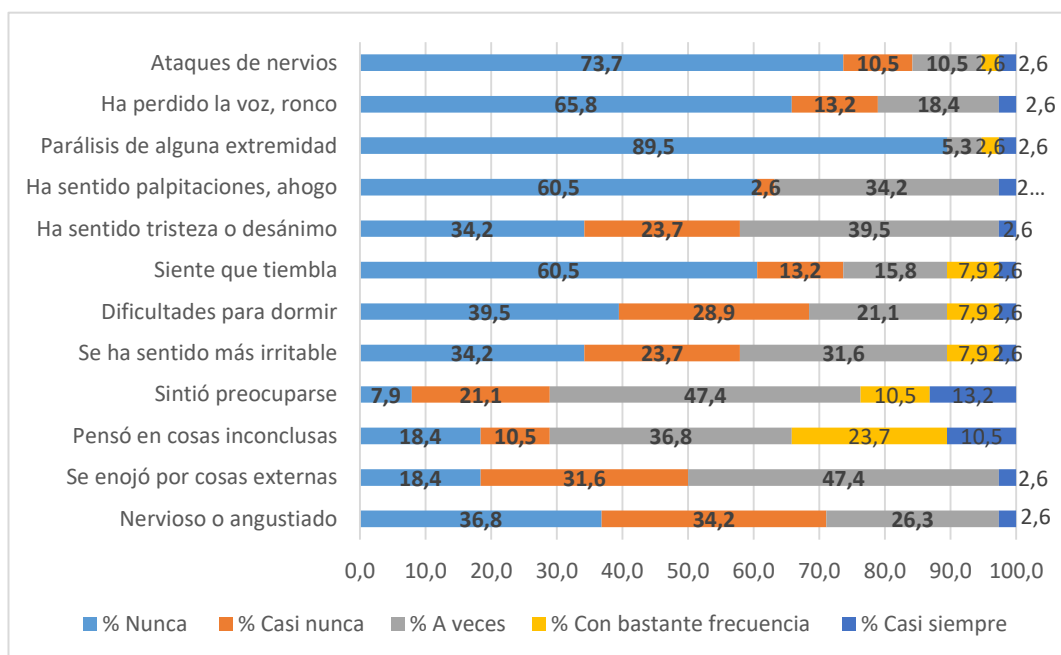
Afectaciones en el sistema nervioso	% Nunca	% Casi nunca	% A veces	% Con bastante frecuencia	% Casi siempre
Nervioso o angustiado	36,8	34,2	26,3	0,0	2,6
Se enojó por cosas externas	18,4	31,6	47,4	0,0	2,6
Pensó en cosas inconclusas	18,4	10,5	36,8	23,7	10,5
Sintió preocuparse	7,9	21,1	47,4	10,5	13,2
Se ha sentido más irritable	34,2	23,7	31,6	7,9	2,6
Dificultades para dormir	39,5	28,9	21,1	7,9	2,6
Siente que tiembla	60,5	13,2	15,8	7,9	2,6
Ha sentido tristeza o desánimo	34,2	23,7	39,5	0,0	2,6
Ha sentido palpitaciones, ahogo	60,5	2,6	34,2	0,0	2,6
Parálisis de alguna extremidad	89,5	0,0	5,3	2,6	2,6
Ha perdido la voz, ronco	65,8	13,2	18,4	0,0	2,6
Ataques de nervios	73,7	10,5	10,5	2,6	2,6

**Fuente:** Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

#### Ilustración 10

#### Percepción sobre la Afectación del Sistema Nervioso



**Fuente:** Tabla 12

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

## **INTERPRETACIÓN**

En el entorno de la percepción se insiste en el hecho de que cada persona expresa lo que piensa y siente, no siempre de manera objetiva, por tanto, resulta complejo y siempre necesario el análisis de las respuestas en torno a lo que se encuentra sucediendo mientras se sistematiza la información. De manera general, al observar la ilustración 10, se concluye que la gran mayoría de casos responden a las opciones de nunca, casi nunca y a veces, lo cual reflejaría un estado de salud muy acorde a las necesidades de la población, es decir, no se encontrarían razón de peso para considerar un padecimiento general de algún síntoma que puede descubrir a tiempo alguna morbilidad que pudiese estar desarrollando en el ser humano.

El estudio, en cambio rescata cierta información, que está presente, pero en que en la globalidad del resultado se pierde, esto es el caso del 32,4% de trabajadores que respondió las opciones de siempre y con bastante frecuencia, al referirse a la situación de permanecer pensando en las cosas que le quedaban por hacer, esta afectación origina problemas neuronales severos en cuanto a que generan preocupación de pensar en cosas que debe ejecutarse en el futuro, lo malo de este trastorno es que la persona por pensar en ese hecho, deja de vivir el presente y el pensamiento solo desea que pase el tiempo de manera rápida para correr a terminar las cosas que están pendientes, sin mencionar además que el estrés deja de ser individual y pasa a ser familiar y luego colectivo.

A este análisis se suma el 23,7 de repetencia en el postulado que se pregunta si el trabajador sintió que tenía que preocuparse por ciertas situaciones laborales que están pendientes, lo cual corrobora que el trabajador prioriza su preocupación por las situaciones laborales y las pone sobre las preocupaciones familiares.

Otros síntomas identificados como problemas de la salud nerviosa es el sentirse irritable, no poder conciliar el sueño, y sentirse tembloroso, el estudio demuestra que estos síntomas lo han presentado el 10,5% de total de trabajadores.

Estadísticamente, se generaliza a través de la razón que 1 de cada 10 trabajadores del call center presenta y reconoce como afectación de la salud nerviosa a la irritabilidad, la dificultad para dormir y el sentirse tembloroso.

Un pequeño porcentaje (5,2%), sin dejar de ser importante, reconoce ya la presencia de ataques de nerviosismo luego de un evento que altera su tranquilidad, incluso en iguales porcentajes trabajadores que han sentido parálisis de alguna de sus extremidades luego de un evento similar.

Otro dato interesante que profundiza el problema de no poder reconocer que ya existe un problema de salud, se realiza el promedio de las respuestas por cada ítem posible de selección, los resultados grupales, entonces reflejan que el 15,79% de trabajadores manifiestan que nunca han dado muestras de afectación en su sistema nervioso, mientras que el 63,16% manifiesta que casi nunca, por tanto, si se suman estas dos opciones el resultado sería del 78,95%, lo evidentemente es la gran mayoría. Otro grupo responde que a veces ha tenido manifestaciones, representan el 15,79%, y en porcentajes iguales a 2,63% reconocen que con bastante frecuencia y siempre han tenido estas manifestaciones de afectación hacia su sistema nervioso, situación preocupante para la institución pues las acciones de salud ocupacional deben ser oportunas.

### 3.5.1.2. Percepción sobre la Afectación del Sistema Digestivo

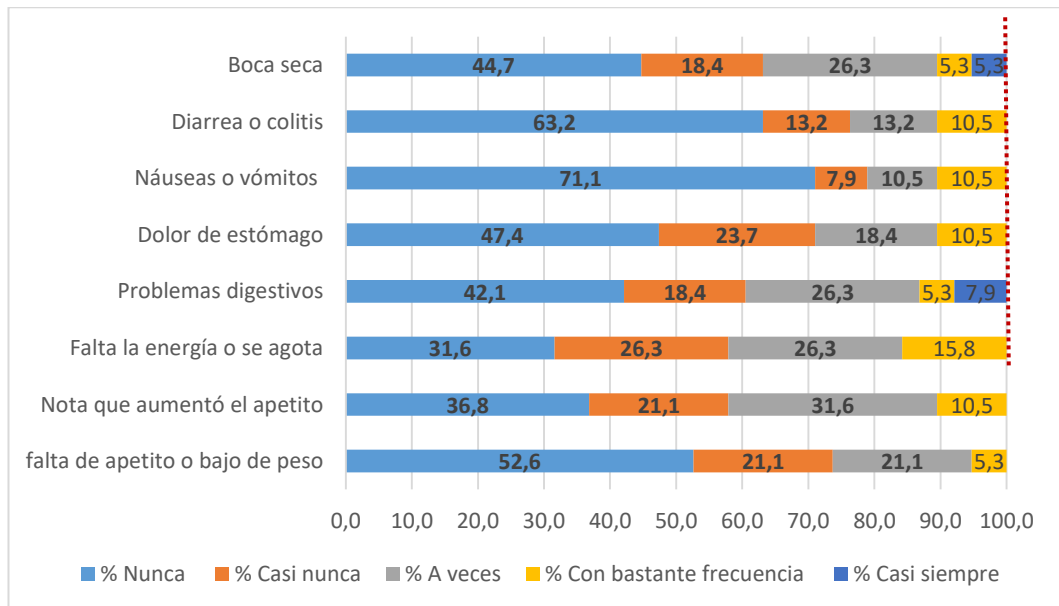
**Tabla 13. Percepción sobre la Afectación del Sistema Digestivo**

Afectaciones en sistema digestivo	% Nunca	% Casi nunca	% Veces	% Con bastante frecuencia	% Casi siempre
Falto de apetito o bajo de peso	52,6	21,1	21,1	5,3	0,0
Nota que aumento el apetito	36,8	21,1	31,6	10,5	0,0
Falta de energía o se agota	31,6	26,3	26,3	15,8	0,0
Problemas digestivos	42,1	18,4	26,3	5,3	7,9
Dolor de estómago	47,4	23,7	18,4	10,5	0,0
Nauseas o vómitos	71,1	7,9	10,5	10,5	0,0
Diarrea o colitis	63,2	13,2	13,2	10,5	0,0
Boca seca	44,7	18,4	26,3	5,3	5,3

**Fuente:** Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

**Ilustración 11**  
**Percepción sobre la Afectación del Sistema Digestivo**



**Fuente:** Tabla 13

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

## INTERPRETACIÓN

La investigación establece la necesidad de encontrar situaciones sintomáticas que orienten hacia un diagnóstico oportuno de entre las múltiples posibilidades que tienen los trabajadores de desarrollar una morbilidad. Al ser una imposibilidad, la ejecución con recursos médicos, laboratorio, imágenes y demás, se establece un banco de posibilidades o postulados que potencien la investigación desde la perspectiva del trabajador, aclarando que no se trata de una investigación clínica sino más bien una que trata de dimensionar la naturalización de los problemas de salud entre la sociedad.

Se pregunta sobre situaciones que pueden presentarse al momento de estar cursando una determinada morbilidad, haciendo uso de la frecuencia de los aparecimientos, las respuestas recogidas, muestran que la gran mayoría (89%) de manera general responden que nunca, casi nunca y a veces han tenido alguna manifestación alterativa, aun cuando se pudo determinar que tienen algún determinado síntoma, el trabajador no lo acepta como un problema en su salud, y más bien maquilla la situación argumentando cualquier otra situación particular y a veces desligada.

La frecuencia de padecimientos indica la gravedad o agudeza del problema, lo cual es una muestra de que algo está surgiendo con rapidez en el interior del cuerpo, tal es así, que al preguntar si aumento o disminuyo el apetito en los últimos meses, las respuestas corresponden al 57,9% y 73.7% respectivamente a las respuestas de nunca y casi nunca, es decir, no se da importancia a la cantidad de alimento que ingiere ni a la necesidad alimentaria que se experimenta día a día.

Las molestias estomacales o los problemas digestivos en general, son situaciones más frecuentes de las que se cuentan, sin embargo, ninguna se asocia a lo laboral, permitiendo así, que se susciten mayor número de casos en un mismo entorno.

La falta de energía por desgaste físico o mental, es también una situación muy frecuente, sin embargo el uso de estimulantes o energizantes de uso comercial también han aumentado de manera significativa, y lo que ocurre es que por cumplir con las actividades laborales, el trabajador empieza el consumo de estos productos, los mismos que en un determinado tiempo, empieza a presentar efectos en la salud, pero lo grave de esta situación es que, el trabajador no asocia el consumo del energizante por las actividades laborales, sino lo hace como una situación personal.

De ahí se desprenden no solo uno sino varios posibles escenarios para entender el componente laboral y su afectación en la salud de los trabajadores.

Se calcula el promedio de las respuestas por cada ítem posible de selección, los resultados grupales, reflejan que el 28,94% de trabajadores manifiestan que nunca han dado muestras de afectación en su sistema digestivo, mientras que el 55,26% manifiesta que casi nunca, por tanto, si se suman estas dos opciones el resultado sería del 84,20%, lo que es evidentemente la gran mayoría. , no Otro grupo responde que a veces ha tenido manifestaciones, representan el 10,53%, y en porcentaje menor de 5,27% reconoce que con bastante frecuencia han tenido estas manifestaciones de afectación hacia su sistema digestivo existen respuestas para la categoría de siempre.

### 3.5.1.3. Percepción sobre la Afectación en el Sistema Circulatorio

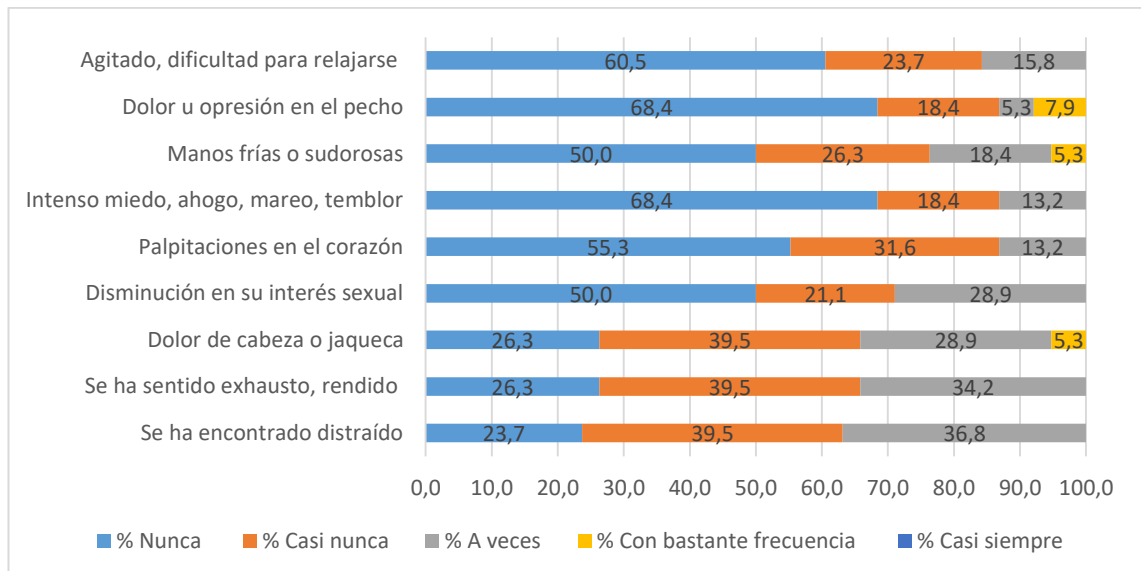
**Tabla 14. Percepción sobre la Afectación en el Sistema Circulatorio**

Afectaciones en el sistema circulatorio	% Nunca	% Casi nunca	% A veces	% Con bastante frecuencia	% Casi siempre
Se ha encontrado distraído	23,7	39,5	36,8	0,0	0,0
Se ha sentido exhausto, rendido	26,3	39,5	34,2	0,0	0,0
Dolor de cabeza o jaqueca	26,3	39,5	28,9	5,3	0,0
Disminución en su interés sexual	50,0	21,1	28,9	0,0	0,0
Palpitaciones en el corazón	55,3	31,6	13,2	0,0	0,0
Intenso miedo, ahogo, mareo, temblor	68,4	18,4	13,2	0,0	0,0
Manos frías y sudorosas	50,0	26,3	18,4	5,3	0,0
Dolor u presión en pecho	68,4	18,4	5,3	7,9	0,0
Agitado, dificultad para relajarse	60,5	23,7	15,8	0,0	0,0

**Fuente:** Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

**Ilustración 12**  
**Precepción sobre la Afectación en el Sistema Circulatorio**



**Fuente:** Tabla 14

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

## INTERPRETACIÓN

En este componente de evaluación, las respuestas en la gran mayoría obedecen a las opciones de nunca y casi nunca haber padecido alguna situación en particular que comprometa la afectación en el sistema circulatorio, esta gran mayoría en promedio suma 89,47% del total de respuestas recogidas de los trabajadores.

Nótese en la ilustración 12, que de las cinco opciones de respuesta, apenas y se visualizan tres, las dos primeras descritas anteriormente, y la tercera que obedece a la categoría de a veces representa el 10,53%, en el cálculo global de los promedios, no aparece la opción “con bastante frecuencia”, no así en el descripción por proposición planteada donde aparece en tres: la primera con el 7,9% cuando se pregunta si ha tenido algún dolor u opresión en el pecho cuando ha tenido alguna alteración producto de una discusión o un mal rato, el 5,3% igual en dos proposiciones: si ha sentido las manos frías o sudorosas y si ha tenido dolores de cabeza o cefalea al momento o después de una alteración o disgusto.

Cuesta pensar que no existan problemas del sistema circulatorio de los trabajadores del call center, sin embargo, con los resultados encontrados, la estadística inferencial permite usar la razón para definir que uno de cada diez trabajadores de la institución presentan alteraciones circulatorias que son motivo de estudio e investigación médica.

Para analizar con más detenimiento la gravedad del fenómeno que corresponde a esta descripción, se puede fijar en las respuestas de quienes marcaron como “a veces”, luego se compara con las proposiciones y se encontró que el 34,2% de trabajadores han identificado que existe un problema de agotamiento pues se han sentido exhaustos o rendidos, es decir, 3 de cada 10, estarían en riesgo de algún trastorno o padecimiento, o el caso del grupo de 28,9% que menciona haber tenido a veces dolores de cabeza o cefaleas, y otro con el mismo porcentaje que menciona haber disminuido su interés sexual, en hechos visibles se podrían especular diversos causales, pero al ser un dato discreto, se corre el riesgo de ignorarlo, corresponde

entonces, a la salud ocupacional determinar el grado de afectación o no de los trabajadores en este componente de salud física y específicamente en el componente del sistema circulatorio.

Los siguientes resultados corresponden a la sección que es complementaria a esta, y tiene que ver con aspectos psicológicos del trabajador que están presentes e influyen en el estado de salud integral de la persona.

### 3.6. Sección 3.2: Percepción del trabajador respecto al estado de su Salud Psicológica

#### 3.6.1.1. Percepción sobre la afectación en el Relacionamiento

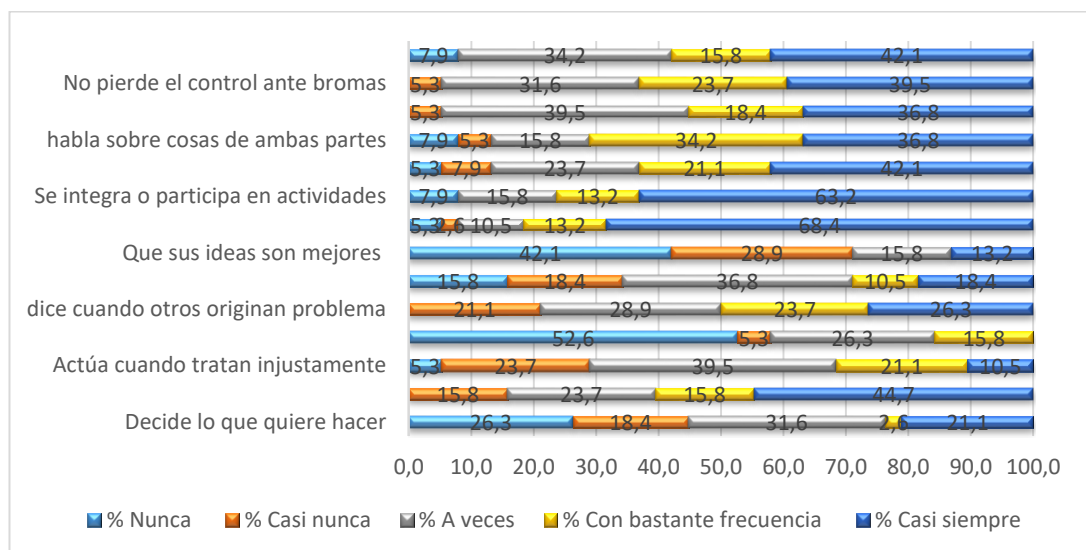
Tabla 15. Percepción sobre la afectación en el Relacionamiento

Componente de Relacionamiento	% Nunca	% Casi nunca	% A veces	% Con bastante frecuencia	% Casi siempre
Decide lo que quiere hacer	26,3	18,4	31,6	2,6	21,1
Expone su punto de vista	0,0	15,8	23,7	15,8	44,7
Actúa cuando tratan injustamente	5,3	23,7	39,5	21,1	10,5
Vergüenza o a estar cohibido	52,6	5,3	26,3	15,8	0,0
Dice cuando otros originan problema	0,0	21,1	28,9	23,7	26,3
Que conozco lo que usted siente	15,8	18,4	36,8	10,5	18,4
Que sus ideas son mejores	42,1	28,9	15,8	0,0	13,2
Presta atención y cumple instrucciones	5,3	2,6	10,5	13,2	68,4
Se integra o participa en actividades	7,9	0,0	15,8	13,2	63,2
Se mantiene al margen	5,3	7,9	23,7	21,1	42,1
Habla sobre cosas de ambas partes	7,9	5,3	15,8	34,2	36,8
Pide que le ayude ante la dificultad	0,0	5,3	39,5	18,4	36,8
No pierde el control ante broma	0,0	5,3	31,6	23,7	39,5
Controla su carácter	7,9	0,0	34,2	15,8	42,1

Fuente: Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

Responsable: Investigador Pedro Flores

Ilustración 13  
Percepción sobre la afectación en el Relacionamiento



Fuente: Tabla 15

Responsable: Investigador Pedro Flores

## INTERPRETACIÓN

Esta sección 3.2 corresponde al análisis de la situación psicológica que atraviesa el trabajador de un call center, es complementaria a la sección 3.1 que describió la afectación sobre la salud física del trabajador.

El primer componente analizado es el de Relacionamiento, el cual analiza proposiciones de carácter, autocontrol, franqueza, ser frontal en sus decisiones, mantenerse al margen de las discusiones, integración en las actividades, vergüenza, entre otras.

Dentro de la propia escala de medición, la directriz del autor de la misma manifiesta que puntajes de 35 a 67 puntos indican un buen relacionamiento, es decir, la escala mide en la globalidad y en la forma como se interactúa en el contexto de las proposiciones, de 28 a 34 puntos obtenidos de igual manera en la globalidad del test significa que la persona tiene problemas de relacionamiento, y puntajes con 27 y menos puntos indican que la persona tiene un mal relacionamiento.

Con este detalle de análisis, el resultado global muestra que tan solo el 2,63% del personal tiene mal relacionamiento y el 97,37% tiene buen relacionamiento. Con estas estadísticas se extrapola el propósito de la investigación de decir que el relacionamiento con problemas o el mal relacionamiento ocasionan un mal funcionamiento en la estructura y dinámica del trabajo, por lo que se demuestra que en el caso del grupo de estudio este problema no está presente.

Sin quitar importancia al uso o a la aplicación del instrumento, se debe recoger algunos datos estadísticos que pueden ser el insumo para establecer la propuesta de solución, como el caso del 42,1% que describe que nunca y casi nunca controla su carácter ante determinadas situaciones, el 15,8% a veces si controla y otras no, es decir, presumiblemente existen ciertos parámetros que pueden estar afectando la salud psicológica sin ser notorio en la globalidad del análisis.

### 3.6.1.2. Afectación en el Autoestima

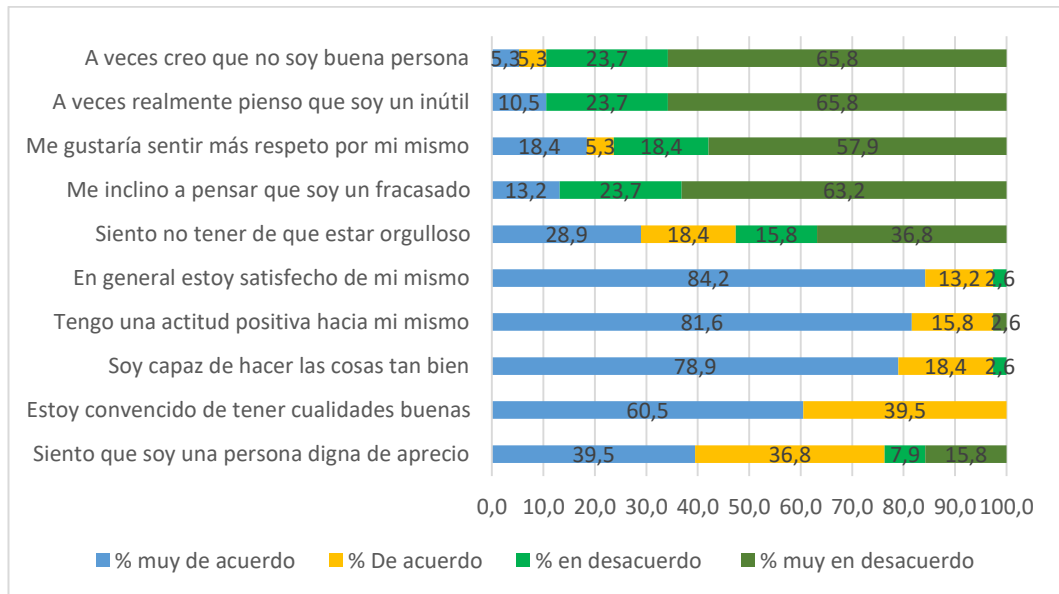
**Tabla 16 Afectación en el Autoestima**

Componente de Autoestima	% Muy de acuerdo	% De acuerdo	% en desacuerdo	% muy en desacuerdo
<b>Siento que soy una persona digna de aprecio</b>	39,5	36,8	7,9	15,8
<b>Estoy convencido de tener cualidades buenas</b>	60,5	29,5	0,0	0,0
<b>Soy capaz de hacer las cosas tan bien</b>	78,9	18,4	2,6	0,0
<b>Tengo una actitud positiva hacia mí mismo</b>	81,6	15,8	0,0	2,6
<b>En general estoy satisfecho de mí mismo</b>	84,2	13,2	2,6	0,0
<b>Siento no tener de que estar orgulloso</b>	28,9	18,4	15,8	36,8
<b>Me inclino a pensar que soy un fracasado</b>	13,2	0,0	23,7	63,2
<b>Me gustaría sentir más respeto por mí mismo</b>	18,4	5,3	18,4	57,9
<b>A veces realmente pienso que soy inútil</b>	10,5	0,0	23,7	65,8
<b>A veces creo que no soy buena persona</b>	5,3	5,3	23,7	65,8

**Fuente:** Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

**Ilustración 14  
Afectación en el Autoestima**



**Fuente:** Tabla 16

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

## **INTERPRETACIÓN**

El test empleado mide el nivel de autoestima a través del análisis de varias proposiciones planteadas a la persona, para poder hacerlo, se expresan 10 proposiciones de entre las cuales el 50% son planteadas de manera positiva y se puntúan de 4 a 1 mientras que el otro 50% son planteadas de manera negativa y se puntúan al inverso, es decir de 1 a 4, la suma de todas las respuestas a las proposiciones, el autor plantea una escala de valoración que va de 30 a 40 puntos, la persona tiene autoestima elevada, de 26 a 29 puntos autoestima media y menos de 25 puntos autoestima baja.

Los resultados acordes a esta aplicación correcta de la escala, se establece que en el grupo solo se presentan dos tipos de autoestima solamente, el 52,63% de los trabajadores tiene una autoestima media y el 47,37% una autoestima baja. Este mismo resultado medido por el sexo del trabajador se establece de quienes tienen autoestima media, el 28,95% son hombres, el 23,68% son mujeres, esto sobre el total del grupo investigado, y de quienes tienen la autoestima baja corresponden al 18,42% de hombres y el 28,95% de mujeres.

Existe una tendencia de un grupo de trabajadores que manifiesta estar en desacuerdo cuando se pregunta si es una persona digna de aprecio (23,7%) lo cual ratifica que existe una situación no acorde a un razonamiento más elaborado, pero el fenómeno se repite bordeando el 50% de quienes lo aseguran, y es que el 10,6% responde estar de acuerdo cuando se pregunta si cree que no es una buena persona, lo que se quiere reflejar es, que existe un grupo de trabajadores que en la globalidad se pierden, lo cual hace pensar que es necesario una intervención objetiva de salud ocupacional en este conglomerado, pues el hallazgo motiva a descubrir de manera individual quienes son los trabajadores que necesitan ayuda para mejorar su condición de estima hacia sí mismo.

### 3.6.1.3. Afectación en la Asertividad

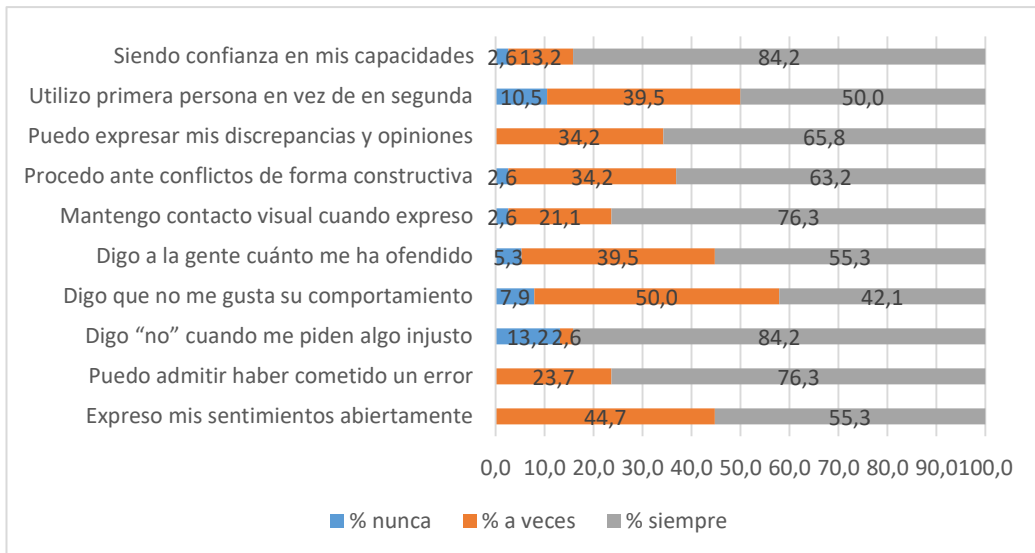
**Tabla 17. Afectación en la Asertividad**

<b>Componente Asertividad</b>	<b>% nunca</b>	<b>% a veces</b>	<b>% siempre</b>
Expreso mis sentimientos abiertamente	0,0	44,7	55,3
Puedo admitir haber cometido un error	0,0	23,7	76,3
Digo “no” cuando me piden algo injusto	13,2	2,6	84,2
Digo que no me gusta su comportamiento	7,9	50,0	42,1
Digo a la gente cuándo me ha ofendido	5,3	39,5	55,3
Mantengo contacto visual cuando expreso	2,6	21,1	76,3
Procedo ante conflictos de forma constructiva	2,6	34,2	63,2
Puedo expresar mis discrepancias y opiniones	0,0	34,2	65,8
Utilizó primera persona en vez de segunda	10,5	39,5	50,0
Siento confianza de mis capacidades	2,6	13,2	84,2

**Fuente:** Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

**Ilustración 15  
Afectación en la Asertividad**



**Fuente:** Tabla 17

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

## INTERPRETACIÓN

Al ser una situación igual a las dos anteriores, la herramienta que se utilizó es un test que mide desde un conjunto de proposiciones, el grado de asertividad o no de una persona, lo cual reflejaría su estado de situación dentro de un grupo social, el test mide dificultad de ser asertivo con una escala de puntuación de menos a 16 puntos, ligeramente asertivo con puntuaciones de 17 a 21, normalmente asertivo con puntuaciones de 22 a 26, y asertivo de forma constante o en la mayoría de las situaciones a quienes puntúen entre 27 y 30 puntos.

El resultado global de la aplicación del test demuestra que el 2,63% de trabajadores tiene dificultad de ser asertivo, lo cual por demás se explicaría como un factor que influye en el relacionamiento con los demás, por tanto, existe un grupo pequeño de trabajadores que tienen sintomatología acorde a la urgencia y necesidad de intervención con salud ocupacional. Existe otro grupo que representa el 5,26% del global de trabajadores que se categorizan como “ligeramente asertivos”, es decir, no tienen una capacidad definida para reaccionar ante situaciones de relacionamiento, en el ámbito laboral, esto es una muestra o foco de preocupación por las potenciales posibilidades de tener reacciones no asertivas por parte del trabajador que profundizaría un problema de nivel humano.

Los categorizados como “normalmente asertivos” corresponden al 36,84% del total de trabajadores, lo que presta especial tranquilidad ante situaciones que pueden generarse desde el lado contrario a este tipo de comportamiento, pero que no deja de ser digno de observación, y por fortuna, más de la mitad de trabajadores son “asertivos de forma constante”, es decir, el 55,26% del total de trabajadores tendrán reacciones positivas de asertividad ante una determinada situación, lo cual ayuda a aplacar los problemas de asertividad de la minoría del grupo. Se insiste en que el análisis del test en su integralidad permeabiliza una situación global o general del grupo de estudio, sin embargo, se debe dar mayor importancia a las proposiciones individuales que advierten peligros o situaciones que pueden resultar insumos para la disminución del impacto en la salud ocupacional de los trabajadores.

### 3.7. Sección 4: Percepción del trabajador respecto a su rendimiento laboral

#### 3.7.1.1. Percepción con respecto a la ejecución de actividades

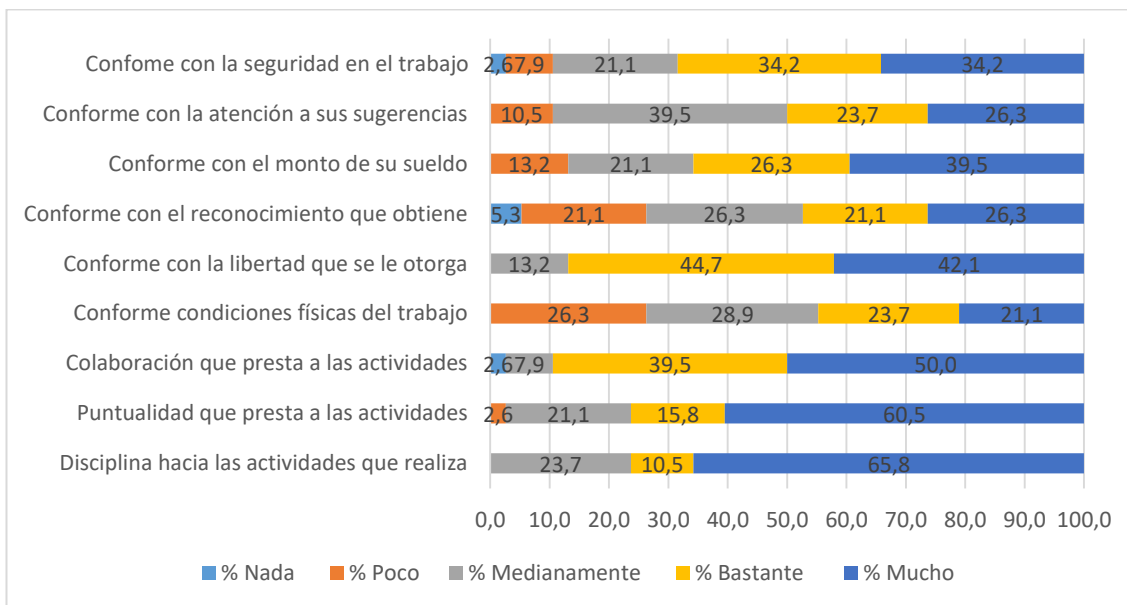
**Tabla 18 . Percepción con respecto a la ejecución de actividades**

Cumplimiento de actividades	% Nada	% Poco	% Medianamente	% Bastante	% Mucho
Disciplina hacia las actividades que realiza	0,0	0,0	23,7	10,5	65,8
Puntualidad que presta a las actividades	0,0	2,6	21,1	15,8	60,5
Colaboración que presta a las actividades	2,6	0,0	7,9	39,5	50,0
Conforme condiciones físicas del trabajo	0,0	26,3	28,9	23,7	21,1
Conforme con la libertad que se le otorga	0,0	0,0	13,2	44,7	42,1
Conforme con el reconocimiento que obtiene	5,3	21,1	26,3	21,1	26,3
Conforme con el monto de su sueldo	0,0	13,2	21,1	26,3	39,5
Conforma con la atención a sus sugerencias	0,0	10,5	39,5	23,7	26,3
Conforme con la seguridad del trabajo	2,6	7,9	21,1	34,2	34,2

**Fuente:** Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

**Ilustración 16**  
**Percepción con respecto a la ejecución de actividades**



**Fuente:** Tabla 18

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

## INTERPRETACIÓN

Este componente mide la percepción de los trabajadores con respecto a situaciones que tienen que ver con la ejecución de actividades en su lugar de trabajo, las proposiciones empleadas para medir tienen que ver con la seguridad en el trabajo, la estabilidad, los ingresos, el reconocimiento que obtiene, la libertad, las condiciones físicas, la colaboración, puntualidad y disciplina hacia las actividades que debe desarrollar.

Estas proposiciones se miden en la globalidad de los hechos, usando escalas de mucho, bastante, medianamente, poco y nada, haciendo énfasis a la ejecución de actividades como tal. Los resultados globales que son calculados de promediar las respuestas de cada proposición y categorizadas acorde a la escala de medición, se obtuvo que el 28,95% manifiesta que ejecuta “mucho” de sus actividades, el 47,37% ejecuta “bastante” de sus actividades, el 21,05% ejecuta “medianamente” sus actividades, y el 2,63% ejecuta “poco” de sus actividades.

Si bien es cierto, las actividades analizadas son todas las responsabilidades consideradas en su rol como trabajador del call center, es decir, no se pregunta si hace o mide solo las actividades que con frecuencia realiza, a sabiendas de que no siempre lo que se repite con frecuencia es el total de las responsabilidades del cargo que ocupa.

En este componente si se puede analizar de manera individual cada proposición, como el caso que menciona si está conforme con el sueldo que gana, las respuestas esperadas suponen un grado de conformidad de bastante conforme o muy conforme, pero tan solo el 65,8% de ellos, lo manifiesta así, contrariamente al 21,1% que su conformidad es medianamente, y el 13,2% tiene poca conformidad. En suma 3 de cada 10 trabajadores tienen dificultades de aceptación y conformidad con su salario, entonces, existirá una buena calidad en el desempeño de las actividades que realizan, sería el motivo de una nueva función de la salud ocupacional.

En cuanto a la disciplina que ponen los trabajadores a sus actividades que realizan se encuentra que el 76,3% de ellos, manifiesta como bastante y mucha disciplina, contrariamente al 23,7% que manifiesta que aplica medianamente la disciplina hacia las actividades que realiza, asumiendo que bajo un régimen disciplinario por la formación propia de policía, el reflejo de esa formación debería reflejarse en todas y cada una de las responsabilidades que se asignan a este personal, por tanto, se deduce con claridad de que existe cierta incoherencia entre lo que es y lo que se hace.

### 3.7.1.2. Percepción con respecto al logro de objetivos

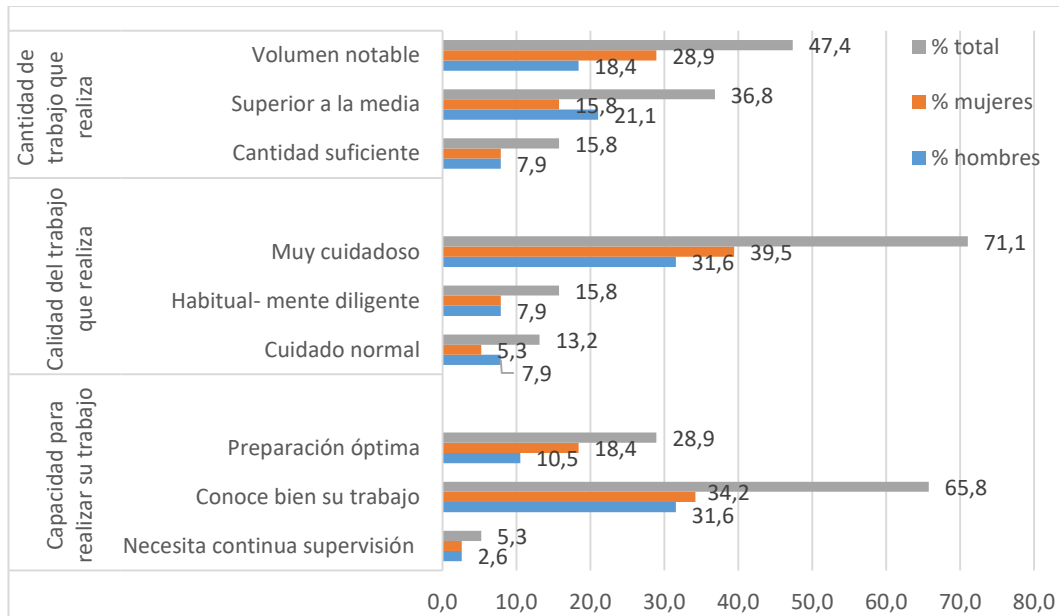
**Tabla 19. Percepción con respecto al logro de objetivos**

Cumplimiento de los objetivos		% Hombres	% Mujeres	% Total
Capacidad para realizar su trabajo	Necesita continua supervisión	2,6	2,6	5,3
	Conoce bien su trabajo	31,6	34,2	65,8
	Preparación óptima	10,5	18,4	28,9
Calidad del trabajo que realiza	Cuidado norma	7,9	5,3	13,2
	Habitual – mente diligente	7,90	7,9	15,8
	Muy cuidadoso	31,6	39,5	71,1
Cantidad de trabajo que realiza	Cantidad suficiente	7,9	7,9	15,8
	Superior a la medida	21,1	15,8	36,8
	Volumen notable	18,4	28,9	47,4

**Fuente:** Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

**Ilustración 17**  
**Percepción con respecto al logro de objetivos**



**Fuente:** Tabla 19

**Responsable:** Investigador Pedro Flores

## **INTERPRETACIÓN:**

En este componente, la investigación propone entender si desde la percepción del propio trabajador de una empresa o institución se valora su propio esfuerzo y el esfuerzo colectivo para la consecución de los objetivos institucionales, puesto que muy a menudo, las individualidades sugieren empujar objetivos individuales, se desconocen los objetivos institucionales, por lo tanto; se hacen esfuerzos innecesarios y hasta exigentes por no tener esta claridad.

Se valora entonces, la cantidad de trabajo que realiza, el 47,4% de trabajadores dice que lo hace en volumen notable, otro grupo que corresponde al 36,8% manifiesta que su producción es superior a la media y el 15,8% trabaja para la cantidad suficiente. En cuanto al pensamiento de producción según género, el femenino (28,4%) afirma que el volumen de producción es notable frente al 18,4% de su opuesto, de quienes afirmaron que trabajan superior a la media se diferencia los hombres con el 21,1% superior a las mujeres que representan el 15,8%, mientras que existe una igualdad entre géneros (7,9%) de quienes trabajan en cantidad suficiente. No existen respuestas que indiquen producciones de insuficientes o escasas, que fueron también investigadas y propuestas como alternativas.

En cuanto a la Calidad del trabajo que realiza el 71,1% del total de trabajadores manifiesta que es muy cuidadosa en cuanto al trabajo que realiza, de ellos el 39,5% corresponden a las mujeres que superan por muy poco a los hombres que representan el 31,6%, de manera general ese es un buen resultado de una institución que labora en servicio, puesto que cuenta con el apoyo y la dedicación de sus miembros. Otro porcentaje indica que en cuanto a calidad de su trabajo es habitualmente diligente, representa a este grupo el 15,8% que se reparten exactamente por igual entre los dos géneros, y el 13,2% del total menciona que su calidad tiene un cuidado normal. En este componente tampoco se obtuvo respuestas de “errores frecuentes” y de “errores excesivos” que también estaban propuestos.

En cuanto a la Capacidad para realizar el trabajo, se midieron situaciones de sentirse en la capacidad plena de desarrollar sus determinadas actividades laborales, considerando la opción de “preparación óptima” con un total de respuestas que corresponden al 28,9% divididas en el 18,4% de mujeres que opinaron frente al 10,5% de hombres, la mayoría de los trabajadores analiza este componente como “conozco bien mi trabajo” correspondiendo al 65,8%, divididos entre el 34,2% para mujeres y el 31,6% para hombres. No se encuentran diferencias en cuanto al sexo de los trabajadores y sus tendencias hacia la capacidad.

Por último, el grupo que respondió la opción de “necesita continua supervisión” representa el 5,3% del total de trabajadores compartiendo de manera igual los porcentajes correspondientes del 2,6% los dos sexos. Esta forma de comportamiento de los resultados indica que existe un predominio de un grupo pequeño que se ha mantenido en la mayoría de resultados y que al parecer se encuentran en una línea de confort que cumple, pero no se exige a sí misma.

**3.7.1.3. Rendimiento Laboral desde la satisfacción Individual Autodeterminada**

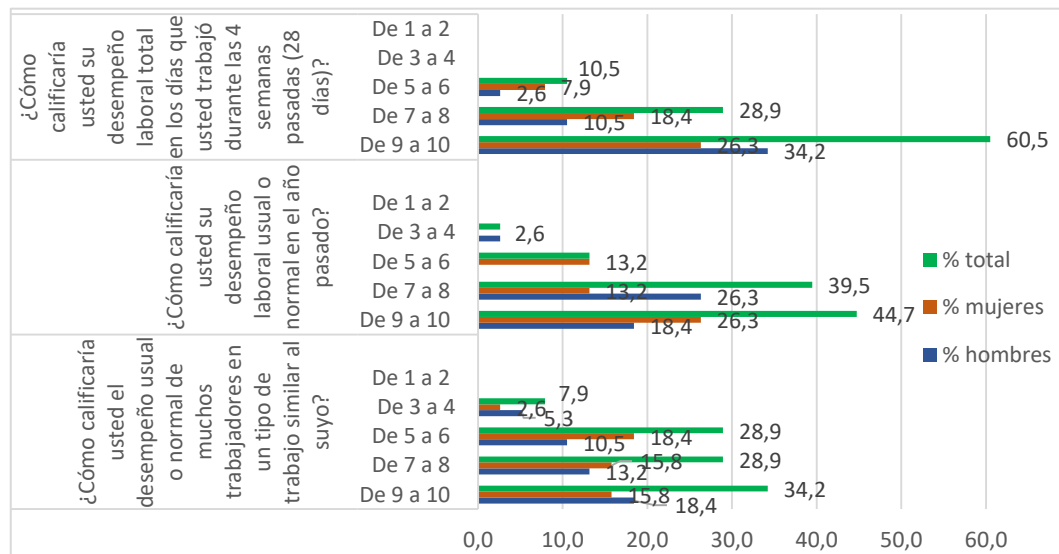
**Tabla 20. Rendimiento Laboral desde la Satisfacción Individual Autodeterminada**

Satisfacción individual Auto determinada		% Hombres	% Mujeres	% Total
¿Cómo calificaría usted el desempeño usual o normal de muchos trabajadores en un tipo de trabajo similar al suyo?	De 9 a 10	18,4	15,8	34,2
	De 7 a 8	13,2	15,8	28,9
	De 5 a 6	10,5	18,4	28,9
	De 3 a 4	5,3	2,6	7,9
	De 1 a 2	0,0	0,0	0,0
¿Cómo calificaría usted su desempeño laboral usual o normal en el año pasado?	De 9 a 10	18,4	26,3	44,7
	De 7 a 8	26,3	13,2	39,5
	De 5 a 6	0,0	13,2	13,2
	De 3 a 4	2,6	0,0	2,6
	De 1 a 2	0,0	0,0	0,0
¿Cómo calificaría usted su desempeño laboral total en los días que usted trabajó durante las 4 semanas pasadas (28 días)?	De 9 a 10	34,2	26,3	60,5
	De 7 a 8	10,5	18,4	28,9
	De 5 a 6	2,6	7,9	10,5
	De 3 a 4	0,0	0,0	0,0
	De 1 a 2	0,0	0,0	0,0

Fuente: Encuesta sobre estrés, afectaciones psicofísicas y rendimiento laboral

Responsable: Investigador Pedro Flores

**Ilustración 18. Rendimiento Laboral desde la Satisfacción Individual**



Fuente: Tabla 20

Responsable: Investigador Pedro Flores

## **INTERPRETACIÓN**

La autoevaluación sobre el rendimiento laboral es uno de los componentes finales que planteó la investigación, en principio se plantea que sean los trabajadores quienes valoren e interpreten su situación de efectividad en el trabajo. Los resultados aportan en gran medida en la toma de decisión de quienes son responsables de velar por la calidad del talento humano que exige una determinada institución a sabiendas que el capital humano es el valor más importante en la producción de servicios de una empresa.

A la proposición de calificar el desempeño usual o normal de muchos trabajadores en un tipo de trabajo similar al de quien responde, las respuestas apuntan en varias direcciones y son dadas bajo la percepción individual, es decir, todos califican lo del resto, bajo esta aclaración el promedio final de la valoración grupal para esta proposición es de 7,34 puntos sobre 10 que fue la calificación mayor.

En el rango de evaluación institucional que maneja una medida por competencias, este valor grupal sería igual a decir que el promedio del desempeño es de 3,67/5 lo que representa que alcanza los objetivos, llena las expectativas. En este rango del promedio, el grupo respondió en un porcentaje total de 28,9%, igual valor quienes calificaron de 5 a 6 puntos, y los que dieron mejor calificación, de 9 a 10 fueron el 34,2%. Llama la atención quienes dieron puntuaciones entre 3 y 4 que son el 7,9% del total del grupo, las razones pueden ser varias, pero no fueron planteadas por la investigación.

En cuanto a la calificación del desempeño personal, se solicitó que la gente se autoevaluara en dos momentos de tiempo, la primera evaluación, que sea un análisis del desempeño realizado en el último año de labores, y la segunda en un análisis del desempeño desarrollado en el último mes de labores, en estas dos situaciones el trabajador tiene la oportunidad de analizarse, reflexionar y globalizar determinadas acciones que suman hasta formar un todo, lógicamente que los resultados deberían

ser iguales en los dos ámbitos de tiempo, puesto que la calidad y el rendimiento debe ser igual todos los días de labores.

Los resultados fueron del 44,7% con calificaciones de 9 a 10 puntos, notas máximas del rendimiento en la escala propuesta, de esto, el 26,3% corresponde a la autoevaluación de las mujeres, frente al 18,4% de calificaciones realizadas por hombres. El grupo que calificó su rendimiento con 7 a 8 puntos es el 39,5%, en donde son los hombres quienes tienen mayor presencia con el 26,3% frente al femenino que corresponde al 13,2%. El promedio de evaluación global del grupo en este componente es de 8 puntos, lo cual se traduce en un buen desempeño, autodeterminado desde la satisfacción individual.

El tercer parámetro evaluado, como se describió, es la autovaloración del desempeño en el período del último mes de labores, las respuestas fueron sumamente altas y muy diferentes al comportamiento de las dos primeras, el 60,5% calificó su desempeño con valores de 9 a 10 puntos, de los cuales, el 34,2% son hombres y el 26,3% son mujeres, en este hallazgo no se comprende ciertamente por qué difieren los resultados según sexo, acaso son otros los pensamientos a la hora de responder con la verdad y a la vez al momento de reflexionar sobre lo que se está haciendo.

### 3.8. Criterios de resultados

Es relativamente fácil contextualizar el problema del estrés en los trabajadores por circunstancias laborales, pero paradójicamente, esta contextualización se complica en la medida en que los propios trabajadores no reconocen tener el problema, por tanto, el recurrir a pruebas diagnósticas de orden clínico, o a la aplicación de test psicológicos que orienten sobre la situación de un trabajador y su estado de salud.

Este estudio encuentra incoherencias entre la apreciación del padecimiento del estrés con el padecimiento de alteraciones en la salud de orden físico y psicológico, lo que quiere decir que el trabajador ha naturalizado un estado de afectación como normal o habitual.

Según el estudio de Coduti y colaboradores de la investigación sobre las enfermedades laborales y cómo éstas afectan el entorno organizacional, manifiesta que otra fuente de estrés procede de lo que se llama nivel ocupacional y de las actividades que desempeña el trabajador. La falta de definición de las labores a realizar lleva a la imprecisión del rol, lo que acarrea una situación para el empleado de no saber qué hacer o cómo será medido o evaluado, precisamente porque tiene información insuficiente, entonces, el conflicto del rol surge cuando hay diferencias entre la descripción del puesto de trabajo y de cómo lo perciben los demás, igual situación ocurre cuando se quiere dar más de lo que se le pide y al final no hay reconocimiento, o también cuando no se corresponde con las expectativas del trabajador con la realidad del empleo. (Coduti, 2013. 14).

Entonces, en cada situación existe un desencadenante que desde la salud ocupacional debe ser descubierta de manera oportuna e incluso de manera individualizada, ya que de la oportuna acción se deriva el elemento prevención y promoción, evitando así posibilidades evidentes de sufrir alteraciones en la salud integral.

Con respecto a las salud de los trabajadores se han encontrado situaciones que ya se han convertido en una afectación, en todos los sentidos, un síntoma es una alarma o alerta que el cuerpo manifiesta con el fin de indicar que algo está suscitándose al interno del ser humano, dichas manifestaciones son de importancia mientras se pueda manejar el sentido del orden, y el sentido común, para de manera inmediata poder manejar y descubrir una problemática que puede tornarse latentes para la salud del individuo.

Otros trastornos que mueven hacia la complicación del estrés son los elementos psicológicos del ser humano en el entorno laboral, y que tiene que ver con el relacionamiento, la autoestima y el asertividad, componentes no exclusivos pero decisivos en la intervención oportuna por parte del equipo de salud ocupacional.

### **3.9. Comprobación de la hipótesis**

El estrés laboral influye en el apareamiento de las alteraciones psicofísicas afectando el rendimiento laboral de los trabajadores del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito

### **3.10. Formulación de la Hipótesis**

**H0** = El estrés laboral **NO** influye en el apareamiento de las alteraciones psicofísicas afectando el rendimiento laboral de los trabajadores del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito

**H1** = El estrés laboral **SI** influye en el apareamiento de las alteraciones psicofísicas afectando el rendimiento laboral de los trabajadores del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito

### 3.11. Comprobación de la hipótesis por Chi – Cuadrado

#### Nivel de significación

El nivel de significación con el que se va trabajar es el 5%

#### Elección de la prueba estadística

Para verificar la hipótesis se escogió la herramienta de ji cuadrada.

#### Fórmula 2

$$X^2 = \sum \left( \frac{(fo - fe)^2}{fe} \right)$$

Donde:

$fo$  = Frecuencias observadas

$fe$  = Frecuencias esperadas

#### Preguntas

- Influencia del estrés respecto a su salud
- Afectaciones psicológicas por estrés - autoestima
- Afectación sobre el sistema nervioso
- Afectación sobre el sistema digestivo
- Afectación sobre el sistema circulatorio
- Ejecución de actividades

## Frecuencias observadas

**Tabla 21. Frecuencia observada**

	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	A menudo	Siempre	Total
<b>Influencia del estrés respecto a su salud</b>	6	13	19	0	0	38
<b>Afectaciones psicológicas por estrés - autoestima</b>	0	8	2	18	10	38
<b>Afectación sobre el sistema nervioso</b>	6	24	6	0	2	38
<b>Afectación sobre el sistema digestivo</b>	10	22	4	2	0	38
<b>Afectación sobre el sistema circulatorio</b>	15	19	4	0	0	38
<b>Ejecución de actividades</b>	0	1	8	18	11	38
<b>Total</b>	37	87	43	38	23	228

Responsable: Investigador Pedro Flores

## Frecuencias esperadas

**Tabla 22. Frecuencias esperadas**

	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	A menudo	Siempre	Total
<b>Influencia del estrés respecto a su salud</b>	6,16666667	14,5	7,16666667	6,33333333	3,83333333	38
<b>Afectaciones psicológicas por estrés - autoestima</b>	6,16666667	14,5	7,16666667	6,33333333	3,83333333	38
<b>Afectación sobre el sistema nervioso</b>	6,16666667	14,5	7,16666667	6,33333333	3,83333333	38
<b>Afectación sobre el sistema digestivo</b>	6,16666667	14,5	7,16666667	6,33333333	3,83333333	38
<b>Afectación sobre el sistema circulatorio</b>	6,16666667	14,5	7,16666667	6,33333333	3,83333333	38
<b>Ejecución de actividades</b>	6,16666667	14,5	7,16666667	6,33333333	3,83333333	38
<b>Total</b>	37	87	43	38	23	228

Responsable: Investigador Pedro Flores

**Análisis de las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas ( $\chi^2_{cal}$ )**

**Tabla 23. Análisis de las frecuencias**

<b>Fo</b>	<b>Fe</b>	<b>fo-fe</b>	<b>(fo-fe)<sup>2</sup></b>	<b>((fo-fe)<sup>2</sup>/fe</b>
6	6,16666667	-0,16666667	0,02777778	0,0045045
13	14,5	-1,5	2,25	0,15517241
19	7,16666667	11,83333333	140,027778	19,5387597
0	6,33333333	-6,33333333	40,1111111	6,33333333
0	3,83333333	-3,83333333	14,6944444	3,83333333
0	6,16666667	-6,16666667	38,0277778	6,16666667
8	14,5	-6,5	42,25	2,9137931
2	7,16666667	-5,16666667	26,6944444	3,7248062
18	6,33333333	11,6666667	136,111111	21,4912281
10	3,83333333	6,16666667	38,0277778	9,92028986
6	6,16666667	-0,16666667	0,02777778	0,0045045
24	14,5	9,5	90,25	6,22413793
6	7,16666667	-1,16666667	1,36111111	0,18992248
0	6,33333333	-6,33333333	40,1111111	6,33333333
2	3,83333333	-1,83333333	3,36111111	0,87681159
10	6,16666667	3,83333333	14,6944444	2,38288288
22	14,5	7,5	56,25	3,87931034
4	7,16666667	-3,16666667	10,0277778	1,39922481
2	6,33333333	-4,33333333	18,7777778	2,96491228
0	3,83333333	-3,83333333	14,6944444	3,83333333
15	6,16666667	8,83333333	78,0277778	12,6531532
19	14,5	4,5	20,25	1,39655172
4	7,16666667	-3,16666667	10,0277778	1,39922481
0	6,33333333	-6,33333333	40,1111111	6,33333333
0	3,83333333	-3,83333333	14,6944444	3,83333333
<b><math>\chi^2_{cal}</math></b>				<b>127,785857</b>

Responsable: Investigador Pedro Flores

**$\chi^2_{cal} = 127,7858$**

## GRADOS DE LIBERTAD (v)

$v = (\text{número de filas} - 1) (\text{número de columnas} - 1)$

$v = (6-1) (5-1)$

$v = 5*4$

$v = 20$

## NIVEL DE SIGNIFICANCIA

$5\% = 0,05$

## VALOR DE LA TABLA

**Ilustración 19. Valores de la tabla del Chi - Cuadrado**

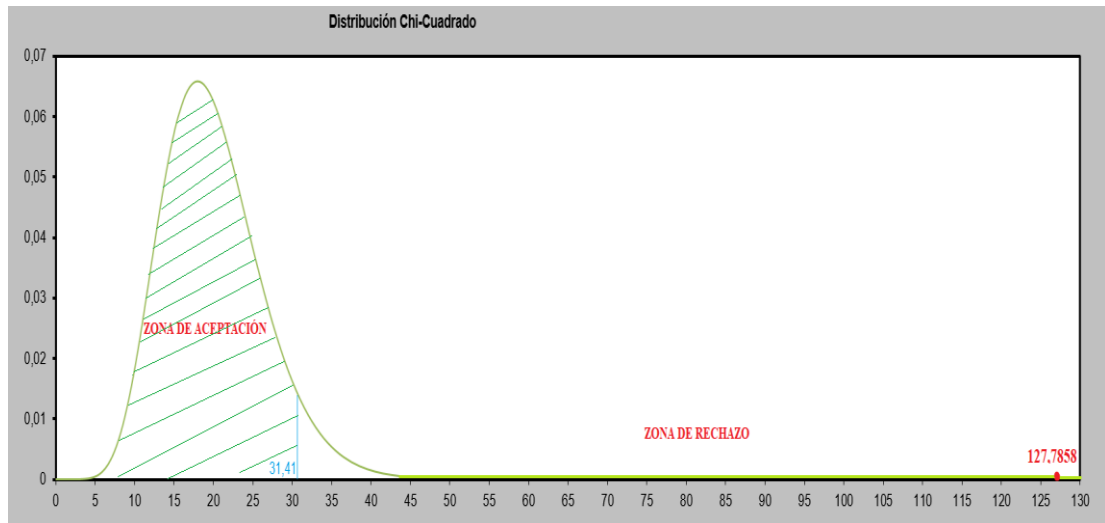
v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,1070	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

Responsable: Investigador Pedro Flores

Calculado el grado de libertad se establece una relación con el nivel de significancia

y da un valor de:  $\chi^2_{tab} = 31,4104$

## Ilustración 20. Distribución del Chi - Cuadrado



Responsable: Investigador Pedro Flores

### Conclusión de la comprobación de hipótesis.

El valor de:  $X^{2tab} = 31,4104 < X^{2cal} = 127,7858$ ; esto quiere decir que de acuerdo a la regla de aceptación establecida se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Por lo tanto, se puede concluir que: El estrés laboral **SI** influye en el apareamiento de las alteraciones psicofísicas afectando el rendimiento laboral de los trabajadores del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito.

### **3.12. Comprobación de la hipótesis por componentes**

#### COMPONENTE ESTRES

Sobre el componente estrés se estudiaron 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En el estudio se encontró que el 10,5% del total de trabajadores tienen Agotamiento Emocional, y un porcentaje igual se encuentra en riesgo de padecer este trastorno, se determinó también que existe un 10% del sexo masculino que presenta despersonalización, y el 11,2% para el caso femenino, también se encuentra que no han podido lograr una realización personal en su lugar de trabajo el 22,3% y solo obedece al sexo masculino.

#### COMPONENTE DE ALTERACIONES PSICO FÍSICAS

En el análisis de promedios se concluye que el 15,8% del total del grupo de hecho está muy en desacuerdo, el 34,2% en desacuerdo y el resto que es 50% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, en relación al reconocimiento de alteraciones en su salud. Se determinó el caso del 32,4% de trabajadores que respondió las opciones de siempre y con bastante frecuencia, al referirse a la situación de permanecer pensando en las cosas que le quedaban por hacer, Un pequeño porcentaje (5,2%), sin dejar de ser importante, reconoce ya la presencia de ataques de nerviosismo luego de un evento que altera su tranquilidad.

Otro grupo responde que a veces ha tenido manifestaciones, representan el 10,53%, y en porcentaje menor de 5,27% reconoce que con bastante frecuencia han tenido manifestaciones de afectación hacia su sistema digestivo.

El 34,2% de trabajadores han identificado que existe un problema de agotamiento pues se han sentido exhaustos o rendidos, es decir, 3 de cada 10, estarían en riesgo de algún trastorno o padecimiento, o el caso del grupo de 28,9% que menciona haber tenido a veces dolores de cabeza o cefaleas, y otro con el mismo porcentaje que menciona haber disminuido su interés sexual.

Desde el punto de vista psicológico los resultados muestran que tan solo el 2,63% del personal tiene mal relacionamiento y el 97,37% tiene buen relacionamiento con sus compañeros, el 52,63% de los trabajadores tiene una autoestima media y el 47,37% una autoestima baja.

En relación a la asertividad el 2,63% de trabajadores tiene dificultad de ser asertivo.

#### COMPONENTE RENDIMIENTO LABORAL

En el estudio se obtuvo que el 28,95% manifiesta que ejecuta “mucho” de sus actividades, el 47,37% ejecuta “bastante” de sus actividades, el 21,05% ejecuta “medianamente” sus actividades, y el 2,63% ejecuta “poco” de sus actividades.

#### **Análisis.**

Por intermedio del análisis de los datos numéricos expuestos en cada uno de los componentes estudiados queda demostrada la hipótesis de que el estrés laboral influye en el apareamiento de las alteraciones psicofísicas afectando el rendimiento laboral de los trabajadores del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **1. Título**

#### **GUÍA PREVENTIVA PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL PARA TRABAJADORES DE CALL CENTER**

#### **2. Justificación**

En los entornos de trabajo se presenta insatisfacción laboral, el cual desencadena riesgos psico – físicos, no controlados, que incide directamente en la actitud de los trabajadores, su desenvolvimiento dentro de la empresa, y sobre la salud psicológica y física, por esta razón la guía es una herramienta para controlar y prevenir los riesgos que puede desencadenar el estrés laboral.

La guía dinámica se enfoca en brindar información sobre el manejo adecuado de los problemas laborales con respecto al relacionamiento, baja autoestima y asertividad, para disminuir los factores físicos y psicológicos que pueden producir en la salud. Desarrolla puntos claves para un adecuado entendimiento, al igual que consejería para que los trabajadores que se dedican al call center, prevengan la aparición del estrés dentro de sus trabajos.

La guía preventiva tiene la finalidad de brindar facilidades a los trabajadores para que pueden solucionar los problemas laborales, enfrentar situaciones adversas y poder llegar a tener una salud óptima, obteniendo un adecuado ambiente de trabajo y evitando limitaciones en sus actividades diarias y futuras.

La guía preventiva propuesta es pertinente y de relevancia debido a que trabajadores y autoridades desconocen o no ejercen soluciones prácticas para los problemas que se dan en la jornada laboral a causa de diversos factores.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo general**

Elaborar una guía preventiva de promoción en salud para el trabajador con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral en cuanto al relacionamiento y el asertividad.

#### **3.2. Objetivos específicos**

- Brindar información sobre el estrés laboral
- Explicar cómo llevar una vida alejada del estrés para fortalecer una salud adecuada
- Recomendar técnicas y herramientas para evitar el estrés durante una jornada de trabajo

### **4. Estructura de la propuesta**

Se va a realizar una guía preventiva asociando la información de artículos científicos y enfocando su utilidad a las debilidades encontradas en el grupo de estudio, a fin de que se pueda sobrellevar de mejor manera su relacionamiento y asertividad en las jornadas laborales, explicando cada una de ellas, además recomendar ciertas técnicas para evitar o disminuir el estrés en el trabajo, evitando trastornos y afectaciones futuras a la salud.

### **5. Desarrollo de la propuesta**

## **1. INTRODUCCIÓN**

El estrés ha sido y seguirá siendo uno de los problemas más frecuentes y menos intervenidos, esto debido a múltiples causas que son el resultado de un proceso de afectación sistémica que aparece con el tiempo. Es decir, el estrés siendo la antesala de los múltiples problemas de la salud, no se determina con exactitud sus causas, por ello, se ha vuelto necesario implementar una guía que permita atender estas necesidades de manera oportuna, con el objetivo de prevenir la aparición del estrés laboral.

La salud como un auténtico derecho fundamental de las personas que trabajan. La apropiada gestión de los riesgos laborales permite mejorar el bienestar y salud, en los trabajadores y todo el equipo. Dando oportunidad para que las personas presenten mejores resultados y brindado a la empresa una oportunidad para innovar, ser competitivo y garantizar su sostenibilidad.

Los trabajadores que se dedican al Call Center, que es un centro de llamadas telefónicas para atender emergencias o brindar un servicio específico, han desarrollado esta enfermedad, en donde los parámetros presentados en la guía, va a lograr prevenir y disminuir el estrés laboral, actuado sobre los factores que desencadenantes.

## **2. ESTRÉS LABORAL. CONCEPTOS**

### **2.1.¿Qué entendemos por estrés laboral?**

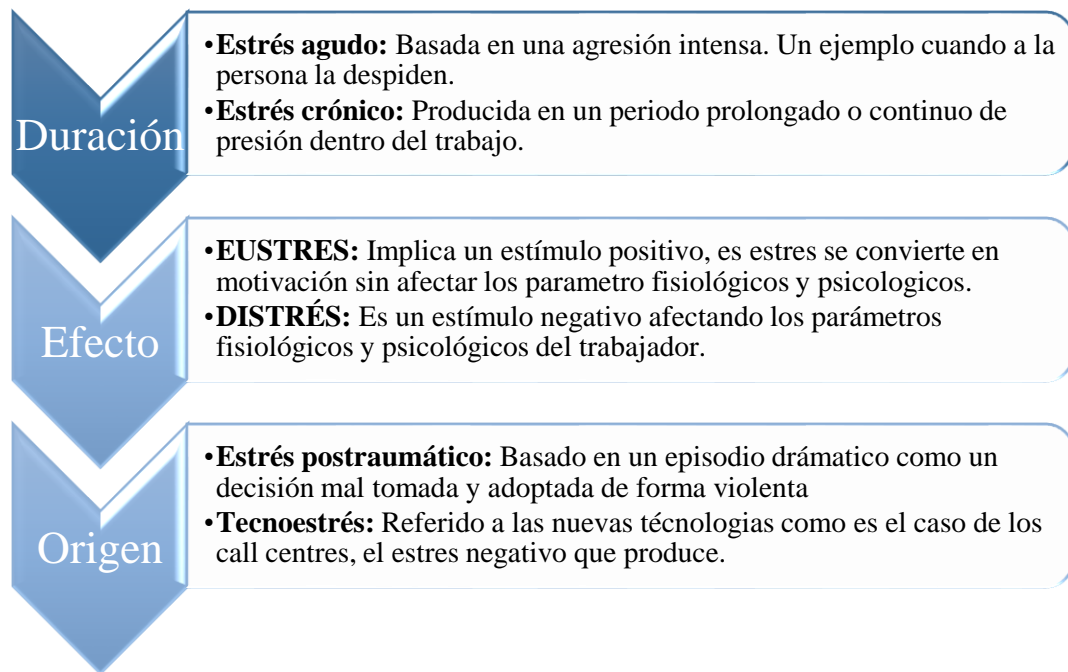
La actual sociedad está sometida a situaciones que, a menudo, no encuentra respuesta o solución adecuada de acuerdo a las demandas del mundo en el que vivimos. Cuando aparece este problema no resulta, percibido de modo diferente por cada persona, entre lo que se nos pide –demanda- y lo que creemos poder dar provoca tensión, provocando una “reacción de estrés”. El término “estrés”, versión castellana de la palabra inglesa “stress”, procede del verbo latino “stringere” que significa, precisamente, provocar tensión o “deformación” en un cuerpo.

Se dice que es un proceso biológico normal que aporta positivamente en el ser humano para fomentar su capacidad de enfrentarse a desafíos o problemas que se presenten en el entorno; pero cuando la persona no logra solucionar el desajuste que genera esta exigencia del entorno, se desarrolla el estrés que se puede dar en diferentes tipos e intensidad provocando trastornos psicosomáticos o psicológicos.

El estrés se produce por lo general directa o indirectamente por el trabajo, que es considerado uno de los riesgos profesionales de origen psicosocial que enfrentan los trabajadores actuales, por las grandes exigencias de la empresa o institución que son la sobrecarga de actividades, el ritmo de trabajo. Deben considerar, que el estrés comienza de una situación en el ambiente personal o de trabajo que incide sobre la persona, planteándole peticiones que no puede controlar o atender, representado esa falta de control una amenaza, que afecta en su salud, conllevando a que presente preocupación o depresión.

## 2.2. Clasificación del estrés

El estrés al ser un tema amplio no existe una sola clasificación, todo depende del criterio y donde se origine. En el desarrollo de la guía de prevención de necesita conocer lo siguiente:



## 3. DIAGNOSTICO

### 3.1. Manifestaciones clínicas del estrés

El estrés laboral puede alterar de modo significativo nuestra reacción emocional ante el entorno, modificando el estado de ánimo y alterando nuestro comportamiento. Los efectos que produce el estrés laboral no afecta solamente a la persona en lo físico como psicológicos, sino; que también origina un cambio o deterioro en el ambiente laboral que afecta a la productividad, rendimiento y a las relaciones interpersonales.

### **3.1.1. Consecuencias personales de estrés**

El estrés laboral activa el sistema nervioso vegetativo (cardiovascular, metabólico, respiratorio y suprarrenal), así como la puesta en marcha de distintos procesos a nivel del sistema nervioso central en estructuras relacionadas con las emociones (amígdala, hipotálamo, hipocampo), con el objetivo de afrontar y neutralizar las demandas planteadas y percibidas como amenazantes por el trabajador. (Simón, 2014)

La exposición constantes del trabajador hacia el objeto que genera estrés, es mantienen y originan una carga alostática que induce a la aparición de diferentes enfermedades, tanto física (desregulación del eje hipotálamo-hipofisario-adrenal, alteraciones inmunológicas, resistencia a la insulina, alteraciones cardiovasculares) como en la psicológica (alteraciones emocionales, trastornos del estado de ánimo, ansiedad, abuso de sustancias), dando lugar a un cuadro clínico progresivo y mantenido en el tiempo.

Por otra parte, es importante señalar que el estrés laboral rompe el delicado equilibrio cuerpo-mente de nuestro organismo, por lo que una consecuencia psíquica puede provocar una alteración física y viceversa, de este modo, no es extraño, por ejemplo, que un trabajador que comienza a manifestar signos de ansiedad en sus primeras etapas (nivel psíquico) acabe desarrollando más tarde problemas cardiovasculares e incluso enfermedades coronarias (nivel físico). (Estres laboral, 2014)

### 3.1.2. Síntomas del estrés laboral

Los síntomas más comunes que puede presentar a corto plazo se encuentran en la tabla siguiente; por lo que, si usted presenta algún síntoma leve es necesario que realice las técnicas que se propone en la guía para mejorar y evitar que llegue a un diagnóstico de estrés.

Síntomas del estrés laboral	
<b>CORTO PLAZO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dolor en los músculos</li><li>- Dolor de cabeza</li><li>- Calambres en el cuello, hombros y brazos</li><li>- Cansancio</li><li>- Apatía y desesperación</li><li>- Problemas de concentración</li><li>- Sentimientos de frustración, irritabilidad y enfado</li><li>- Llanto frecuente</li><li>- Ansiedad e impotencia</li><li>- Sofocos</li><li>- Mal genio</li><li>- Irregularidades en el sueño o insomnio</li><li>- Lapsus frecuentes de memoria</li><li>- Incremento de consumo de alcohol</li><li>- Cambios de apetito</li></ul>	<b>LARGO PLAZO</b> <p><b>Psicológicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Cognitivas:</b> pérdida de concentración, dificultad de memoria, déficit de atención, temor a la pérdida de control</li><li>- <b>Emocionales:</b> Humos disforico, tristesa, irritabilidad, asteniaa, fatiga, ansiedad y depresión</li><li>- <b>Conductuales:</b> aumento en el consumo de alcohol, tabaco u otras drogas, alteración en la alimentación, trastornos alimenticios</li></ul> <p><b>Físicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Trastornos sistema nervioso:</b> Angustia, Irritabilidad, Enojo, Insomnio, Temblores, tristeza, palpitaciones, parálisis, ataques nerviosos</li><li>- <b>Trastornos digestivos:</b> Alteraciones del apetito, boca seca, molestias estomacales, vómitos, diarrea</li><li>- <b>Trastornos circulatorios:</b> Cansancio, dolor de cabeza, disminución de la libido, miedo, sudoración exagerada en manos, dolor torácico, agitación</li></ul>

## **4. EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL**

La evaluación de riesgos psico – físicos que produce el estrés, es un proceso complicado que exige un abordaje multidisciplinar, por lo que, si presenta algún síntoma, es necesario que acuda al médico ocupacional dentro de la empresa. Desde el punto de vista médico, es necesario partir del estudio previo para acabar el proceso de diagnóstico e identificación en la práctica diaria. Podemos distinguir varias fases, que se detallan a continuación.

### **4.1. Valoración previa: Evitar la situación de estrés**

#### **4.1.1 Consulta al médico especialista o de trabajo**

El médico de salud dentro de la institución cuando detecta que un trabajador presentar estrés laboral es necesario remitirlo a un médico especialista, si el estrés es alto, o sino realizar un seguimiento personalizado y establecer acciones correctoras. Identifica trabajadores predispuestos: falta de autoestima, relacionamiento asertividad, ansiedad, perfeccionismo, inseguridad, negatividad, falta de habilidades sociales, poco control de las emociones o enfermedades psíquicas o físicas.

#### **4.1.2 Vigilancia de la salud**

Si usted presenta estrés laboral y lo da a conocer al médico de la institución, la actuación del médico del trabajo es de importancia, debe tener una planificación dentro de la empresa o institución, con guías que permitan identificar y prevenir el estrés en el sitio de trabajo, mediante encuestas, despistajes, cuestionario o exámenes de salud.

**Exámenes de salud:** es importante tomar en cuenta los exámenes realizados al paciente para la evaluación del estrés laboral, pues estos reflejan o ayudan a determinar que el paciente está presentado alguna sintomatología importante para esta enfermedad.

## 5. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

Entendemos al estrés como el enemigo silencioso que provoca la sensación en el individuo de mirar las demandas del entorno como algo que sobrepasa el recurso propio del ser humano. De una u otra manera, por el ritmo de vida actual, todos, absolutamente todos padecemos en mayor o menor medida.



Por lo descrito, resultaría difícil no tener estrés, lo cual significa que necesitamos algunas y diversas formas para eliminar o reducir al máximo los efectos que producen en la salud.

[www.xatakaciencia.com/medicina](http://www.xatakaciencia.com/medicina)

De hecho, es necesario tener fórmulas para distintos tipos y ambientes en los que una persona se interrelaciona: en la familia, en la comunidad, en el trabajo, en las instituciones educativas, entre otras, incluso de acuerdo al tipo de personas con las que se relaciona, en otras palabras, en el día a día. Como el origen del estrés laboral puede ser múltiple, también las medidas preventivas para eliminar o reducir el estrés laboral pueden ser variadas; y, por tanto, se intervendrá sobre el trabajador y sobre la organización.

A través de distintas técnicas se puede dotar al trabajador de recursos de afrontamiento del estrés laboral cuando las medidas organizativas no dan resultados. Hay que hacer ejercicio, evitar la ingesta de excitantes como el tabaco, el café o el alcohol, y evitar comunicaciones de tipo pasivo o agresivo, desarrollando tolerancia y respetando a los demás.

El estrés laboral es una patología cada vez más recurrente entre la población activa y se relaciona directamente con las exigencias laborales a las que nos sometemos a diario. Esta guía preventiva, pone especial énfasis en el estrés profesional o laboral, entendiendo la intensión existente sobre la salud ocupacional o aquel que se deriva del trabajo.

### 5.1. **Ámbito personal**



Para combatir estrés laboral, el cuidado se base en nuestro estilo de vida, por lo que llevar una alimentación, equilibrada y variada, es la base del funcionamiento diario. El control del peso, de la tensión arterial y de otros parámetros biológicos como los lípidos y el colesterol depende en gran medida de lo que comemos.

Fuente Paulina Gómez, comportamiento ético en el campo profesional

Dormir y descansar lo adecuado es la principal función reparadora. Practicar la relajación y otras actividades gratificantes, hobbies y deportes, y evitar el sedentarismo se relacionan con una menor incidencia de estrés. Además de favorecer los hábitos saludables, debemos eliminar el consumo de tabaco y de alcohol, el abuso de estimulantes y otras sustancias psicoactivas. Se debe encontrar un sentido a lo que se hace. A veces es complicado, pero analizando el resultado es posible detectarlo como un medio para conseguir metas verdaderamente importantes en el nivel íntimo y personal. Si ni siquiera así se encuentra, es necesario interrumpir esa forma de vida que no conducirá a nada positivo. El sentido del humor es una herramienta clave en la prevención y el manejo del estrés laboral

y de la vida en general. Las personas capaces de usarlo adecuadamente llevan su vida más allá de las dificultades, viven más felices y encuentran el sentido de su vida más fácilmente.

La forma en la que pensamos, la comunicación que tenemos con nosotros mismos, nos puede llevar al fracaso o al éxito. Interpretar una misma realidad como una oportunidad de mejora y crecimiento o como una carencia catastrófica nos lleva a distintas emociones y resultados. Reorientar el pensamiento hacia formas abiertas, descriptivas de los hechos, sin prejuicios y sin asumir resultados que todavía no existen. Aunque hay distintos estilos comunicativos para distintas situaciones relacionales, se recomienda en general la utilización del estilo asertivo. Este estilo facilita la comunicación fluida al utilizar una expresión corporal relajada, mirada tranquila y directa, y un volumen de voz adecuado al entorno y al receptor. También se debe atender a la correcta gestión personal del tiempo, organizar los espacios personales, la agenda, el tiempo y no dejar las cosas para última hora. A la hora de manejar el estrés laboral, incidiremos más en estos aspectos.

### 5.1.1. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito personal:

Campo biológico	Campo psicológico	Campo social
Dormir y descansar	Contralar la forma de pensar	Participar de actividades comunitarias
Alimentación adecuada	Comunicación interna positiva	Socializar
Cuidar el cuerpo	Realizar hobbies. Hacer distintas cosas	Comunicación asertiva
Relajación	Desconectarse del trabajo	
Practicar deporte	Sentido del humor	
Control de malos hábitos	Gestionar adecuadamente el tiempo.	

## 5.2. **Ámbito organizacional**



En la organización se presenta las condiciones físicas del trabajo, ampliamente estudiadas desde los inicios de la medicina del trabajo y, por otro lado, el diseño de la estructura del trabajo y su funcionamiento. La empresa está obligada de elegir correctamente a sus trabajadores con las características y el perfil requerido, para evitar situaciones de estrés.

Fuente <http://tecnociencia235.blogspot.com/2014/07/>

### 5.2.1. **Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito organizacional:**

Organización
Personal de acuerdo a su perfil profesional
Diseño adecuado de los puestos de trabajo
Promover la socialización con los miembros de la empresa
Incentivar el desarrollo personal y profesional de los trabajadores
Realizar programas familiares
Respetar el personal
Compartir valores institucionales
Mantener un ambiente saludable en el trabajo
Comunicar de forma efectiva
Plan de gestión del relacionamiento y el asertividad.
Plan de prevención del estrés
Plan de detección y gestión del burn – out
Plan de detección y actuación frente al mobbing

### 5.3. **Ámbito social**



Favorecer el consumo responsable, evitar el consumismo, en especial en cuanto al uso de horarios atípicos, estructura positivamente la sociedad. Entender que las personas que nos atienden también forman parte de nuestra sociedad, también tienen familia y también desean estar con ellos o atender a sus hobbies. Entender

Fuente Universidad SEK. CL

que los otros que trabajan en la sociedad no son cosas de usar y tirar, sino personas como nosotros mismos, facilita la empatía social.

#### 5.3.1. **Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito social:**

Socialmente
Favorecer el clima creador de empleo
Defender los derechos de los trabajadores
Realizar un consumo responsable
Practicar la empatía social

## **6. TÉCNICAS ANTI-ESTRÉS**

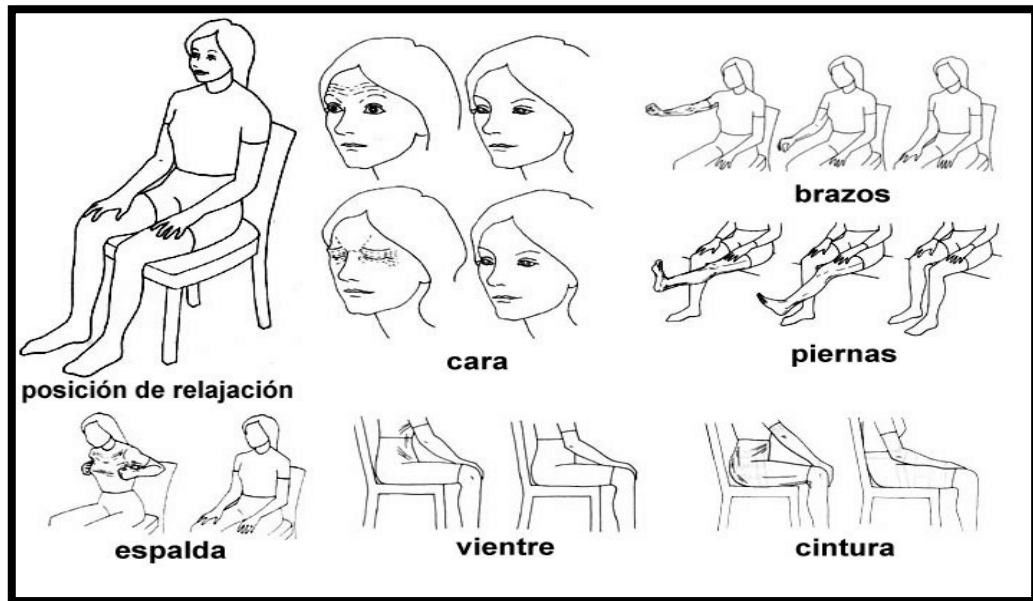
### **6.1. Técnicas de relajación**

Las técnicas de relajación tienen el objetivo de reducir el grado de activación física presente en el estrés. El origen de esta activación reside en nuestra respuesta biológica arcaica ante una situación que consideramos “amenazante”: aumento del ritmo cardíaco, respiración rápida. El problema actual es que ante situaciones de la vida cotidiana que no requieren una ‘huida o lucha’ a nivel físico (por ejemplo, realizar una conferencia en público) pero que nos generan estrés, nuestro cuerpo reacciona aumentando los niveles fisiológicos. El peligro básico de esta activación biológica innecesaria reside en que las sustancias que se segregan en sangre (glucocorticoides) son tóxicas para el organismo si no se queman con ejercicio físico en ese instante y, si esta situación se prolonga, conllevará problemas de salud. En este sentido, las técnicas de relajación tienen el objetivo de enseñar a la persona a controlar su propio nivel de activación a través de la modificación inducida de condiciones fisiológicas como la tensión-distensión de los músculos, y ciertas sensaciones de peso y calor.

#### **La Técnica**

La meta es conseguir niveles profundos de relajación muscular a través de distintos ejercicios de tensión/relajación, por ello es importante prestar atención a estas sensaciones (tensión/relajación) para tomar conciencia de nuestro cuerpo. Con el entrenamiento, la persona pondrá en marcha estas habilidades una vez haya identificado la tensión en alguna zona de su cuerpo.

Se debe realizar lo siguiente:



Fuente Güell, 2016

- Iniciar en un estado de comodidad, ya sea sentado o acostado, la idea es que podamos relajarnos.
- Empezamos a contraer y relajar todos los músculos que podamos mover, por ejemplo: tratar de arrugar la frente y luego relajarla, luego abrir los ojos lo más que pueda y luego cerrarlos, fruncir la nariz, y así continuamos con el cuello, cintura, miembros superiores e inferiores.
- Finalizado lo anterior nos ponemos mentalmente a realizar un recuento de todos los músculos que moví.
- Para terminar, concluya con un pensamiento positivo, lo que más le agrade y le haga sentir bien en ese momento.

Ciertamente, conforme practicamos este ejercicio, seremos capaces de relajarnos más en menos tiempo, así que habrá que dedicar más tiempo a los primeros días para conseguir una cierta relajación. (Tomado de Güell, 2016).

## 6.2. Técnicas de respiración

La respiración es una de las estrategias más sencillas para hacer frente al estrés. Los síntomas del estrés es la hiperventilación: respiración rápida, acelerada y superficial que contribuye a aumentar los niveles de estrés. Cabe decir que también el ritmo de vida actual favorece una respiración incompleta, no utilizando toda la capacidad pulmonar, lo que afectará a la circulación sanguínea, los músculos (que tendrán un aporte de oxígeno insuficiente) y otros órganos de nuestro cuerpo. Generalmente al inspirar solemos concentrar el aire en la parte superior de los pulmones resultando una respiración insuficiente y consumiendo además más energía. La mayoría de veces no hemos puesto mucha atención en cómo respiramos, las personas que se han formado en este tema saben que, si respiramos usando de manera adecuada el diafragma, inhalamos más aire y ventilamos mejor. Si practicamos esta respiración tendremos menos ansiedad, menos depresión, menos fatiga y contribuiremos a que las células de nuestro organismo oxigenen mejor.

### La Técnica



Fuente <https://peru21.pe/vida/respiracion-lenta-profunda-11603>

- Toma aire hinchando el estómago
- Continúa tomando aire expandiendo la caja torácica
- Sigue inspirando mientras elevas ligeramente los hombros

Mantén la respiración durante unos pocos segundos y expulsa el aire afloja los hombros, el pecho y el abdomen en ese orden.

Una propuesta más realista es, aprender a usar el diafragma al respirar y una vez haya aprendido, tratar de hacerlo unas cuantas veces a lo largo del día. Por la mañana, al levantarse, antes de comenzar con el ritmo del día, puede ser un buen momento, tal vez antes de iniciar una tarea difícil, quizás cuando vaya a dormir. Si, además, mientras practica la respiración le entra el sueño, es mejor.

La respiración es esencial para la vida, una respiración correcta es una técnica eficaz para afrontar el estrés. Ha de ser natural, completa, tal como lo hacen los bebés. Recuerde que una respiración correcta permite reducir la ansiedad, la tensión muscular y el cansancio.

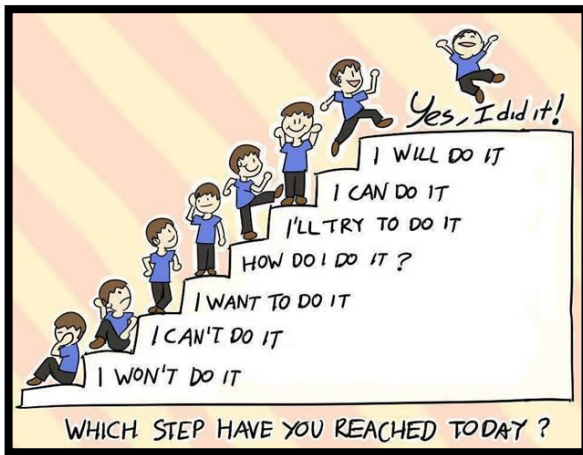
### **6.3. Técnicas cognitivas**

Las reacciones del estrés no son solo físicas, sino que también psíquicos ya que lo que pasa emocionalmente en un individuo se refleja en sus pensamientos y viceversa. La persona estresada tiene pensamiento negativo y pesimista, en relación a uno o mismo o a los demás, causando que la persona no evalúe con claridad soluciones para evitar ese estrés, por lo que la mejor forma para evitar es tomar conciencia de estos errores que generan los pensamientos.



Los pensamientos negativos pueden aparecer habitualmente, por lo que se debe combatir esas ideas irracionales, pensando positivo, y cambiando la concepción sobre las cosas.

## Técnica de Inoculación del estrés



Se basa en enfrentar situaciones que nos causan estrés o angustia, visualizando esas situaciones y provocando pensamientos positivos. (MEICHENBAUM, 1974).

### Preparación

- Buscar un lugar tranquilo, sin

Fuente <https://www.pinterest.es/ereortiz/t%C3%A9cnica-de-inoculaci%C3%B3n-al-estr%C3%A9s-de-meichenbaum-y-interrupciones>.

- Conseguir lápiz y papel

### Pasos a seguir:

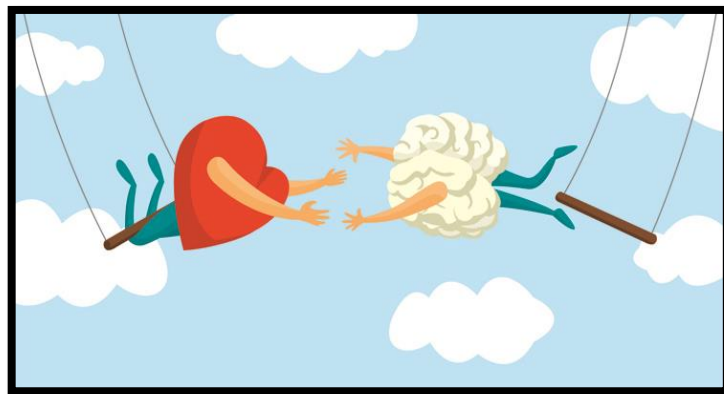
- Redactar las situaciones que le causan estrés o angustia, en base a una valoración del 1 al 100.  
Por ejemplo: Que un cliente realice una queja sobre mi servicio. 50
- Visualizar las situaciones que le generan estrés de menos a más. Relajarse durante la visión de las imágenes utilizando alguna técnica anteriormente descrita.
- Intentar relajar los músculos que se estén tensando sin dejar de imaginar la situación (mandíbula, antebrazos, manos, cuello...), poco a poco ir relajándose a la par que se sigue viendo la escena mentalmente.
- Preparar pensamientos que ayuden a contrarrestar las posibles ideas negativas que vayan a aparecer.
- Después divididos en bloque:
  - Preparar la situación antes de que ocurra: “Poco a poco dominaré la situación”; “Puedo controlar mis pensamientos paso a paso”; “No me dejaré llevar por la situación”.

- Enfrentar la situación que cause estrés: “Voy a mantener el control”; “Ya sabía que esto iba a ocurrir, puedo dominarlo”.
- Manejar los sentimientos de angustia antes de que se produzcan: “Es normal estar algo alterado, puedo dominarlo”; “Voy a respirar profundamente y me liberaré de la tensión”; “Me relajaré poco a poco”.
- Recompensarse y animarse por la tarea: “La próxima vez lo haré mejor”; “Lo estoy consiguiendo. ¡Bien por mí!”
- Cuando se hayan escrito estos pensamientos proceder a experimentar otra vez la situación angustiante y utilizarlos con cada pensamiento negativo que aparezca.



Fuente [www.eboca.com/ebocame/5-ejercicios-de-relajacion-para-el-trabajo](http://www.eboca.com/ebocame/5-ejercicios-de-relajacion-para-el-trabajo)

### **Programa Mindfulness**



Fuente [gestionemocional.com](http://gestionemocional.com)

Se trata de un programa ocho semanas que tiene como objetivo la mejora de la atención y la reducción del malestar o el estrés, de este modo se pueden gestionar mejor las situaciones complejas que se presentan a lo largo de la vida.

Hay autores que afirman que el programa ayuda a aumentar la resiliencia, el bienestar, la salud física y psicológica, refuerza las competencias y permite más presencia y más empatía, que podremos conectar mejor con las personas con las que interactuamos y reduciremos el nivel de conflictividad.

Fue desarrollado por el profesor emérito de la facultad de medicina de la Universidad de Massachusetts, Jon Kabat-Zinn, quien creó, en el año 1979, el programa MBSR (Mindfulness Based Stress Reduction).

Resulta interesante, referir hacia un programa desarrollado, y no reproducir su contenido en este material. Se motiva al personal hacer uso de este programa y desarrollarlo.

#### **6.4. Técnicas de gestión del tiempo**

La persona que sufre estrés por lo general se queja por la falta de tiempo para realizar las tareas. Por lo general cuando trata de ganar tiempo los nervios acaban causando su pérdida. Una correcta gestión del tiempo es indispensable en el desempeño de un trabajo y exige:

- Ser realista en el número de tareas a hacer y en su complejidad: ¡el día tiene 24 horas!

Y permite:

Una eficiente relación entre el esfuerzo realizado, el tiempo invertido y el resultado obtenido. Trabajar mejor y en menos tiempo.

Mírese la agenda, revise los compromisos, hable con sus compañeros, colaboradores, pareja, amigos, conocidos y deje de hacer algunas de las cosas que

le causan estrés. Quizás ahora todavía puede con todo, pero a la larga puede pagar el precio de tener una agenda tan llena. Tenga presente que el estrés puede ser una experiencia que salga cara y de vida sólo tenemos una. Seguro que ésta será más plena si, en lugar de vivirla estresado, la disfrutamos desde la tranquilidad, la alegría y el bienestar con uno mismo.

### Técnica de la Agenda



Se basa en realizar una planificación de las actividades a realizar al día siguiente tanto las de trabajo, como las de ocio y los descansos. Organizarlas según su prioridad (urgencia e importancia otorgada). Establecer unos horarios concretos para realizarlas. Al

Fuente imágenes google agenda

final del día valorar si se han realizado éstas y cómo han sido los resultados, así como el grado de satisfacción conseguido.

#### Pasos:

- Identificar las actividades que realiza durante el día, por ejemplo: presentar un informe de las actividades entre otros.
- Organizar de acuerdo a las prioridades e urgencia de cada actividad
- Agrupar por actividades
- Establecer horas para cada actividad

## 6.5. Técnicas para las habilidades sociales

El ser humano es un ser social y a lo largo de su vida debe aprender a interactuar y relacionarse con los demás. El trabajo es un medio social en el que debemos comunicarnos con otras personas de distintas formas, a la vez que ellos lo hacen con nosotros. La conducta de unos y de otros tiene consecuencias para todo el conjunto (individuo, compañeros y empresa).

La existencia de un desajuste de estas habilidades es causa de estrés a corto o largo plazo, la escucha activa como la afirmación de uno mismo, se enmarcan dentro de la denominada conducta social, que nos referimos al conjunto de actos mediante los que uno se relaciona con los demás. En este sentido, un elemento fundamental es la habilidad de la persona para expresar a los demás sus requerimientos, opiniones, derechos, sentimientos y necesidades de modo que no genere conflicto en las relaciones, ni comporte un incremento del estrés en uno mismo.

### Técnicas de afrontamiento Asertiva

Se basa en identificar la conducta que presenta ante una problemática y la conducta que se genera. Para lo cual es necesario un lugar tranquilo, esfera y papel.



#### Pasos:

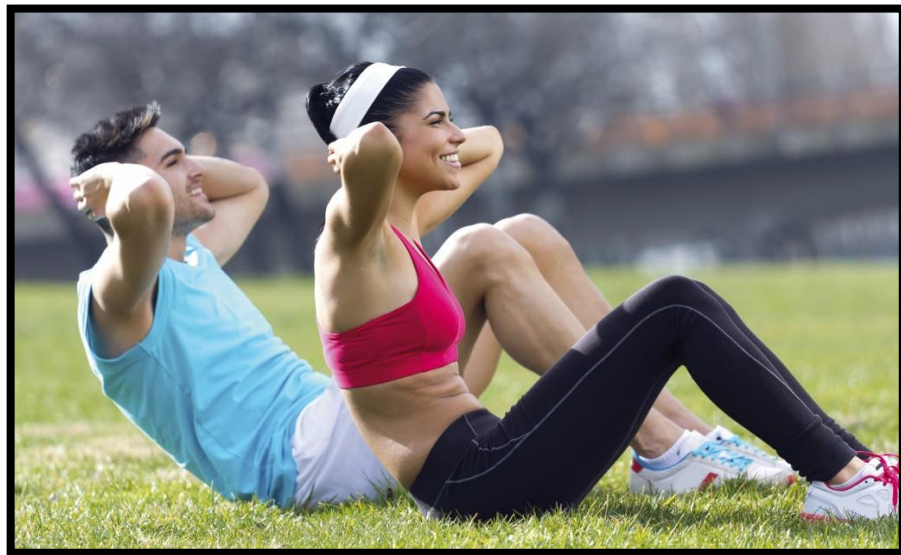
- Identificar el tipo de conducta que presenta como pasivo que se refiere a no expresar la necesidad y dejar imponer a voluntad del otro, agresividad que es expresar la necesidad violando los derechos de

Fuente Imágenes google asertividad

otras personas y el asertividad que es expresar directamente la necesidad sin dañar a los otros.

- Escribir un guion del cambio de conducto que presenta hacia determinada situación.
- Llevar a la práctica con el lenguaje oral y corporal adecuados el guion establecido para establecer adecuadamente los puestos dentro del trabajo y brindar seguridad con la otra persona.

## 6.6. Hacer ejercicio (OJO No obligado)



Fuente [enforma.salud180.com/nutricion-y-ejercicio/5-pasos-para-tener-un-cuerpo-saludable](http://enforma.salud180.com/nutricion-y-ejercicio/5-pasos-para-tener-un-cuerpo-saludable)

Es conocido que el ejercicio ayuda a que se liberen endorfinas en nuestro cuerpo, lo cual ayuda a que nos sintamos mejor emocionalmente y físicamente, así que es una forma natural de tratar de sentirse bien.

Ahora bien, si tiene que elegir qué tipo de práctica deportiva hace, elija algo que le guste, y, sobre todo, sea regular, no es necesario que sea muy intenso. A menudo, las personas, cuando nos iniciamos en alguna práctica deportiva tenemos un inicio entusiasta y poco a poco la motivación y la dedicación va disminuyendo, teniendo

esto en cuenta, márquese un objetivo realista que pueda alcanzar con cierta facilidad, no es recomendable ponerse metas que de antemano ya se conoce que no va a poder alcanzarlo. Tampoco se incline a pensar que su rutina de ejercicio diario lo impulsará a ser un deportista de elite, pues su motivación debe ser estar bien anímicamente.

## **7. ESTRATEGIAS PARA LAS ALTERACIONES FISÍCAS**

### **7.1. Sistema nervioso y estrés**

Se puede relacionar la presencia de alteraciones en diferentes partes del cuerpo relacionadas al estrés, existen estudios previos que demuestran la relación entre estas dos variables, como hace ya tiempo lo hizo el Dr. Sheldon Cohen de la Universidad de Carnegie, donde demostró que el estrés provocaba que las personas sean más susceptibles a adquirir catarro común, demostrando así que se puede afectar el sistema inmunológico del cuerpo humano, y por lo tanto también otros aparatos y sistemas del mismo.

#### **7.1.1. Sugerencias para evitar el estrés por causas nerviosas**

Imagine el siguiente escenario, cuando Ud. va a una competencia, por ejemplo, una carrera, siente nerviosismo, sudoración, algo de palpitaciones, se pone un poco nervioso, sus músculos se tensan, todo esto es NORMAL, lo mencionado le sirve para poder cumplir su objetivo.

Normalmente luego de la carrera nos relajamos y esos fenómenos desaparecen, el PROBLEMA entonces se da cuando Ud. luego de la carrera continúa sintiéndose igual, ese es el problema del estrés. Para tratar de controlarlo probemos lo siguiente:

1. No tome medicamentos que no hayan sido prescritos por su Médico, o que no hayan sido prescritos para Ud., recuerde que los medicamentos son peligrosos

si no se los maneja adecuadamente, además son solo una solución pasajera si no se ataca la causa del problema.

2. Pare sus actividades laborales por unos 5 a 10 minutos, en ese tiempo cierre los ojos e imagine algo que le sea agradable, como su casa, su familia, el campo, etc., OJO, no piense en sus problemas, ellos pueden esperar unos minutos. Realice esto cada 2 horas de ser necesario
3. Si puede levántese de su puesto de trabajo y de un paseo fuera del área de trabajo, por unos minutos dedíquese a disfrutar de su entorno, sin pensar en problemas.
4. Cambie de actividad, si estaba sentado levántese y estire su cuerpo, si estaba de pie siéntese, la idea es hacer algo diferente por algunos minutos. Realice esto cada 2 horas de ser necesario
5. Haga su respiración consciente, cierre sus ojos y respire lenta y profundamente por unos 5 minutos, coloque una mano sobre su estómago y otra sobre el corazón, inhale lenta mente, aguante la respiración por un momento, exhale lentamente sintiendo su estómago descender. Realice esto cada 2 horas de ser necesario
6. No lleve sus problemas del trabajo a casa, o viceversa, limite sus espacios de pensamiento, cuando sale del trabajo los problemas del trabajo se quedan allí.
7. Si se siente muy agobiado en su casa llegue a descansar a medida de sus posibilidades, comparta con su familia, salga con sus amigos, lo que disfrute más.
8. En casa trate de dormir temprano, no trasnoche viendo películas o la TV, use música relajante que le ayude a conciliar el sueño y trate de dormir unas 7 a 8 horas.
9. Si los problemas persisten por más de 24 horas consulte a un profesional de la salud.

## **7.2. Estrategias para las alteraciones del sistema digestivo causadas por estrés**

Al igual que en el acápite anterior se debería manejar con mucho criterio el origen de los síntomas digestivos presentes, ya que muchas enfermedades clínicas se pueden expresar con ellos, sin embargo podemos identificar si son causadas por estrés cuando estas son esporádicas y se presentan junto a problemas laborales o familiares, por ejemplo cuando tengo que entregar un reporte o me llama el jefe para hacer un llamado de atención, cuando cometí un error en mi trabajo, o tengo que cumplir una fecha de entrega, si se relaciona con algunos de estos acontecimientos u otros parecidos, lo más probable es que su causa sea estrés.

### **7.2.1. Sugerencias para evitar el estrés por causas del sistema digestivo**

Si comprendemos que el estrés puede ser el causante de algunos problemas digestivos, podemos tratar de evitarlos de la siguiente manera:

- 1.** No tome medicamentos que no hayan sido prescritos por su Médico, o que no hayan sido prescritos para Ud., recuerde que los medicamentos son peligrosos si no se los maneja adecuadamente, además son solo una solución pasajera si no se ataca la causa del problema.
- 2.** Haga consiente su alimentación, eso quiere decir que mientras coma, se dé cuenta de que, y cuanto de alimentos está ingiriendo, no lo haga automáticamente, disfrútelo.
- 3.** Oblíguese a comer sano, es decir, trate de evitar comida chatarra, el desayuno debe ser importante en su dieta, no lo salte o menosprecie coma pan de centeno o avena, con una ensalada de frutas con nueces y yogurt descremado, con un batido de frutas. Evite el café negro cargado, y comidas fritas como salchichas o huevos fritos, coma una fruta entre el desayuno y el almuerzo.
- 4.** El almuerzo debe ser variado, con carne, pescado, pollo, con arroz integral, ensaladas de al menos un cuarto del plato, si tiene algunas molestias almuerce

liviano, es decir una sopa con papas y cebolla, fideo, en un poca cantidad, hasta que se sienta mejor, evite a toda costa irritantes como el ají o alimentos muy ricos en grasa.

5. La cena no debe ser muy abundante, una tostada, agua aromática o una sopa ligera, una ensalada serían adecuadas para la noche.
6. Si trabaja en la noche, debo consumir más alimentos y realizar una merienda y una cena, digamos a las 6 de la tarde y la otra a las 10 de la noche.
7. En caso de vómito y nausea consuma más sopas, líquidos como aguas aromáticas, y de a poco vaya introduciendo alimentos sólidos, a medida de su tolerancia.
8. Coma a medida de lo posible, a las mismas horas todos los días.
9. Manténgase hidratado durante todo el día, trate de evitar bebidas hidratantes con mucha azúcar, a menos que haya realizado ejercicio.
10. No lleve sus problemas del trabajo a casa, o viceversa, limite sus espacios de pensamiento, cuando sale del trabajo los problemas del trabajo se quedan allí.
11. Si se siente muy agobiado en su casa llegue a descansar a medida de sus posibilidades, comparta con su familia, salga con sus amigos, lo que disfrute más.
12. En casa trate de dormir temprano, no trasnoche viendo películas o la TV, use música relajante que le ayude a conciliar el sueño y trate de dormir unas 7 a 8 horas.
13. Si los problemas persisten por más de 24 horas consulte a un profesional de la salud.

**NOTA:** Si Ud. tiene una condición médica especial como Diabetes, consulte con su Médico antes de hacer cualquier cambio en su dieta.

### **7.3. Estrategias para las alteraciones del sistema circulatorio causadas por estrés**

Es importante reconocer la presencia los síntomas y signos, como cansancio, dolor de cabeza, disminución de la libido, miedo, sudoración exagerada en manos, dolor

torácico, agitación, que se los puede relacionar con estrés, considerando siempre que la causa puede ser un problema clínico grave, que necesitarían atención médica inmediata. Sin embargo, podemos identificar si son causadas por estrés cuando estas son esporádicas y se presentan junto a problemas laborales o familiares como detonantes o causas aparentes de las mismas, lo más probable es que su causa sea estrés.

El cansancio causado por estrés, si no ha llegado al extremo de convertirse en burn out, luego de un período de reposo, como el fin de semana o una noche de sueño placentero llega a desaparecer. Por ejemplo, el dolor de cabeza causado por estrés tiene la característica de ser frontal y de tipo pulsátil, este cede normalmente con reposo o una siesta, sin necesidad de usar medicación.

Para la disminución de la libido se debe considerar edad de la persona, ya que esta por cuestiones hormonales, va disminuyendo a medida que avanza la edad de la persona. La sudoración causada por estrés disminuye el momento que el estímulo estresor cesa.

Hay que hacer un acápito especial para el dolor torácico, ya que este tiene connotaciones clínicas muy importantes, el dolor opresivo en el tórax, que se irradia al brazo izquierdo, o el sabor metálico en la boca, puede ser significativo de un infarto que pone en peligro la vida de la persona, por lo que en este caso siempre debe considerarse la valoración médica.

### **7.3.1. Sugerencias para evitar el estrés por causas del sistema circulatorio**

1. Si Ud. toma medicamentos para la presión o para problemas cardiacos, inmediatamente busque asistencia médica.
2. No tome medicamentos que no hayan sido prescritos por su Médico, o que no hayan sido prescritos para Ud., recuerde que los medicamentos son peligrosos si no se los maneja adecuadamente, además son solo una solución pasajera si no se ataca la causa del problema.

3. Pare sus actividades laborales por unos 5 a 10 minutos, en ese tiempo cierre los ojos e imagine algo que le sea agradable, como su casa, su familia, el campo, etc., OJO, no piense en sus problemas, ellos pueden esperar unos minutos. Realice esto cada 2 horas de ser necesario
4. Haga su respiración consiente, cierre sus ojos y respire lenta y profundamente por unos 5 minutos, coloque una mano sobre su estómago y otra sobre el corazón, inhale lenta mente, aguante la respiración por un momento, exhale lentamente sintiendo su estómago descender. Realice esto cada 2 horas de ser necesario
5. Replanteamiento de conductas individuales de estrés ante factores sociales y laborales nocivos (talleres de afrontamiento del estrés ante situaciones nocivas)
6. Si no puede controlar los problemas de ansiedad por su propia cuenta, un psicólogo le puede dar herramientas para manejarse mejor en situaciones de estrés. Recuerde que es un error considerar que uno tenga que estar LOCO para acudir a un psicólogo, conversar con alguien de nuestros problemas, sin ser juzgados puede ser muy bueno para nosotros.
7. Si los problemas persisten por más de 24 horas consulte a un profesional de la salud.

**NOTA:** Si Ud. tiene una condición médica especial como Hipertensión Arterial, Infartos previos, apenas note la presencia de algún síntoma consulte con su Médico.

## **8. TRATAMIENTO PARA LOS SÍNTOMAS DEL ESTRÉS**

Si usted sigue en exposición al estrés laboral, sin medidas limitadoras o correctoras, aparecen distintas patologías, donde la empresa debe tomar medidas hacia el trabajador. Las empresas y sociedades con mejores resultados empresariales son aquellas que presentan planes de afrontamiento y manejo del estrés. Por lo general, debe presentar un plan de manejo adecuado para evitar que los trabajadores desarrollen estrés laboral, con protocolos, planes de detección y actuación. Incluso ocurre, que; pese a estos planes, como cliente interno desarrolle algún, síntoma de estrés.

Las patologías médicas detectadas, incluidas las psiquiátricas, es susceptible de empeorar o enlentecer su evolución con el estrés. Además, puede aparecer de nuevo un rosario de enfermedades psiquiátricas, que incluyen el trastorno adaptativo, el trastorno de estrés postraumático, la depresión mayor, los distintos trastornos de ansiedad, incluido el trastorno de pánico, los trastornos por somatización, las adicciones a distintas sustancias psicoactivas y el empeoramiento de otros como la esquizofrenia, el trastorno bipolar, la paranoia y el trastorno obsesivo compulsivo.

En estos casos es importante que la empresa conozca la enfermedad que presenta el trabajador y la capacidad para tratar dichas patologías, los efectos secundarios potenciales de la medicación y las tareas específicas del puesto que desempeña. Si no vemos superados, es importante saber cuándo derivar al especialista. En caso de que el estrés se encuentre comenzando es necesario conversar con el médico ocupacional para que intervenga positivamente sobre usted como trabajador.

En esta fase de la enfermedad, es importante indicar al médico ocupacional, la medicación que está recibiendo, esto permitirá tomar medidas, sobre el puesto de trabajo y si es necesario realizar cambios, para que usted como trabajador se recupere y haga adecuadamente las funciones.

Por último, debemos siempre recibir tratamientos bajo la vigilancia de un médico especialista, el que determinará el tipo de fármacos a utilizar y si es necesario las psicoterapias, que son herramientas eficaces o complementarias para múltiples enfermedades psíquicas y del resto del organismo, pero no debe llegar hasta este punto, lo óptimo es realizar técnicas de relajamiento para evitar el estrés dentro de su lugar de trabajo.

## **9. EVALUACIÓN SOCIO-ECONÓMICA, AMBIENTAL DE LA PROPUESTA**

La evaluación social es importante en esta guía porque está diseñada para que mujeres y hombres puedan tener cierta información de cómo enfrentar el estrés de mejor manera y que éste no sea un inconveniente o un detonante de afectación a la salud ocupacional.

En lo que respecta al ámbito económico, esta guía, aporta de manera operativa en la sociedad, disminuyendo los costos que representan el diagnóstico, el tratamiento, el ausentismo laboral, la diseción en el relacionamiento con los compañeros y entornos en donde se desarrolla el trabajador, la problemática con el entorno familiar, entre muchas otras situaciones que generan un gasto económico de irrecuperable valor y tiempo.

La evaluación social tiene relación con esta posibilidad de reducir impactos en las economías de los trabajadores y por ende de las instituciones o empresas que merecen mantener una seguridad en sus colaboradores, y más aún cuando el estrés es un enemigo muy oculto incluso para los ojos de quien la padece.

Finalmente, es necesario hacer una validación del material, a fin de tener un material universal que se viabilice desde el nivel de autoridades, hasta llegar al personal. Se dimensiona, además, la posibilidad de contar con un evento de capacitación en el uso y la metodología de aplicación en cada organización requirente del material.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

- Mediante las encuestas aplicadas, se demostró la existencia de estrés laboral en el grupo investigado, pero no la presencia del síndrome de Burnout, sin embargo, existen evidencias de afectaciones por agotamiento emocional en un 10,5 %, despersonalización 22,2 % y baja realización personal 22,3%, sin contar el grupo que se encuentra en riesgo de padecerla. Las condiciones laborales ayudan a que no exista el síndrome porque es un grupo que realiza actividad física frecuente.
- Se identifican las afectaciones físico-psicológicas asociadas al estrés, las más frecuentes provienen de problemas en la salud física, específicamente en el sistema nervioso (1 de cada 10) y en menor proporción en el digestivo 15,8%, no aparecen problemas en el sistema circulatorio, por lo tanto, existe afectación en el rendimiento laboral, aunque para el trabajador no asocia a los problemas de salud física.
- La relación del estrés laboral se demuestra con la presencia del trastorno como puede ser el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización, entre otros problemas de salud tanto física como psicológica que pueden presentar los trabajadores.
- El relacionamiento, la autoestima predominante es baja y media y la asertividad no es del todo positiva. El rendimiento desde la autoevaluación personal es positivo, sin embargo, la evaluación al grupo de trabajo es medianamente aceptable por la desvalorización existente hacia las competencias y capacidades de los demás compañeros de trabajo.

- El estrés laboral si influye en el aparecimiento de las alteraciones psicofísicas por lo tanto se afecta el rendimiento laboral, sin embargo, no se identifica como una situación laboral, sino más bien es un efecto normal del trabajo diario como trabajadores del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- La aplicación de la guía propuesta, permite disminuir o eliminar la existencia del estrés laboral, mediante las técnicas anti – estrés que puede realizar durante el periodo de trabajo y obtendrá mejores resultados en el rendimiento laboral.
- Realizar actividades de salud ocupacional preventivas dentro de la empresa, para evitar que los trabajadores desarrollen los signos psicofísicos causados por estrés; la guía proponer estrategias y técnicas para prevenir los problemas psicofísicos.
- Los trabajadores deben optar por una evaluación clínica con respecto a su salud integral, con el fin de evitar o disminuir la presencia de trastornos encontrados en este estudio; además de optar por la utilización de la guía para sobrellevar de mejor manera sus problemas: fisiológicos y sociales, y lograr así que estos no interfieran en las actividades diarias.
- La organización debe trabajar en la autoestima, mediante la realización de ejercicios de trabajo grupal, para poder mejorar la interacción entre los trabajadores y generar un ambiente laboral agradable que genere bienestar de todas las personas que laboran en el call center.

- Difundir los resultados de la investigación en todos los niveles del sistema organizativo del call center, para centrarse en la salud de los trabajadores que presentan los problemas, y que los tomadores de decisiones, trabajen para mejorar la situación de sus clientes internos, para lograr un rendimiento alto de la Institución.

## BIBLIOGRAFIA

- Álvarez, E., & Fernández, L. (1991). El Síndrome de Burnout o el desgaste profesional. *Rev. Asociación de Especialidades Neuropsíquicas*, XI(39), 257-260.
- Atienza, F.L., Moreno, Y., Balenguer, I. (2000). Análisis de la dimensionalidad de la escala de autoestima de Rosenberg en una muestra de adolescentes valencianos. *Revista de Psicología. Universitas Tarraconensis*, vol XXII (1-2), 29 - 42.
- Aznar, M., Rodríguez, M. de A. G., José, M., & Aznar, M. (2002). Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 2(3), 451-465.
- Barona, E. G. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de psicología*, 19(1), 145-158.
- Bateman, T., & Organ, D. (1983). Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587-596.
- Boso, R., & Salvia, A. (2003). Padecimientos Psico-Físicos en un contexto de desempleo. Aproximaciones desde una perspectiva de Género. Recuperado a partir de <http://200.16.86.38/uca/common/grupo32/files/CSOC-20A-2003-2000-2005.pdf>. (1-13)
- Campos, M. A. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. El Salvador, El Salvador.
- Canchignia, Marco. Iza , Ramiro (2015). Identificación y evaluación de los riesgos psicosociales en los docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, para determinar el grado de estrés y las influencias en el rendimiento pedagógico. Ingeniería Industrial. UTC. Latacunga. 141 p. Disponible en: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/2911>
- Caponi, S. (2007). Historia, Ciencias, Salud - El estatuto epistemológico del concepto de salud. *Scielo.br*, Vol. IV(2).
- Coello, Verónica. (2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC)... Universidad de

- Guayaquil. Tesis Psicología. Repositorio Universidad. Disponible en <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6015>.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., Schmid, R. (2013). Enfermedades Laborales: cómo afectan el entorno organizacional. UNCUYO. Universidad Nacional de Cuyo. San Rafael, Mendoza, Argentina. 11-95.
- Dávila Ximena Paola (2014). Factores Internos que Influyen en el Estrés Laboral y Desempeño de los Colaboradores del Área de Call Center. Quito. UDLA, Sede Ecuador. Facultad de Ciencias Sociales. 136 p. Disponible en: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/3488>
- Estres laboral. (2014). *Consecuencias del estrés laboral*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2017, de <http://www.estreslaboral.info/consecuencias-del-estres-laboral.html>
- Fernández, P. (2010). La influencia de los Factores Estresantes del Trabajo en el Rendimiento Laboral. *Invenio*, 13(25), 11-124.
- Figueroba, A. (2017). Psicología y Mente. La escala de autoestima de Rosenberg ¿en qué consiste?.1-3. Disponible en: <https://psicologiaymente.net/clinica/escala-autoestima-rosenberg>
- Gill, F. (1999). The meaning of work: Lessons from sociology, psychology and political theory. *Journal of Socio Economics*, 26(6).
- Gonzales Rendón, G. C., Madrid Henao, M. C., & Cortes Polania, R. (2004). *IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MECÁNICOS Y ASOCIADOS SA Y ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN* (Especialista en Salud Ocupacional). Surcolombiana, Colombia. Recuperado a partir de <https://contenidos.usco.edu.co/images/documentos/grados/T.G.Salud-Ocupacional/4.T.G-Gladys-Cecilia-Gonzalez-Rendn-Mara-Cristina-Madrid-Henao-Roberto-Cortes-Polania-2004.pdf>
- Harpaz, I., & Fu, X. (2002). The structure of the meaning of work: A relative stability amidst change. *Human Relations*, 55(6), 639.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. (1999). Fisiología del estrés. *Fisiología del estrés*.
- Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales* (doctoral). Universidad complutense de madrid, Madrid - España.

- Llacuna, J., Pujol, L. (2004). NTP 667: La conducta asertiva como habilidad social. Pag. 1. Disponible en [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_667.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf)
- Martín. M. Valor diagnóstico de la Escala Ansiedad y Depresión de Goldberg (EAD-G) en adultos cubanos. [2015 sept 25] [citado 29 de julio de 2017]. Disponible en:<http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v15n1/v15n1a14.pdf>
- Martínez, E. D. A. (2015). Estrés: Síndrome de Burn-Out. Recuperado a partir de <http://www.institutoemper.net/wp-content/uploads/Charla-sobre-Estr%C3%A9s-y-Burn-Out-David-Mart%C3%ADnez.pdf>
- McLean, R. (1995). Performance measures in the New Economy. The Premier's Council of Ontario. Ontario. Canadá.
- Micheli, J. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *CONfines*, (Enero-Mayo 2007), 49-57.
- Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology*, 12(NY), 39-53.
- Navas, J. E., & Guerras, L. A. (1998). La Dirección Estratégica de la Empresa. Teoría y Aplicaciones. Civitas.
- OMS, & OIT. (1984). Comité mixto OMS/OIT de Medicina del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2006). El trabajo decente en España. Recuperado a partir de <http://www.ilo.org/public/spanish/decent.htm>
- Organización Mundial de la Salud, O. (2004). Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *La Organización Del Trabajo Y El Estrés*.
- Peiró, J. M. (2005). Desencadenantes del Estrés Laboral. Pirámide.
- Piedrahíta Lopera, H. (2004). Evidencias epidemiológicas entre factores de riesgo en el trabajo y los desórdenes músculo-esqueléticos. *Mapfre medicina*, 15(3), 212-221.
- PNBV. (2013). Buen Vivir Plan Nacional 2013-2017.
- Ritter, J. A., & Anker, R. (2002). Buenos y malos trabajos. Opiniones de los trabajadores de cinco países. *Revista Internacional del Trabajo*, 121(4), 367.

- Rojas, C., Zegers, B., Förster, C. (2009). La escala de autoestima de Rosenberg: Validación para Chile en una muestra de jóvenes adultos, adultos y adultos mayores. *Rev. méd. Chile* v.137 n.6. 791-800.
- Peiró, M.J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*,(13), 18–38.
- Simón, V. (2014). *Psicothem*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2017, de A PARTICIPACIÓN EMOCIONAL EN LA TOMA DE DECISIONES: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=106>
- Shelton, N., Burton, S. (2004). Asertividad. Haga oír su voz sin gritar. FC Editorial, pps. 114-116
- Vásquez, A., Jiménez, R., Vásquez, R. (2004). Escala de autoestima de Rosenberg: fiabilidad y validez en población clínica española. *Rev. Apuntes de Psicología*. Vol. 22, número 2, págs. 247-255.
- Velázquez, J. V. M., Saldívar-González, A. H., & García-Maldonado, G. (2008). Síndrome de burnout y estrés laboral: Una revisión. *Archivos en Artículo de Revisión Vol, 10(2)*, 65–72.

# ANEXOS

## 1. Instrumento

ENCUESTA SOBRE ESTRÉS, AFECTACIONES PSICOFÍSICAS Y RENDIMIENTO LABORAL												
Fecha:	DD/MM/AA					Número de encuesta						
Estimado amigo/a: Estamos haciendo un estudio con el personal de call center del SRI Riobamba, para conocer mejor sus necesidades personales en torno al estrés que puede o no desarrollar en sus funciones, así como también su opinión sobre las posibles afectaciones psicológicas y físicas que estén suscitando a lo largo del cumplimiento de sus funciones, y la afectación que esto represente en su rendimiento laboral. La finalidad es poder mejorar la calidad de vida de los empleados, mejorar el sistema de calidad en la atención y disminuir los procesos irreversibles del estrés laboral. Por tanto, es de suma importancia que sus respuestas sean correctas y sin temor alguno de informarlas, además sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero/a posible.												
<b>Parte I A: Aspectos Generales</b>												
¿Cuál es su edad?	Años	Procedencia	Urbano	Rural	Urbano marginal	Cargas Familiares	hijos	conyuge	pareja	padres		
Grado de Instrucción	Primaria	Secundaria	Superior técnica	Superior Universita	Otro. Indique cuál	Sexo	Masculino	Femenino				
¿ Por qué escogió su trabajo de call center	Me agradó la idea		No tengo otra opción			¿Es su primer trabajo?	si	no	Presenta alguna discapacidad, indique cuál..	no	si	
	Porque me gusta		Me siento seguro en este puesto								Cuál: _____	
	Por necesidad económica		Otra razón? Indique cuál			¿Cuánto tiempo lleva en este cargo?	años, meses					
	Porque necesito emplearme											
<b>Parte I B: Diagnóstico de estrés - Burnout</b>											Use la siguiente escala:	
						0	1	2	3	4	5	6
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo												
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío												
Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado												
Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes												
Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales												
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa												
Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes												
Siento que mi trabajo me está desgastando												
Siento que influyo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo												
Siento que me he hecho más duro con la gente												
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente												
Me siento con mucha energía en mi trabajo												
Me siento frustrado en mi trabajo												
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo												
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes												
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa												
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes												
Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes												
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo												
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades												
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada												
Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas												

Continúa.....

..... viene

Parte II: Percepción del trabajador respecto al estado de su salud.						Use la siguiente escala:									
Desde el tiempo que se encuentra laborando como call center:						1	2	3	4	5					
¿Piensa usted que ha tenido cambios negativos en su estado de salud?											1 Muy en desacuerdo				
¿Considera que tiene problemas para concentrarse en las actividades que cumple?											2 En desacuerdo				
¿Considera que ha tenido problemas de rigidez corporal: especialmente cuello y hombros?											3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo				
¿A tenido la sensación de que no le alcanza el tiempo para culminar sus tareas?											4 De acuerdo				
¿Piensa que su trabajo es exageradamente estresante?											5 Muy de acuerdo				
¿Considera que las actividades que realiza, le quitan mucho tiempo y son repetitivas?															
¿Considera que su capacidad esta subvalorada?															
Parte III: Percepción del trabajador respecto a su afectación psicológica - Componente Relacionamiento						Use la siguiente escala:									
						1	2	3	4	5					
¿Usted decide lo que quiere hacer cuando los demás quieren que haga una cosa distinta?											1 Nunca				
¿Usted planifica la forma de exponer su punto de vista antes de una conversación problemática?											2 Muy pocas veces				
¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un compañero/a?											3 Algunas veces				
¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar cohibido?											4 A menudo				
¿Les dice a los demás cuando han sido ellos los responsables de originar un determinado problema?											5 Siempre				
¿Permite que los demás conozcan lo que usted siente?															
¿Intenta persuadir a los demás que sus ideas son mejores y de mayor utilidad que las otras ideas?															
¿Presta atención a las instrucciones, pide explicaciones, cumple las instrucciones correctamente?															
¿Elegir la mejor forma para integrarse en un grupo o participar en una determinada actividad?															
¿Se mantiene al margen de las situaciones que le pueden ocasionar problemas?															
¿habla con otras personas sobre cosas que interesan a ambas partes?															
¿Pide que le ayuden cuando tiene alguna dificultad?															
¿Se las arregla sin perder el control cuando los demás le hacen bromas?															
¿Controla su carácter de modo que no se le escapen las cosas de las manos?															
Parte IV: Percepción del trabajador respecto a su afectación psicológica - Componente Autoestima						Use la siguiente escala:									
						A	B	C	D						
Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás.										A muy de acuerdo					
Estoy convencido de que tengo cualidades buenas										B de acuerdo					
Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de la gente										C en desacuerdo					
Tengo una actitud positiva hacia mi mismo/a										D muy en desacuerdo					
En general estoy satisfecho/a de mi mismo/a															
Siento que no tengo mucho de lo que estar orgulloso/a															
En general, me inclino a pensar que soy un fracasado/a															
Me gustaría poder sentir más respeto por mi mismo															
Hay veces que realmente pienso que soy un inútil															
A veces creo que no soy buena persona															
Parte V: Percepción del trabajador respecto a su afectación psicológica - Componente Asertividad						Use la siguiente escala:									
						1	2	3							
Puedo expresar mis sentimientos abiertamente									1 Nunca						
Puedo admitir haber cometido un error									2 A veces						
Puedo decir "no" cuando alguien me pide algo injusto									3 Siempre						
Puedo decir a la gente que no me gusta su comportamiento															
Puedo decir a la gente cuánto me ha ofendido															
Puedo mantener contacto visual cuando expreso mis sentimientos, deseos y necesidades															
Puedo proceder ante los conflictos de forma constructiva															
Puedo expresar mis discrepancias y opiniones sin dificultad															
Utilizo afirmaciones en primera persona en vez de en segunda															
Siendo confianza en mis capacidades															

Continúa.....

..... Viene

Parte VI: Percepción del trabajador respecto a su afectación física - Afectación del Sistema Nervioso						Use la siguiente escala:									
En el último mes:						1	2	3	4	5					
¿Se sintió nervioso o angustiado?															
¿Se enojó por cosas que estaban fuera de su control?															
¿Pensó en las cosas que le quedaban por hacer?															
¿Sintió que tenía que preocuparse por ciertas situaciones?											1 Nunca				
¿Se ha sentido usted más irritable que de costumbre?											2 Casi nunca				
¿Tiene usted dificultades para quedarse dormido (a)?											3 A veces				
Siente que tiembla (las manos o los párpados)											4 Con bastante frecuencia				
¿Se ha sentido triste o desanimado (a)?											5 Casi siempre				
¿Ha tenido usted palpitaciones o sensación de ahogo cuando anda nervioso (a) o con preocupaciones?															
¿Ha presentado usted parálisis de algún brazo o de las piernas después de pasar un mal rato?															
¿Le ha sucedido que después de pasar un mal rato ha perdido la voz o quedado ronco?															
¿Ha sufrido de ataques de nervios cuando tienen algún problema?															
Parte VII: Percepción del trabajador respecto a su afectación física - Afectación del Sistema Digestivo						Use la siguiente escala:									
En los últimos meses:						1	2	3	4	5					
¿Se ha sentido con menos apetito y/o ha bajado de peso?											1 Nunca				
Nota que aumentó el apetito											2 Casi nunca				
¿Siente usted que le falta la energía o se agota con más facilidad?											3 A veces				
Molestias estomacales o digestivas											4 Con bastante frecuencia				
¿Sufre usted de dolor de estómago cuando anda nervioso (a) o con preocupaciones?											5 Casi siempre				
¿Ha tenido náuseas o vómitos cuando anda nervioso (a) o con preocupaciones?															
¿Ha tenido diarrea o colitis cuando anda nervioso (a) o con preocupaciones?															
¿Ha tenido la boca seca?															
Parte VIII: Percepción del trabajador respecto a su afectación física - Afectación del Sistema Circulatorio						Use la siguiente escala:									
						1	2	3	4	5					
Se ha encontrado distraído... pensando en cosas											1 Nunca				
Físicamente se ha sentido exhausto, rendido											2 Casi nunca				
¿Sufre usted de dolor de cabeza o jaqueca cuando anda nervioso o con preocupaciones?											3 A veces				
¿Ha notado una disminución en su interés sexual?											4 Con bastante frecuencia				
¿Se ha sentido usted con palpitaciones en el corazón, o que el corazón le late más rápido?											5 Casi siempre				
¿Ha sufrido crisis de angustia, donde bruscamente le aparezca un intenso miedo, ahogo, palpitaciones, mareo y/o temblor?															
¿Ha sentido sus manos frías o sudorosas?															
Ha tenido dolor u opresión en el pecho.															
¿Se ha sentido usted agitado (a), como con dificultades para relajarse o permanecer tranquilo (a)?															

Continúa.....

..... Viene

Parte IX: Percepción del trabajador respecto a su Rendimiento Laboral - Ejecución de Actividades						Use la siguiente escala:										
						1	2	3	4	5						
¿Cómo calificaría usted la Disciplina que presta a las actividades que realiza en su trabajo?												1	Nada			
¿Cómo calificaría usted la Puntualidad que presta a las actividades que realiza en su trabajo?												2	Poco			
¿Cómo calificaría usted el nivel de Colaboración que presta a las actividades del trabajo?												3	Medianamente			
¿Está conforme con las condiciones físicas de su lugar de trabajo?												4	Bastante			
¿Está conforme con la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo?												5	Mucho			
¿Está conforme con el reconocimiento que obtiene por un buen trabajo?																
¿Está conforme con el monto de su sueldo?																
¿Está conforme con la atención que se presta a sus sugerencias?																
¿Está conforme con la seguridad en el trabajo?																
Parte X: Percepción del trabajador respecto a su Rendimiento Laboral - Logro de Objetivos						Use las siguientes escalas:										
						Incapaz de ejecutar las tareas	Necesita continua supervisión	Debe ser guiado con frecuencia	Conoce bien su trabajo	Preparación óptima						
¿Cómo calificaría usted su <b>capacidad</b> para realizar su trabajo diario?																
						Errores excesivos	Errores frecuentes	Cuidado normal	Habitualmente diligente	Muy cuidadoso						
¿Cómo calificaría usted la <b>calidad</b> del trabajo que realiza día a día?																
						Insuficiente	Escaso	Cantidad suficiente	Superior a la media	Volumen notable						
¿Cómo calificaría usted la <b>cantidad</b> de trabajo que realiza día a día?																
Parte XI: Percepción del trabajador respecto a su Rendimiento Laboral - Satisfacción individual autodeterminada																
<i>En una escala de 0 a 10, donde 0 es el peor desempeño laboral que alguien podría tener en su trabajo y 10 el mejor desempeño</i>																
						0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cómo calificaría usted el desempeño usual o normal de muchos trabajadores en un tipo de trabajo similar al suyo?																
¿Cómo calificaría usted su desempeño laboral usual o normal en el año pasado?																
¿Cómo calificaría usted su desempeño laboral total en los días que usted trabajó durante las 4 semanas pasadas (28 días)?																
LE AGRADECEMOS POR SU COLABORACION																

## **2. Oficios presentados a los involucrados en la investigación**

### 3. Cronograma

Nº	ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Selección del tema	X																											
2	Delimitación de la población			X																									
3	Elaboración planteamiento y formulación del problema					X																							
4	Formulación de los objetivos						X																						
5	Elaboración marco teórico							X	X																				
6	Formulación de hipótesis y operacionalización de las variables									X										X									
7	Elaboración del marco metodológico											X		X	X														
8	Realización de encuestas y validación																	X	X										

9	Realización del trabajo de campo																			X	X	X	X					
10	Tabulación e interpretación de los datos																					X	X	X				
11	Elaboración de conclusiones y recomendaciones																							X	X			
12	Presentación del trabajo investigativo.																									X	X	

#### 4. Presupuesto

**Tabla 24. Recursos Humanos**

HUMANOS	C/HORA	NÚMERO DE HORAS	SUBTOTAL 1
Investigador 1	45	150 promedio	6.750,00
Colaborador 1	10	20	200,00
Asesor Metodológico	60	5	300,00
Asesor Temático 1	50	5	250,00
Asesor Temático 2			
Total			7.500,00

**RESPONSABLE:** Investigador Pedro Flores

**Tabla 25. Recursos Materiales**

MATERIALES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	C/U	CANTIDAD	SUBTOTAL 2
Hojas bond	Hojas de bond Tamaño A4, 75 g.	Resma (500 h)	4,00	1	4,00
CD	Regrabables RW, torre	Torre (100 u)	0,80	4	3,20
Memory USB	Memoria USB HP 8 GB	Unidad	16,0	1	16,00
Cartucho de impresión	Tinta para recarga de impresora	Unidad por color	5,00	1	5,00
Global: materiales de escritorio	Material de escritorio: bolígrafos, clips, carpetas, sobres manila.	Global kit	20,0	1	20,00
Total					48,20

**RESPONSABLE:** Investigador Pedro Flores

**Tabla 26. Servicios**

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	C/H	CANTIDAD	SUBTOTAL
Copiadora	Para reproducir las encuestas B/N, más consentimientos	unidad	0,05	190	9,50
Impresiones	A color	unidad	0,25	170	42,50
Computador	Alquiler de equipo para avances de la investigación	Hora	0,80	120	96
Transporte	Servicio de Transporte urbano e interprovincial	Global Pasajes	60	10	600
Internet	Servicio de internet para el transcurso de la investigación	Pago Mensual	22,50	12	270
<b>TOTAL</b>					<b>1.018,00</b>

**RESPONSABLE:** Investigador Pedro Flores

**Tabla 27. Resumen del Presupuesto**

<b>RESUMEN</b>	
HUMANOS	7.500,00
MATERIALES	48,20
SERVICIOS	1.018,00
<b>TOTAL</b>	<b>7.566,20</b>

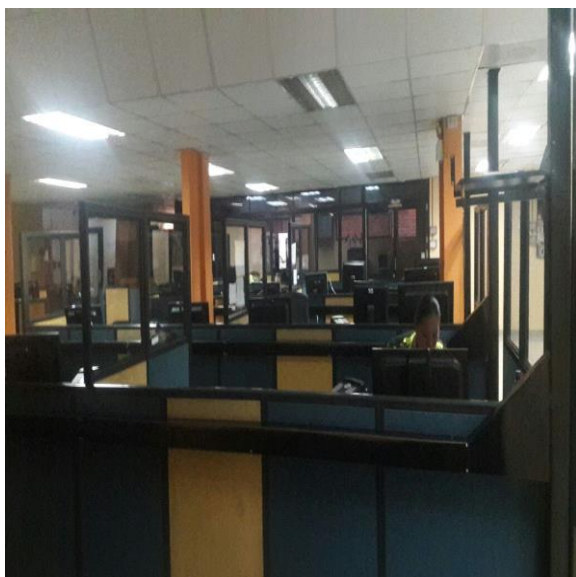
**RESPONSABLES:** Investigador Pedro Flores

El financiamiento es exclusivo del investigador, es decir, los costos son asumidos en su totalidad por el autor de la investigación.

## 5. Fotografías



Fotografías del interior del Call Center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito (CGOP).



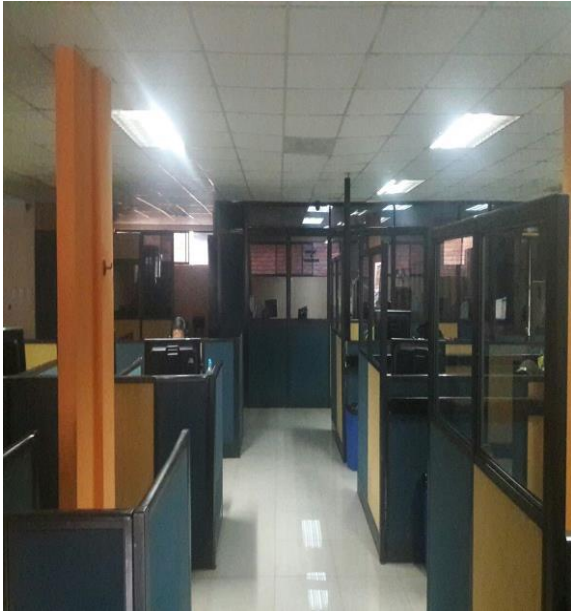
Vista a los cubículos de trabajo del call center CGOP



Fotografías del ingreso exterior del Call Center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito (CGOP)



Vista lateral a los cubículos de trabajo del call center CGOP



Vista al corredor de acceso principal los cubículos de trabajo del call center CGOP



Fotografía del área de coordinación del centro de call center CGOP

**NOTA:** El centro es un área restringida para acceso al público, lo que dificultó tomar más evidencias fotográficas del lugar.