



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN

SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA Y ESTUDIOS A
DISTANCIA
(S.E.C.E.D)
TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION EJECUTIVA

TEMA:

“PLAN FUNCIONAL PARA BAJAR EL RIESGO RELACIONADO CON EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL “MARTIN ICAZA” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2015”.

AUTORA:

ALVARO DAVID PIEDRAHITA CHICHANDE

DIRECTOR DE TESIS:

MSC. FREDDY ROMERO JACOME

LECTORA DE TESIS:

MSC. JANETH SILVA

BABAHOYO-LOS RÍOS-ECUADOR

2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIA JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
Sistema de Educación Continua y Estudios a Distancia

SECED

Carrera: Administración Ejecutiva.

EL TRIBUNAL EXAMINADOR OTORGA AL PRESENTE TRABAJO

TEMA:

“PLAN FUNCIONAL PARA BAJAR EL RIESGO RELACIONADO CON EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL “MARTIN ICAZA” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2015”.

LA CALIFICACION DE: _____

EQUIVALENTE A: _____

TRIBUNAL

.....

DELEGADO- DECANO

.....

DELEGADO-CONSEJO DIRECTIVO

.....

PROFESOR ESPECIALIZADO

.....

SECRETARIA(E)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

TESIS DE GRADO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

CERTIFICACIÓN

Msc. Freddy Romero Jácome, En mi calidad de Tutor de Tesis:

CERTIFICO:

Haber dirigido y asesorado en todas sus partes, la tesis denominada:

“PLAN FUNCIONAL PARA BAJAR EL RIESGO RELACIONADO CON EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL “MARTIN ICAZA” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2015.”

De la autoría de: ALVARO DAVID PIEDRAHITA CHICHANDE

Además encuentro que este trabajo ha sido realizado de acuerdo a la exigencia metodológica- técnicas exigentes para el nivel de licenciatura, por lo que autorizo su presentación, sustentación y defensa.

.....
DIRECTOR DE TESIS



*Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la
Educación
Licenciatura en Administración Ejecutiva*

APROBACIÓN DEL LECTORA

Msc. Janeth Silva en mi calidad de lectora de la tesis de grado sobre el tema:

“PLAN FUNCIONAL PARA BAJAR EL RIESGO RELACIONADO CON EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL “MARTIN ICAZA” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2015.”

De la egresada: **ALVARO DAVID PIEDRAHITA CHICHANDE**, apruebo dicho trabajo práctico ya que reúne los requisitos y méritos suficientes.

Msc. Janeth Silva
LECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIA JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN

Sistema de Educación Continua y Estudios a Distancia

SECED

Carrera: Administración Ejecutiva.

CERTIFICADO DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, **Álvaro David Piedrahita Chichande**, portadora de la Cédula de Ciudadanía **120634839-1**, Estudiante del Seminario de Tesis, previo a la Obtención del Título de Licenciada en la Carrera ADMINISTRACION EJECUTIVA, declaro, ser la autora del presente trabajo de investigación, el mismo que es original auténtico y personal, reuniendo los requisitos legales y constitucionales exigidos.

Todos los efectos académicos y legales que se desprenden del presente trabajo es responsabilidad exclusiva de la autora.

Es todo en cuanto puedo decir en honor a la verdad

Atentamente,

.....
Álvaro David Piedrahita Chichande
C.I. 120634839-1

AUTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación de aplicación de estrategias funcionales está dedicado a mis seres queridos, porque son ellos quienes han hecho de mí una persona perseverante y luchador y gracias a ellos me convertiré en un excelente profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecida primeramente con DIOS porque él es mi guía en todo momento, en segundo lugar a mi familia, y en tercer lugar a mis sabios maestros que con sus enseñanzas han logrado que seamos mejores en nuestra futura vida profesional.

INDICE

PAGINAS PRELIMINARES	
CARATULA	
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	ii
CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA	iii
APROBACION DE LA LECTORA.....	iv
AUTORIA.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE.....	viii
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I	3
1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA	3
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Derivados	4
1.3 DELIMITACION DEL OBJETO DE ESTUDIO	5
1.4 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS.....	5
1.4.1 Objetivos Generales.....	5
1.4.2 Objetivos Específicos	6
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPITULO II	8
2. MARCO TEORICO	8
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	8
2.2 MARCO CONCEPTUAL	10
2.2 MARCO REFERENCIAL	18
2.3.1 Fundamentacion Teorica	18
2.3.2 Fundamentacion Filosofica	24
2.3.3 Fundamentacion Psicologica	24
2.3.4 Fundamentacion Legal.....	25

2.4	Glosario de Términos mas Frecuentes.....	35
2.5	HIPOTESIS DE TRABAJO	36
2.5.1	Hipotesis General.....	36
2.5.1	Hipótesis Especifica.....	36
2.6	VARIABLES	37
	VARIABLE DEPENDIENTE.....	37
	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	37
2.7	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	37
	CAPITULO III	38
3.	METODOLOGIA.....	38
3.1	NIVEL O TIPO DE LA INVESTIGACION.....	38
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	39
3.3	POBLACION Y MUESTRA DE TRABAJO.....	40
3.4	INSTRUMENTO Y RECOLECCION DE DATOS.....	40
3.5	ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS	41
3.6	CONCLUSIONES.....	49
3.7	RECOMENDACIONES.....	50
	CAPITULO IV	51
4.	PROPUESTA.....	51
4.1	TITULO.....	51
4.2	JUSTIFICACION	51
4.3	OBJETIVOS	53
4.3.1	Objetivo General	53
4.3.2	Objetivos Especificos	54
4.4	DESARROLLO.....	54
4.5	RECURSOS	57
4.6	BIBLIOGRAFIA	58
4.7	LINKOGRAFIA	58
	ANEXOS.....	59

INTRODUCCIÓN

El termino estrés se originó en 1974, el investigador que la descubrió tiene por nombre **Freudenberg**, él observo en los trabajadores un ambiente de fatiga, agotamiento, tensión, de allí nace la idea de que lo que estaba provocando aquello tendría por nombre estrés, desde entonces se ha venido realizando una serie de estudios investigativos que muestren las causas verdaderas por los cuales afectan a la salud física, como al rendimiento laboral. El estrés ocasiona una desmotivación en el desenvolvimiento de las actividades laborales. De tal manera que es una manifestación que altera el sistema nervioso causando un desorden normal en las personas e inclusive volviéndolas agresivas.

No todo estrés es malo pero cuando sobrepasa los límites normales repercute en una tensión o angustia en los seres humanos, desencadenando cambios generalmente en un desmotivamiento en la actividad que realice.

Cuando hablamos del estrés en los trabajadores o empleados de una institución pública, pensamos al desafío al que se enfrentan los administradores, gerentes o directores, entonces es el momento indicado para sugerir o plantear un cambio en la función administrativa, en un departamento, área o bloque en toda la institución; lo más preciso para hacer que el estrés empiece a desaparecer rápidamente, debe adoptarse la aplicación de estrategias funcionales.

Las estrategias funcionales son una herramienta poderosa en el ámbito de la administración y es la más indicada para que nos ayude a contrarrestar el estrés, mejorando así la efectividad en el libre desarrollo de las funciones encomendadas a los empleados o

trabajadores. Es más las estrategias funcionales son procedimientos que se realizan como contingentes para que en la organización no se dé o evitar a gran escala el estrés laboral ya que este viene dado justamente por la recarga de trabajo asignada.

CAPITULO I

“PLAN FUNCIONAL PARA BAJAR EL RIESGO RELACIONADO CON EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL “MARTIN ICAZA” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2015.”

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El estrés laboral o síndrome de Burnout surge del interés de estudiar la calidad de vida laboral del empleado asociado al estrés y las repercusiones en su salud, rendimiento laboral e impacto en la gestión de la organización, asumiendo que la calidad y calidez del servicio depende del estado de salud de los empleados.

Si alguna persona dentro de la organización padece de estrés, esto permitirá que las demás persona de su alrededor también sean afectadas por este mal, cuando el recurso humano trabaja bajo presión, se debe tener por seguro de que caerá en estado depresivo, angustioso y de ira, provocando el estrés

En el Hospital Provincial “Martin Icaza” de la ciudad de Babahoyo, a pesar de que en la actualidad se ha tomado conciencia de la necesidad de conocer las condiciones de trabajo y los riesgos a que están expuestos, el personal administrativo, aún está vigente la tendencia a no considerar al personal hospitalario bajo la misma óptica que los trabajadores de otras áreas, pese al impacto de los riesgos que corren.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

En la actualidad, se orienta a enfocar el estudio sobre la problemática del estrés laboral o síndrome de Burnout en la aplicación de estrategias funcionales como medidas para la reducción del estrés laboral en la empresa, con esta idea de solucionar el estrés laboral se pretende conseguir la erradicación del problema mediante diversas técnicas y métodos que aseguren resolver o eliminar la problemática principal que motiva la existencia del problema, estas técnicas y métodos serán aplicadas en el desarrollo de la investigación, logrando cumplir con los objetivos que teníamos desde el principio y que esta nueva idea sirva de ayuda para eliminar el problema del estrés laboral, así como todas las consecuencias negativas tanto en la empresa como en el trabajador que sufre sus síntomas.

Se presentan algunas de las consecuencias que el estrés laboral tiene para los individuos y las organizaciones, además se revisan algunos modelos desde los que se han estudiado el estrés laboral en los últimos años considerando el ajuste persona-puesto, describiendo los objetivos y contenidos de la Psicología de las perspectivas de futuro que pueden beneficiar el bienestar de los trabajadores.

1.2.1 Problema General

¿De qué manera influye un plan funcional para bajar el riesgo relacionado con el estrés laboral de los empleados del bloque administrativo del Hospital Provincial Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos?

1.2.2 Problemas Derivados

¿Cuáles son las causas principales del estrés laboral que afectan a los empleados del bloque administrativo del Hospital Provincial Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos?

¿Cuáles son las consecuencias principales del estrés laboral que afectan en los empleados del bloque administrativo del Hospital Provincial Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos?

¿Cuáles son las medidas más eficaces para la erradicación del estrés laboral en los empleados del Hospital Provincial Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos?

1.3 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

OBJETO:	Estrategias Funcionales como medidas preventivas para reducir el Estrés Laboral en el bloque administrativo del Hospital Provincial Martín Icaza Año 2015.
CAMPO DE ACCIÓN:	Administrativo
DELIMITACIÓN ESPACIAL:	Babahoyo- Provincia De Los Ríos- Ecuador - Camilo Ponce – Cafetal - Malecón y 9 de octubre.
DELIMITACIÓN TEMPORAL:	Año 2015
AREA:	Bloque Administrativo
ASPECTO:	Estrés
ACTORES:	Los empleados del bloque administrativo.

1.4 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS

1.4.1 Objetivo General

Elaborar un Plan Funcional para bajar el riesgo relacionado con el estrés laboral de los empleados del Hospital Provincial Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo Provincia de los Ríos Año 2015.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Describir las principales causas que afectan a los empleados del bloque administrativo del Hospital Provincial Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos.
- Evaluar las consecuencias producida por el estrés laboral a los empleados del bloque administrativo del Hospital Provincial Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos
- Proponer un plan funcional innovador para reducir el estrés y los riesgos laborales que afectan a los empleados que laboran en el bloque administrativo del Hospital Provincial Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos.

1.5 JUSTIFICACIÓN

A pesar de que se han hecho estudios en la psicología, se sabe que en los servicios, como en el que se presenta en el trabajo de investigación, la calidad del servicio prestado depende en gran medida del personal, su conocimiento, su vocación, capacidad de entrega y del trabajo de equipo, para que todo esto se pueda desarrollar, el personal debe sentirse a gusto en su entorno laboral.

Cuando se está sometido a situaciones que generan estrés laboral se afecta al personal y a la calidad del servicio prestado. El presente trabajo de investigación permite determinar los niveles de estrés laboral por frecuencia de riesgos a los que están sometidos el personal del servicio en estudio y los síntomas que presentan. Esto permite sugerir algunas estrategias de afrontamiento del estrés laboral del personal del servicio en estudio, buscando evitar o minimizar las posibles consecuencias que puedan influir en la calidad de producción que se presta en dicho servicio.

La presente investigación se fundamenta entre otros puntos importantes en la principal necesidad que posee la institución como es un plan estratégico funcional que regule, controle y organice todos los aspectos que inciden en el estrés o proliferar el problema del estrés en los empleados que prestan servicios en el Hospital Provincial Martín Icaza, el mismo que es causado por factores como las condiciones negativas de las relaciones sociales diarias entre empleados, el inconformismo de los mismos por sus deberes diarios, trato preferencial que se evidencia, no hay atención psicológica inmediata para los empleados, no se cumplen los derechos del trabajador estipulados en la ley, y en sí muchas actitudes que en conjunto son un fuerte incidente que causa el estrés.

Este influye de forma directa en el rendimiento del empleado, causando desequilibrio del cual se pueden relacionar otras enfermedades físicas como el dolor muscular, náuseas, inapetencia, migraña, indigestión, depresión, irritabilidad, desánimo, causando en la institución un severo caso de precaria atención a los usuarios, ya que en ellos recae todas las consecuencias negativas afectando su necesidad de atención óptima, de forma rápida, eficaz y gentil.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

En la investigación se estudiará desde el principio cuál es la causa del estrés o síndrome de Burnout laboral en el empleado del bloque administrativo, para poder medir estos síntomas o consecuencias de la existencia del estrés basaremos nuestra investigación en términos científicos que han sido posteriormente investigados, por lo tanto constan en diferentes textos informáticos en la red que especificaremos con su debida fuente.

Este tema involucra aspectos que ya han sido analizados y que tienen ciertos aspectos que involucran estudios de otras ramas, con este problema que será correctamente fundamentado teóricamente crearemos una nueva idea sobre estrategias funcionales como medidas para prevenir el problema, para involucrarnos más en nuestros trabajadores así como las medidas para erradicar estos inconvenientes laborales que perjudican tanto al trabajador y a la calidad de trabajo que se ofrece, con lo cual nos damos cuenta que podremos resolver el problema si nos enfocamos específicamente en analizar su origen o que lo origina.

Analizando punto por punto los términos que en conjunto ayudarán a darle sentido al tema de la investigación así como observar claramente los límites de este tema, como se lo plantea en cada uno de los capítulos del estudio, en el primer capítulo nos enfocaremos al tema de investigación para explicarlo y fundamentarlo conforme a todos sus características y el porqué de la elección del tema como principal punto del estudio que recién se empezará con el análisis, este estudio

es para llegar al punto clave del problema que es el estrés, es lo que vamos a erradicar o combatir en esta investigación, que abarca a el empleado como punto principal de estudio y quién se encuentra afectado por el estrés lo cual perjudica con la realización de sus funciones diarias de trabajo.

Por esta influencia negativa ya no será totalmente impecable perjudicando a la institución directamente con la falta de atención a los usuarios y disminuyendo el estado de servicio que poseen los empleados para brindarle atención a los ciudadanos de nuestra ciudad de Babahoyo, con este problema aplicaremos la mejor estrategia para después evaluar sus resultados y comparar si este plan estratégico funcional es realmente de ayuda para la erradicación del problema que se estudia.

La psicología consiste en el estudio del funcionamiento del cerebro para analizar el comportamiento humano, dentro del ámbito científico la psicología se enfoca en varias áreas de las ciencias, de modo que engloba el complejo funcionamiento psíquico humano, además registra interacciones de personalidad en tres dimensiones como son: cognitiva, afectiva y el comportamiento.

Cognitiva.- Aquí se estudia los procesos mentales del ser humano como es la percepción que tiene, o cuando cumplen una función comunicativa para satisfacer sus necesidades.

Afectiva.- Se refiere al trato que brinda el ser humano.

Comportamiento.- Es la manera de proceder que tienen los individuos con relación a su entorno.

2.2 Marco Conceptual

El constante cambio del mundo y de la sociedad actual que evoluciona y se desarrolla de una forma muy rápida se enfrenta cada día a fuertes cambios que debe resolver diariamente impuestas por el entorno, que son producidas por el consumismo y la globalización, que llevan a las personas a cambiar su forma de vida, produciendo una serie de actitudes y acciones, estos dos emocionales de tensión, los cuales son una traba para la realización de tareas específicas que se pueden resumir en la enfermedad del estrés.

Mediante el siguiente fundamento se explica de donde viene esta palabra “Este término del estrés, apareció de una adaptación al castellano de la voz inglesa stress”. La palabra stress apareció en el inglés medieval en la forma de distress, la misma que provenía del francés antiguo desstress. (Melgosa, 1999,19).

El estrés es aquella respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le demuestran, con la cuales se producen como consecuencia una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, al mismo momento que le permite contestar de manera correcta a las demandas exteriores.

El trastorno del estrés también puede ser producido no solo por los aspectos emocionales o espirituales del ser humano sino por demandas de carácter social y amenazas producidas en el lugar donde la persona necesita la capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas que se le presenten.

El doctrinario **Peiró (1992)** se refiere al estrés en el cual especifica que es un fenómeno adaptativo de los seres humanos, que en buena medida aporta a la supervivencia, a un buen rendimiento en las actividades y un desempeño óptimo en varias esferas de la vida. En

todas las etapas de la vida, se producen tensiones cuando se pretende eliminarlas por completo, lo que puede lograrse con esto es estresarse aún más, por lo que los seres humanos racionales inteligentes y positivos saben controlar las tensiones para encauzar luego de forma positiva.

Existen dos tipos de estrés el negativo (distrés) y el positivo (eustrés).

Eustrés (positivo): Su función principal es la de proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de todas nuestras capacidades físicas y mentales para cumplir satisfactoriamente una determinada tarea. Considerado como un estado en el que el organismo logra enfrentarse a las situaciones difíciles e inclusive puede llegar a obtener sensaciones placenteras con ello. Dentro del contexto laboral sería la situación ideal del equilibrio.

Distrés (negativo): Se produce como resultado de una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo, que provoca o da lugar a desequilibrios físicos y mentales, saturando nuestro sistema fisiológico. Igualmente, esta respuesta excesiva, acaba por reducir la capacidad de atención de la persona afectada, de decisión y de acción, perjudicando además nuestras relaciones con los demás, al modificar nuestro estado de ánimo.

Entonces con lo anteriormente analizado puede decirse que el estrés se puede ver como un fenómeno de adaptación en las personas porque depende de cada persona y el entorno donde se presente el tipo de respuesta que se produce a su ambiente y esta beneficiará o no en su crecimiento personal y/o profesional. El término estrés, se originó de un concepto físico que hace referencia a una fuerza o peso que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales.

Selye se refiere al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta del organismo a éste. Usando la palabra estrés para referirse a la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular (1956). El término se ha usado con múltiples significados y ha servido para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos frente repetidas exposiciones a condiciones estresantes.

El concepto de estrés laboral o síndrome de Burnout, de acuerdo a lo que aparece en los documentos divulgativos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1997) desde una perspectiva integradora, se considera el estrés como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El término estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

EL ESTRESOR

Hace referencia a la situación que produce una respuesta de estrés en el profesional, empleado o trabajador, para ser preciso se produce cuando se comete un error por ejemplo: tenemos que entregar una información de inmediato y por equivocación enviamos una que no fue pedida, también se da el caso cuando por medio de compras públicas realizamos una compra y no se nos trae la cantidad pedida sino lo que a los proveedores les pareció, esas son fallas o circunstancias que son causantes del estresor, desencadenando el estrés laboral.

Los riesgos psicosociales y el estrés

Los riesgos psicosociales provienen de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden provocar resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

- Cargas de trabajo excesivas;
- Falta de participación en la toma de medidas que afectan al trabajador;
- Falta de gestión de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;
- Comunicación ineficaz;
- Falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;

Es de vital importancia no confundir riesgos psicosociales como carga de trabajo excesiva con situaciones que, aunque estimulantes y muchas veces desafiantes, ofrecen un entorno de trabajo en el que se respalda al trabajador, que recibe la formación apropiada y está motivado para desempeñar su trabajo de la mejor manera posible. El ambiente psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador.

Los trabajadores sienten estrés, el que se produce cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Muy aparte de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desplegar problemas graves de salud física.

Entonces para una organización, los efectos negativos se convierten en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del absentismo, presentismo es decir trabajadores que acuden trabajar cuando están enfermos pero son incapaces de rendir con eficacia y unos mayores índices de accidentes y lesiones. Las bajas tienden a ser más prolongadas que las otras causas, y el estrés que está relacionado con el trabajo puede ayudar a un aumento de los índices de jubilación anticipada, sobre todo en el caso de los empleados en labores administrativas.

Por lo tanto, se concluye que los trabajadores que se encuentran afectados por el estrés pueden sufrir no solo de alteraciones psicológicas sino físicas que los imposibilita a cumplir con su trabajo diario, del cual son responsables tanto los administradores de la empresa por no prevenir este padecimiento como los empleados por no manifestar sus inconvenientes, ya que con la normativa de nuestro país como Constitución y la Ley Orgánica Servidores Públicos referente a los derechos y obligaciones del trabajador, se pueden reclamar y defender los principios del trabajador o hacer cumplir sus obligaciones.

El estrés laboral o estrés en el trabajo está considerado como un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el ambiente laboral puede producir la saturación física o mental del trabajador, generando varias consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su ambiente más cercano. El estrés laboral es el producido por las exigencias del ambiente que superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o conservarlas bajo control, y puede mostrarse de diversas formas.

Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y comúnmente están acompañados de agotamiento físico y/o mental. Adicionalmente, el estrés en el trabajo está ligado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo ser incluso motivo de baja laboral en los casos más graves, con lo cual es conveniente educarse cómo combatirlo, y conocer técnicas eficaces para su manejo.

Con relación a sus causas, el estrés laboral puede estar ocasionado por una excesiva carga de trabajo, por un elevado nivel de responsabilidad que coloca a prueba la capacidad del individuo o por unas relaciones sociales insatisfactorias en el puesto de trabajo. En efecto, con cualquiera de estos tres factores puede originar estrés laboral, en ocasiones una combinación de los mismos puede resultar en situaciones más graves que a la larga son más difíciles de tratar.

Además de estos tres factores se agregan otros que pueden generar situaciones estresantes, como por ejemplo la falta de intercambio de comunicación social con los respectivos compañeros, el poco tiempo que se invierte en compartir con los colaboradores, falta de eventos sociales que permitan entrelazar las relaciones de compañerismo, la poca confianza que el trabajador tiene para informar algún inconveniente en su trabajo.

En relación a lo que agrega en palabras la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de las personas que trabajan”

Un ejemplo muy válido de estrés laboral sería el síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado, que puede producirse en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención al público. Este tipo de puestos, en varias ocasiones van acompañados de una sobrecarga laboral por ejemplo por una exposición continua a reclamaciones o quejas de clientes, lo que produce una situación de estrés permanente y acumulativo en el empleado.

Definitivamente el trabajador pierde toda motivación y se provoca una dinámica mental negativa que le hace percibir cada una de las jornadas laborales que comienzan como interminable. Entonces, el estrés es una contestación fisiológica natural del ser humano, pues actúa como un mecanismo de defensa que dispone nuestro organismo para hacer frente a situaciones nuevas, que presentan un nivel de exigencia superior o que se perciben como una amenaza.

Concepto de estrategias funcionales

Las estrategias funcionales se refieren a cada unidad de negocios a nivel de cada una de las funciones. Se centra en cómo utilizar y aplicar los recursos, productos, finanzas y habilidades en las áreas funcionales, legales y de tecnología a nivel de cada una de las unidades de negocios. La función este en planes a corto plazo y la estrategia está limitada al dominio de las responsabilidades funcionales de cada departamento. Las estrategias funcionales son planes de acción administrativos para una actividad funcional, un proceso de negocios o un departamento clave particular dentro de un negocio. La estrategia funcional es la que determina la forma en que se utilizan los recursos del nivel operativo en cada área de la empresa.

Su principal funcional es de respaldar la estrategia de negocios y el enfoque competitivo de la compañía. Estas estrategias bien aplicadas dan a la empresa competencias, habilidades y fortalezas de recursos. La función relacionada es la que crea un calendario administrativo para lograr los objetivos y la misión del área funcional.

Al crear la estrategia el administrador de una función de negocios o de una actividad particular debe trabajar en colaboración con los jefes y con los miembros del equipo las funciones o procesos. Las estrategias funcionales compatibles, de colaboración y que se refuerzan entre ellas, son fundamentales para que la estrategia principal del negocio tenga un gran uso.

Concepto de medidas de prevención

La observación acentúa el carácter obligatorio de la prevención. La Prevención es la advertencia. Son sinónimos estos dos términos cuando significan orden, consejo o aviso anticipado; pero la prevención lleva consigo la idea de autoridad o de precepto; la advertencia lleva consigo la idea de buen deseo o de consejo amistoso. La prevención se hace siempre de superior a inferior; la advertencia se puede también hacer entre iguales: pero ni la una ni la otra se pueden hacer de inferior a superior, porque a este no se le previene, ni se le advierte lo que debe hacer; se le expone o se le representa.

Medidas de prevención

La acción preventiva

- Prevenir los daños para la salud de los trabajadores.

- Implantación afecta a todos los niveles jerárquicos de la empresa.
- La finalidad es evitar que se materialicen los riesgos:
- Detectar los riesgos y conocer la probabilidad de que se produzcan.
- Eliminarlo, y si no se puede, reducirlo al máximo.
- Planificada y bien organizada.
- Evitar riesgos.
- Evaluar los riesgos que no pueden evitarse.
- Combatir los riesgos en su origen y no en el lugar de transmisión o recepción.
- Adaptar el puesto a la persona.
- Las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.

Cuando se trata sobre la psicología aplicada se refiere a evitar sufrir daños psicológicos del trabajo y sus formas de organización. Monotonía, ritmo de trabajo, status social del puesto.

2.3 MARCO REFERENCIAL

2.3.1 Fundamentación Teórica

Estrés laboral o síndrome de Burnout y las características individuales.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que ocasiona el estrés.

Se puede definir como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales del trabajo y la capacidad de la persona para cumplirlas, el cual se produce por una serie de fenómenos que ocurren en el organismo del trabajador con la intervención de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta incluso afectar la salud del trabajador.

“Los efectos del estrés varían según los individuos. Los síntomas así como los efectos del estrés son diferentes en distintas personas”.
(Peiró, 1993).

Algunos trabajadores no reaccionan de la misma forma, si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener avances.

Lo contrario a lo anterior causará en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, con lo cual llegará a estados de frustración o apatía al trabajo que le dificultaran realizarse y obtener logros en el trabajo.

Componentes del estrés o síndrome de Burnout.

Según Santos (2004) se denominan estresores a los factores que crean estrés y que tiene que ver con el nivel de activación o estado de alerta de la persona es el nivel inicial de un estado de estrés.

Como respuesta al estrés es el comportamiento de una persona frente a los factores que lo originan y las clases de respuesta según la situación por la que pasen son dos:

- Respuesta en armonía adecuada con la demanda que se presenta.
- Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

Se observan grandes diferencias individuales, para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas resultan solo ligeramente alteradores y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en el organismo.

Fases del Estrés

“El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase”. (**Melgosa, 1999**).

Cuando aparece el estrés hasta que llega a su máximo efecto pasa por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle hasta llegar a su etapa final.

Según **Melgosa (1999)**, existe tres fases: la de alarma, la de resistencia y la de agotamiento.

1) Fase de Alarma.- En esta fase se describe el aviso que hace ante la aparición de un elemento estresor.

2) Fase de resistencia.- Es cuando el estrés comienza a tomar forma para empezar su desmotivamiento en las actividades que realice el empleado o trabajador.

3) Fase de agotamiento.- Aquí es cuando la persona ha llegado a la fase final del estrés, debilitándola totalmente y desinteresándose del trabajo encomendado.

Tipos de estrés laboral

El trabajador para enfrentar una situación que le ocasione estrés puede emplear una o varias estrategias para enfrentarlo, cuya finalidad es eliminar la fuente de estrés. También se puede evitar la experiencia incurriendo en la situación estresante.

Según Slipack (1996, Los tipos de estrés laboral) existen dos tipos de estrés laboral:

1. El episódico
2. El crónico

El **estrés episódico** se presenta momentáneamente, es una situación que no dura mucho tiempo y que desaparece cuando se enfrenta o resuelven todas las situaciones que la provocaron, un ejemplo de este tipo de estrés es cuando una persona es despedida de su empleo.

El estrés crónico es el que se presenta de forma continua cuando una persona es sometida a un agente estresor de forma constante, los síntomas aparecen cada vez que se presente la situación estresante hasta que la persona la pueda resolver y si nunca la resuelve entonces nunca desaparecerá.

Causas del estrés laboral o síndrome de Burnout

En la actualidad hay personas que dedican todo su tiempo a cumplir con sus obligaciones del trabajo, buscando la perfección, se someten a la constante presión de estar pendientes de todas estas situaciones con lo cual no pueden estar tranquilos y dedicar tiempo a familia, amigos, así como a su vida personal, con lo cual estas situaciones llevan a las personas a ser adictos de su empleo así como son las que generan el malestar del estrés en ellos mismos.

Estos agentes estresantes pueden presentarse en cualquier momento de la acción laboral y en cualquier situación que se someta a una persona a una carga a la que no pueda acostumbrarse, con la que no pueda hacerse cargo rápidamente.

González Cabanach (1998 citado en Doval et. al, 2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el área laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

El estrés laboral puede ser originado por muchos motivos pero uno de los más importantes es el temor a lo desconocido, porque el trabajador se puede enfrentar a situaciones que desconoce y la sensación le genera desconfianza así como sentir que no puede con el problema laboral, por lo que estas situación no permiten que el trabajador se desarrolle en su trabajo por miedo a equivocarse, un ejemplo se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Principales efectos del estrés laboral o síndrome de burnout.

En la vida real toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al referirse al estrés el mal manejo ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se está haciendo recalcar a los efectos del estrés a nivel fisiológico porque propician un gran deterioro en los individuos limitándoles realizar sus actividades cotidianas. Los efectos que provoca el estrés son los siguientes:

Efectos Fisiológicos (dentro de estos constan la presión arterial);

Efectos Cognitivos (inconvenientes en el momento de decisión);

Efectos Motores (exaltación al pronunciar algo).

Efectos del estrés laboral sobre la salud

Los diversos estudios que se originan por el estrés laboral son analizados de diferentes formas por los individuos, se deben tomar en cuenta diversos factores y aspectos como diferencias individuales que se describen en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que todos los efectos laborales no se presentarán de la misma forma en todas las personas que lo padecen y lo que afecta de forma negativa a unos puede afectar de forma positiva a otros, todo puede variar según la persona y la situación que los afecta. **Santos (2005)** se refiere que cuando las defensas del organismo están debilitadas la reacción del cuerpo a los diferentes movimientos le ocasiona un desgaste y puede ser totalmente, generando problemas psicológicos, enfermedad física o incluso causar la muerte.

Efectos del estrés laboral sobre la organización

Las personas que padecen de estrés ciertamente atraviesan por varias situaciones que complican su adecuada conducta en el desarrollo de

sus actividades laborales en el día a día dentro de la institución. Dando lugar al abandono de la actividad laboral, a la variación de las personas y por ende al descenso de su productividad.

2.3.2 Fundamentación Filosófica

Las manifestaciones de desgastarse por el estrés son el producto de la mezcla de los diferentes factores que se presentan en todo el entorno de la persona. Actualmente se considera al síndrome de burnout como una patología **(Gil Monte y Peiró, 2001)** derivada del estrés laboral crónico caracterizada por tres dimensiones: agotamiento emocional (pérdida progresiva de la energía, cansancio, desgaste, agotamiento, fatiga física y/o psicológica), despersonalización (actitudes negativas, irritabilidad, pérdida de la motivación e incompetencia) y falta de realización en el trabajo (que involucra respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo). **(Maslach 1981; Gil Monte 2001)**.

2.3.2 Fundamentación Psicológica

Cuando las personas trabajan normalmente se sienten satisfechas por el trabajo que han desempeñado pero si bien es cierto llega un momento en que en el mismo lugar de trabajo los individuos empiezan a sentirse en un ambiente incómodo y desesperante donde ya no hay lugar al optimismo, es ahí cuando se presenta el estrés y afectando de tal manera al ser humano que él se sienta incapaz de seguir realizando sus actividades laborales y muchas veces ocasionan problemas en su vida personal, porque por el mismo motivo que se sienta así no encuentra una escapatoria rápida y comienzan los malestares laborales y personales. En algunas ocasiones los individuos se sienten como en una camisa de fuerza, a manera de amenaza sin oportunidad.

Dentro de una institución muchas veces el trabajo es forzoso y exigido por parte de los mandos medios y superiores, de manera que los empleados se vuelvan nerviosos y en muchas ocasiones temerosos de realizar su trabajo bien o mal.

2.3.3 Fundamentación Legal

Constitución de la Republica Del Ecuador

Capítulo sexto

Trabajo y producción

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.

8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.

9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.

12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.

13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.

14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales

gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.

15. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.

16. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo.

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria.

El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley.

Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios.

Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal.

Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales.

Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades líquidas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley.

Art. 329.- Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de auto sustento, cuidado familiar e iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin.

Para el cumplimiento del derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones.

Se reconocerá y protegerá el trabajo autónomo y por cuenta propia realizado en espacios públicos, permitidos por la ley y otras regulaciones. Se prohíbe toda forma de confiscación de sus productos, materiales o herramientas de trabajo. Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas.

El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores.

Art. 330.- Se garantizará la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad. El Estado y los empleadores implementarán servicios sociales y de ayuda especial para facilitar su actividad. Se prohíbe disminuir la remuneración del trabajador con discapacidad por cualquier circunstancia relativa a su condición.

Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades.

Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

Art. 332.- El Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad. Se prohíbe el despido de la mujer trabajadora asociado a su condición de gestación y maternidad, así como la discriminación vinculada con los roles reproductivos.

Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP)

Capítulo I

De los Deberes, Derechos y Prohibiciones

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos:

a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;

b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;

e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;

f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;

h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;

i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;

j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y,

Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;
- d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas;
- e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;
- f) Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria;
- g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
- h) Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del

servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo;

i) Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley;

j) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada;

k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción;

l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

m) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada.

n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;

ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales.

o) Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración salvo el caso de que se acogiera a los mecanismos de la seguridad social previstos para el efecto. En caso de que se produjere tal evento se acogerá al procedimiento de la jubilación por invalidez y a los beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social;

p) Mantener a sus hijos e hijas, hasta los cuatro años de edad, en un centro de cuidado infantil pagado y elegido por la entidad pública;

q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades; y,

r) Los demás que establezca la Constitución y la ley.

Código del Buen Vivir

Constitución de la República del Ecuador

Título VI

Régimen de Desarrollo

Capítulo primero

Principios generales

Art. 275.- El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del sumak kawsay.

El Estado planificará el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios consagrados en la Constitución. La planificación propiciará la equidad social y territorial, promoverá la

concertación, y será participativa, descentralizada, desconcentrada y transparente.

El buen vivir requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza.

Art. 278.- Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

1. Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.
2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.

2.4 Glosario de Términos más Frecuentes

Afectiva.- Lo que el ser humano experimenta ante determinadas alteraciones que se producen en su entorno.

Burnout.- Padecimiento a grandes rasgos en la presencia de una respuesta prolongada.

Bloque.- Agrupaciones ocasionales que comparten objetivos iguales.

Cognitiva.- Procesos mentales que cumplen una función comunicativa.

Conglomerado.- Mezcla confusa de personas o cosas de distinto origen o naturaleza y a menudo contrarias.

Dogmática.- Exposición articulada de una religión.

Estrés.- Cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior a lo normal.

Estresor.- Exigencias externas que provocan el estrés.

Estresante.- Ritmo de vida desordenado

Heurístico.- Hallar o inventar.

Inapetencia.- Falta de apetito y gana de comer.

Síndrome.- Síntomas que se presentan independientemente de una enfermedad.

Trastornos.- Anormalidades que se dan en las dimensiones emocionales, motivacionales y afectivas.

Tácito.- Que no se expresa, se supone o se sobreentiende.

Monotonía.- Falta de variedad y que no se produce un cambio.

2.5 HIPOTESIS DE TRABAJO

2.5.1 Hipótesis General

Aplicando un plan funcional innovador, ubicando al trabajador como principal eje de la institución, se disminuirá el estrés laboral en el en el bloque de administrativo del Hospital Provincial Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos.

2.5.2 Hipótesis Específicas

- Conociendo las causas del tipo de estrés laboral se implementará en el Plan Funcional estrategias dirigidas a los empleados del Hospital Provincial Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos
- Distribuyendo tareas laborales en razón de parámetros: trabajos físicos, sexo, edad, mejorara los niveles de estrés laboral del

Hospital Provincial Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos.

- Implementando un Plan funcional innovador como estrategia se reducirá el estrés y los riesgos laborales en el bloque administrativo del Hospital Provincial Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo.

2.6 VARIABLES

Variable Dependiente: Estrés Laboral.

Variable Independiente: Plan Funcional.

2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
PLAN FUNCIONAL	El plan funcional trata de cómo utilizar y aplicar los recursos y habilidades dentro de cada área funcional, actividad o unidad estratégica. En este caso, se generan estrategias por departamentos u otras unidades de la organización	Habilidad Táctica	Decisión
ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral o estrés en el trabajo está considerado como un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el ambiente laboral puede producir la saturación física o mental del trabajador, generando varias consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su ambiente más cercano.	Prevención Control	Establecer objetivos

CAPITULO III

3 METODOLOGÍA

La metodología por lo general hace mención al conglomerado de recursos probables empleados para lograr una serie de finalidades que guía a una búsqueda maestra o a una presentación dogmática, son trabajos que requieren de destrezas, entendimiento, atención delimitada, precisándose como el aprendizaje alternativo para una meta concreta.

3.1 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION

Con el propósito de que esta investigación quede como un preámbulo abierto a la modificación y que se lo pueda llevar a la práctica y poder resolver el problema que está aquejando al bloque administrativo del Hospital Provincial Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo, Provincia de Los Ríos, se utilizaran los siguientes tipos de investigación:

Investigación Documental.- Estará basada netamente en los estudios realizados y de acuerdo a las aseveraciones descritas en la documentación real y detallada en alguna revista de carácter científico o publicaciones reales.

Investigación de Campo.- Se la realizará en el lugar mismo de los acontecimientos, donde se puede evidenciar el fenómeno que ocurre cuando los empleados del bloque administrativo del Hospital Provincial Martin Icaza entran en un momento de desesperación por causa de las muchas exigencias laborales que demanda su trabajo originando el estrés laboral.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

En el diseño de esta investigación se ha adoptado el método inductivo, deductivo y heurístico.

El Método Deductivo.- Mediante este método se podrá descifrar los datos reales de la investigación para obtener un dato particular, de esta manera se logrará conocer lo que la investigación arrojará como datos irreales y reales. En la investigación tendremos como ejemplo: que las personas que dentro del ámbito laboral son sometidas a exigencias laborales en la institución en que desarrollen sus actividades pueden llegar al desencadenamiento del estrés laboral, siendo sus consecuencias la fatiga, el agotamiento, la desesperación y el quemameimportismo en su lugar de trabajo.

El Método Inductivo.- Aquí se pondrá en estudio los datos particulares para consensuar y llegar a un dato exacto o general, concluyendo que en la investigación realizada no solo constan de datos particulares sino también de datos generalizados que ayudarán a dar un excelente resultado al final de la investigación, teniendo como ejemplo: como las personas podrían reducir o eliminar el estrés en el ámbito laboral de una institución.

El Método Heurístico.- Dentro de la investigación también utilizaremos el método heurístico o científico, este nos va a ayudar a encontrar soluciones a los problemas planteados a través de respuestas concretas y fáciles de entender, como ejemplo tenemos: las estrategias funcionales que se quieren aplicar en el bloque administrativo del Hospital Provincial Martín Icaza, como salida para la disminución del estrés laboral.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE TRABAJO

La población está constituida por cuarenta y dos los empleados que laboran en el bloque administrativo del Hospital Provincial “Martín Icaza” de la Provincia de Los Ríos y las encuesta se realizarán a toda la población por ser muy poca para obtener una muestra.

3.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica.- La encuesta a los empleados del bloque administrativo de la institución.

Instrumentos.- Se realizará la recolección de datos mediante un cuestionario donde constan ocho (8) preguntas de tipo general y relacionada con el problema que se está presentando en el bloque administrativo, pues la encuesta es una de las técnicas más importantes para almacenar información con un alto grado de confiabilidad.

Se lo realizó por medio de una encuesta que contiene preguntas de tipo objetivos y con alternativas a elegir, a una población de cuarenta y dos personas.

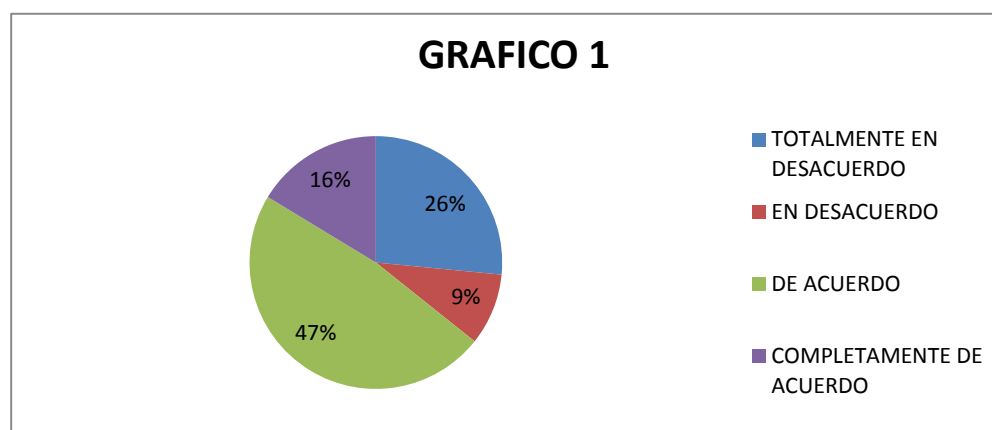
3.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

PREGUNTA N° 1

1.- CREE USTED QUE EL ESTRÉS SE ORIGINA POR LAS MALAS CONDICIONES DE TRABAJO?

CUADRO N. 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	26%
EN DESACUERDO	4	9%
DE ACUERDO	20	47%
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	7	16%
TOTAL	42	100%



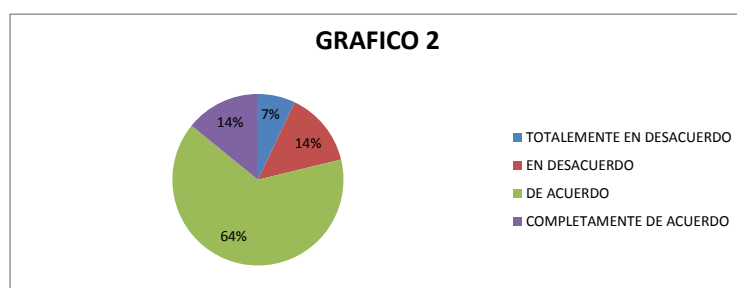
Análisis.- Mediante los resultados podemos deducir que veinte y seis por ciento que equivale a once empleados del bloque administrativo están totalmente en desacuerdo que el estrés se origine por las malas condiciones de trabajo, mientras que un nueve por ciento que equivale a cuatro empleados están en desacuerdo, en tanto que un cuarenta y siete por ciento que equivale a veinte empleados están de acuerdo; y un dieciséis por ciento que equivale a siete empleados están completamente de acuerdo.

Interpretación.- Nos damos cuenta que la mayoría de los empleados de cuarenta y dos encuestados creen que las malas condiciones de trabajo son causantes del estrés laboral.

2.- UNA DE LAS MANERAS QUE PROVOCA EL ESTRÉS, ES PORQUE SU TRABAJO EXIGE MUCHO ESFUERZO MENTAL

CUADRO N. 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	7%
EN DESACUERDO	6	14%
DE ACUERDO	27	64%
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	6	14%
TOTAL	42	100%



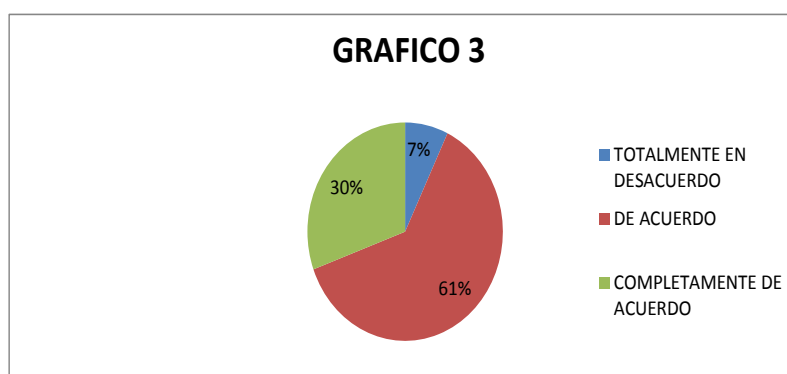
Análisis.- Mediante los resultados podemos deducir que un siete por ciento que equivale a tres empleados del bloque administrativo están totalmente en desacuerdo que el estrés se origine porque demanda mucho esfuerzo mental, mientras que un catorce por ciento que equivale a seis empleados están en desacuerdo, en tanto que un sesenta y cuatro por ciento que equivale a veinte y siete empleados están de acuerdo; y un catorce por ciento que equivale a seis empleados están completamente de acuerdo.

Interpretación.- De cuarenta y dos empleados encuestados veinte y siete que hacen la mayoría están seguros que el desgaste mental por las exigencias laborales se desencadena en un estrés.

3.- ES IMPORTANTE LA COMUNICACIÓN EN SU LUGAR DE TRABAJO PARA EVITAR EL ESTRÉS?

CUADRO N. 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	7%
DE ACUERDO	26	61%
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	13	30%
TOTAL	42	100%



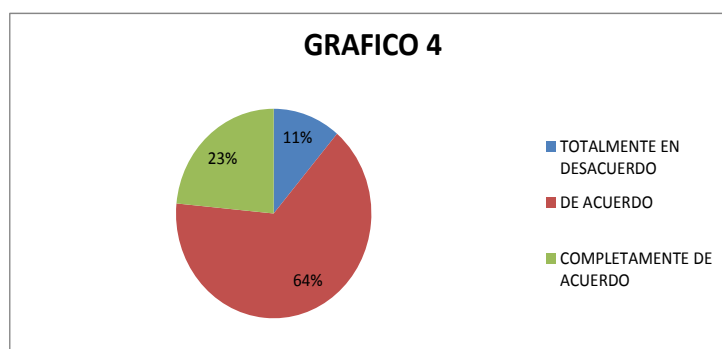
Análisis.- Mediante los resultados podemos deducir que un siete por ciento que equivale a tres empleados del bloque administrativo están totalmente en desacuerdo que el estrés se origine por la poca comunicación en el lugar de trabajo, en tanto que un sesenta y un por ciento que equivale a veinte y seis empleados están de acuerdo; y un treinta por ciento que equivale a trece empleados están completamente de acuerdo.

Interpretación.- Mediante esta interpretación concluimos que veinte y seis de cuarenta y dos empleados está de acuerdo que la comunicación fluida e instantánea entre los empleados es de suma importancia.

4.- EL ESTRÉS PODRÍA CONVERTIRSE EN UNA ENFERMEDAD COMUN EN LOS EMPLEADOS?

CUADRO N. 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	11%
DE ACUERDO	27	64%
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	10	23%
TOTAL	42	100%



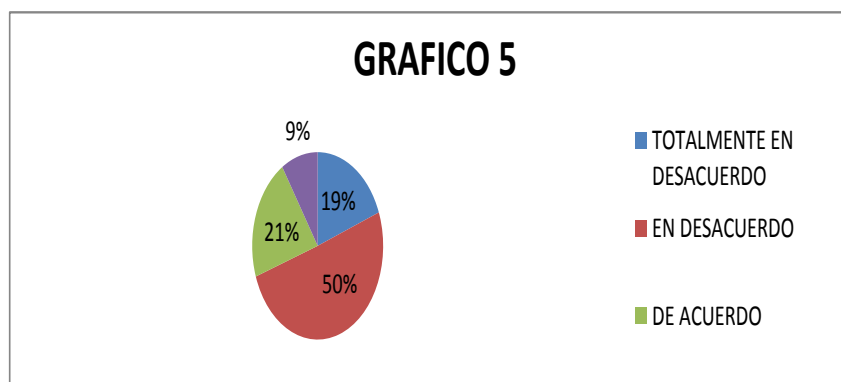
Análisis.- Mediante los resultados podemos deducir que un once por ciento que equivale a cinco empleados del bloque administrativo están totalmente en desacuerdo que el estrés se convierta en una enfermedad en lo empleados, en tanto que un sesenta y cuatro por ciento que equivale a veinte y siete empleados están de acuerdo; y un veinte y tres por ciento que equivale a diez empleados están completamente de acuerdo.

Interpretación.- Es fácil consignar entonces que el estrés se podría convertir en una enfermedad entre los empleados del bloque administrativo del Hospital Provincial “Martín Icaza”.

5.- SE PODRIA CONTROLAR EL ESTRÉS FACILMENTE EN SU SITIO DE TRABAJO?

CUADRO N. 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	19%
EN DESACUERDO	21	50%
DE ACUERDO	9	21%
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	4	9%
TOTAL	42	100%



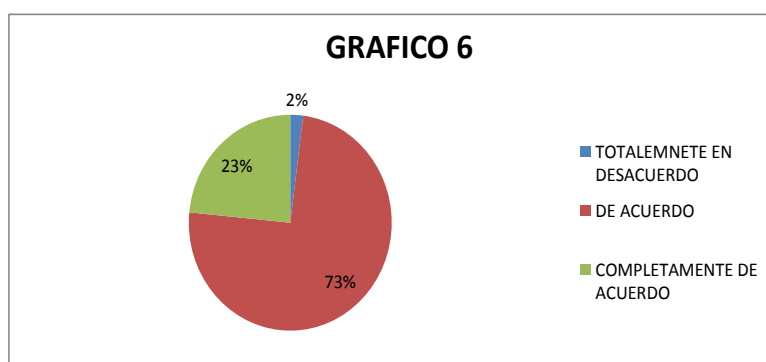
Análisis.- Mediante los resultados podemos deducir que un diecinueve por ciento que equivale a ocho empleados del bloque administrativo están totalmente en desacuerdo que el estrés pueda ser controlable, mientras que un cincuenta por ciento que equivale a veinte y uno empleados están en desacuerdo, en tanto que un veinte y un por ciento que equivale a nueve empleados están de acuerdo; y un nueve por ciento que equivale a cuatro empleados están completamente de acuerdo.

Interpretación.- En estas respuestas los empleados creen que el estrés es imposible de controlarlo.

6.- ES IMPORTANTE USAR EL APOYO SOCIAL COMO AMORTIGUADOR DE LOS EFECTOS DEL ESTRÉS?

CUADRO N. 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2%
DE ACUERDO	31	73%
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	10	23%
TOTAL	42	100%



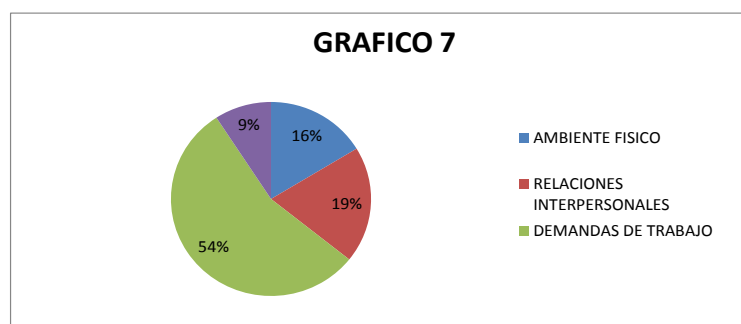
Análisis.- Mediante los resultados podemos deducir que un dos por ciento que equivale a un empleado del bloque administrativo están totalmente en desacuerdo que el apoyo social amortigüen el estrés, en tanto que un setenta y tres por ciento que equivale a treinta y un empleados están de acuerdo; y un veinte y tres por ciento que equivale a diez empleados están completamente de acuerdo.

Interpretación.- Solo un empleado no asimila que el estrés se lo puede amortiguar por medio de las relaciones interpersonales y sociales con los demás.

7.- A QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA PARA PREVENIR EL ESTRÉS?

CUADRO N. 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AMBIENTE FISICO	7	16%
RELACIONES INTERPERSONALES	8	19%
DEMANDAS DE TRABAJO	23	54%
NUEVA TECNOLOGIA	4	9%
TOTAL	42	100%



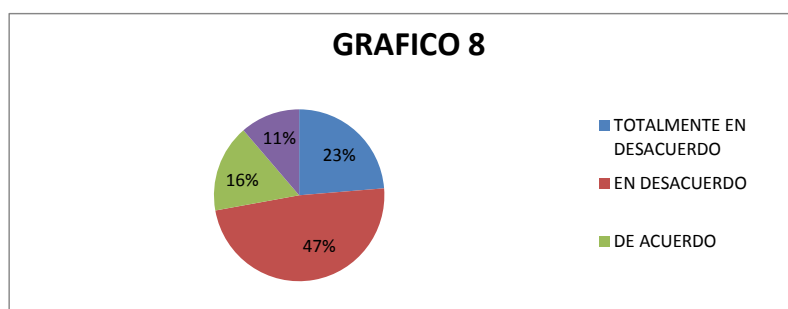
Análisis.- Las respuestas dadas en esta pregunta los empleados respondieron de la siguiente manera: que el dieciséis por ciento que equivale a siete empleados están en total desacuerdo que se debería de tomar en cuenta el ambiente físico para prevenir el estrés, un diecinueve por ciento que equivale a ocho empleados es por las relaciones interpersonales, mientras que un cincuenta y cuatro por ciento que equivale a veinte y tres empleados es por las demandas de trabajo, en cuanto que un nueve por ciento que equivale a cuatro empleados depende de las nuevas tecnologías, y cinco encuestado anuló la pregunta, que equivale al catorce por ciento.

Interpretación.- Que la mayoría de los empleados cree que a causa de las demandas de trabajo se ocasionaría el estrés.

8.- ES POSIBLE PREVENIR EL ESTRÉS?

CUADRO N. 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	23%
EN DESACUERDO	20	47%
DE ACUERDO	7	16%
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	5	11%
TOTAL	42	100%



Análisis.- Mediante los resultados podemos deducir que un veinte y tres por ciento que equivale a diez empleados del bloque administrativo están totalmente en desacuerdo que el estrés es posible prevenirlo, mientras que un cuarenta y siete por ciento que equivale a veinte empleados están en desacuerdo, en tanto que un dieciséis por ciento que equivale a siete empleados están de acuerdo; y un once por ciento que equivale a cinco empleados están completamente de acuerdo.

Interpretación.- Los empleados están un poco inquietos con este problema del estrés y nos encontramos con el resultado que tan solo dieciséis por ciento de los empleados están de acuerdo con que si es posible prevenir el estrés.

3.6 CONCLUSIONES

Mediante esta investigación podemos concluir diciendo que existe una serie de circunstancias que provocan el estrés o síndrome de Burnout. Agotamiento emocional en los empleados y déficit en la realización de las tareas encomendadas.- Esto es cuando no puede asimilar las situaciones que está viviendo, entonces se lo debe de combatir localizando de manera inmediata lo que hace daño y evitarlo.

Antigüedad en el puesto de trabajo que desempeña.- La respuesta a este ítem es que se debería de rotar al personal que tiene bastante tiempo en un puesto de trabajo determinado realizando las mismas actividades diarias. Jornadas laborales excesivas: Las horas extras.- Procurar no realizar hasta tarde actividades laborales, aquello es también causa de estrés.

Carencia de ejecución de actividades laborales.- Cuando el ser humano no hace nada también se convierte en víctima del estrés, tan solo de pensar que no tiene nada que hacer. Además la excesiva carga de trabajo se da cuando te asfixian de actividades laborales, la manera de evacuarlo sería tener todo ordenado y hacerlas a tiempo.

Todo esto provoca que fluya lo que se conoce como estrés laboral o síndrome de burnout, y es causa suficiente para que los empleados caigan en un estado depresivo y de anormalidades en su salud y vida laboral.

3.7 RECOMENDACIONES

En esta investigación se recomienda:

Es necesario aplicar una estrategia funcional en el bloque administrativo del Hospital Provincial Martín Icaza, que priorice en todo momento el estado de ánimo laboral de los empleados antes mencionados, haciéndose un stop por un momento en el ambiente laboral, dedicándose a tomar de vez en cuando un descanso promedio de algunos minutos, relajándose para así confrontar el trabajo designado, produciendo en sí mismo una nueva forma de realizar actividades laborales.

Innovando las estrategias funcionales, cumpliendo con los objetivos de la institución, saliendo de la rutina laboral.

Las estrategias funcionales deben estar conectadas entre sí, que ayuden a garantizar la calidad de las funciones en la administración, ya que son el sustento de un marco de referencia, combinándose entre lo planeado y lo que se debe controlar.

CAPITULO IV

4 PROPUESTA

4.1 TITULO

Estrategias Funcionales como medidas preventivas para reducir el estrés laboral en los empleados del Bloque Administrativo del Hospital Provincial “Martín Icaza” de la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos Año 2015.

4.2 JUSTIFICACIÓN

La gran mayoría de las instituciones se establecen de una manera dominadora, porque son la expresión de una comunidad especializada y su singularidad es proporcionar un elevado nivel de vida con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados, es justamente por aquello que mediante la actividad propuesta como es la aplicación de una estrategia funcional se pretende disminuir o eliminar el problema que aqueja al personal del bloque administrativo del Hospital Provincial “Martín Icaza” como es el estrés o síndrome de burnout, sacando provecho, favoreciendo y facilitando así una acertada opinión en la toma de decisiones dentro de la institución, beneficiándose en el libre desenvolvimiento del desarrollo de actividades entre el personal y el cumplimiento de las metas en la institución.

Por esta razón representa una acción necesaria la aplicación de la estrategia funcional para lograr que el nivel de estrés o síndrome de burnout disminuya pues esto representa en cierta forma un grado de debilidad en el personal que labora que estaría perjudicando al buen desenvolvimiento de las actividades normales de la institución y que el logro de sus metas no se cumplan a cabalidad.

Se ha hablado acerca de los tipos o niveles de estrés que puedan presentar, se ha identificado el tipo de estrategia funcional que se

aplicará en los empleados del bloque administrativo como son las siguientes:

- Estrategias de reforzar y restituir el vínculo entre compañeros de trabajo.- Quiere decir instaurando una relación no material, sino más bien de afecto, entre todos quienes realicen una actividad laboral en el bloque administrativo del hospital antes mencionado.
- Estrategias de relax sensitivo (relajación emocional).- Mediante un relajamiento físico y psíquico, a través de ejercicios adecuados, para la comodidad del empleado del bloque administrativo.
- Estrategia de controlarse a sí mismo (autocontrol).- No es otra cosa que un autocontrol que debemos de tener los individuos dentro y fuera de nuestras actividades laborales.
- Estrategia de participación en grupo (Trabajo en equipo).- En este punto todos los empleados del bloque administrativo deben de adaptarse a esta tipo de estrategias, ya que se considera muy buena porque definitivamente ayuda a que los individuos sean como un solo puño, un solo universo, es como un todo para que las cosas dentro de la institución salgan bien.
- Estrategia de rendimiento operativo y competitivo.- Es el provecho de que se obtenga algo esperado por medio de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados del bloque administrativo.

Es más se pueden prevenir el estrés a través de:

- Prevenir los daños para la salud de los empleados antes de que se produzcan.- Aquí se precisaría hasta donde podemos tolerar, cuál es el alcance de nuestra tolerancia.
- Implantación afecta a todos los niveles jerárquicos de la empresa.- De modo que se tomarían alternativas para la no afectación, una de las alternativas será siendo flexible al cambio.

- La finalidad es evitar que se materialicen los riesgos.- Impedir que el peligro aseche al empleado.
- Detectar los riesgos y conocer la probabilidad de que se produzcan.- Localizando los peligros y estar a la expectativa de que se originen.
- Eliminarlo, y si no se puede, reducirlo al máximo.- Descartando los posibles peligros que se presenten y si se dan tratar de mantenernos al margen de aquello que se produzca.
- Planificada y bien organizada.- Programarse y establecer lo que se debe de hacer pero hacerlo bien.
- Evaluar los riesgos que no pueden evitarse.- Determinando el grado de peligrosidad que puede tener un determinado riesgo que afecta al empleado.
- Combatir los riesgos en su origen y no en el lugar de transmisión o recepción.- Una vez localizado se lo rechaza desde donde se originó, donde comenzó a causar efectos a los empleados.
- Las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.- Es muy satisfactorio y gratificante trabajar en un buen ambiente de trabajo, de ello también depende que los empleados se sientan cómodos y armoniosos al momento de realizar sus actividades laborales.

4.3 OBJETIVOS

4.3.1 Objetivo General.

Aplicar estrategias funcionales en una institución u organización.

4.3.2 Objetivos Específicos

- Considerar la trascendencia que tienen las estrategias funcionales como medidas preventivas o herramientas en el momento de ser aplicadas para solución de problemas administrativos.

- Estudiar el rendimiento de las estrategias funcionales de forma agradable en la dirección y consolidación en el bloque administrativo.
- Interpretar las estrategias funcionales como un componente de guía para la satisfacción del personal en sus funciones laborables.

4.4 DESARROLLO

La presente investigación fue desarrollada con el ánimo de encontrar cuáles son las causas que provocan el estrés o síndrome de burnout, de la misma manera para dar una posible solución a los problemas que viene aquejando al personal del bloque administrativo del Hospital Provincial “Martín Icaza”.

En dicho bloque el personal no tiene el conocimiento necesario del porqué se provoca el estrés, pero sin embargo la mayoría estaba sufriendo los estragos de este mal cuando en varias ocasiones expresaban sentirse mal, hostigados, asfixiados, enfermos, cansado, desesperados de tanto trabajo que hacer, algunos se comportan de forma agresiva antes los demás, fue entonces la necesidad por realizar esta investigación, y también me estaba contagiando con ese mal y tanto fue que decidí en hacerlo y experimentar varios estudios y tratando de proponer mediante este proyecto de tesis alguna salida al problema.

El estrés es la consecuencia de una larga etapa de exigencias laborales en las organizaciones o instituciones sean estas de carácter público o privado, en muchas ocasiones el estrés llega a causar inclusive la muerte, de tal manera que ocasiona no solo enfermedad laboral sino también enfermedad física provocando un desorden en la salud llegando a causar graves consecuencias.

En procura de que exista la posibilidad de disminuir el estrés, se ha llegado a tomar otro tipo de medidas de prevención, para nuestro estudio como se limita al ámbito netamente laboral, se ha tomado como alternativa la aplicación de una estrategia funcional; este tipo de

herramienta administrativa nos va a ayudar a que el problema que se está presentando en el personal del bloque administrativo del Hospital Provincial “Martín Icaza” de la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos, que de alguna forma u otra, se vea la respuesta de manera inmediata y efectiva como una salida a la solución del problema del estrés.

Las estrategias funcionales son posibles de aplicar en el bloque administrativo del Hospital Provincial “Martín Icaza”, ya que el acercamiento que se tiene con el personal del bloque administrativo y por las respuestas dadas en las encuestas, están dispuestas a tener un cambio y ser partícipes del mismo, de tal manera que puedan sentirse cómodas en el desenvolvimiento de sus actividades laborales, sin necesidad de estar a la defensiva de que cualquier síndrome, en este caso el de burnout o estrés, se apodere de ellos, convirtiéndose en su mala sombra.

Es recomendable dar un seguimiento de manera evaluativa, quiere decir que en ciertos periodos de tiempo, para nuestro caso se lo hará de tipo semestral, que se evalúe al personal del bloque administrativo del Hospital Provincial “Martín Icaza”, mediante preguntas acorde al tipo de actividad que realice, enfocadas en el ámbito laboral y de esta manera se podrá medir el grado de síndrome de burnout o estrés que se evidencie en la persona, según los resultados se puede tomar medidas correctivas en caso de que se siga sintiendo la persona afectada por el estrés.

Poniendo en práctica la Aplicación de Estrategias Funcionales en los empleados del Bloque Administrativo del Hospital Provincial “Martín Icaza”, se beneficia no solo el bloque administrativo sino que también se beneficia toda la institución, porque de toda la institución depende que los objetivos se cumplan y se logren, tanto que podrán obtener

entendimiento acerca de cómo disminuir el estrés laboral en la institución, con el propósito de optimizar las tareas que allí se desarrollan, acarreando un buen resultado no solo institucional, también personal.

4.5 RECURSOS

Para lograr la investigación se utilizaron los siguientes recursos:

- Las personas a quienes se encuestaron (recurso humano)
- Documentación
- El Hospital Martín Icaza (infraestructura)
- Computador
- Internet
- Hojas de papel A4
- Impresora
- Cámara Fotográfica
- Bolígrafos
- Folletos

4.6 BIBLIOGRAFIA

- 1.- G. Arias Fideas (Libro El Proyecto de Investigación “Introducción a la Metodología Científica”), Sexta Edición ampliada y corregida en Julio del 2012, Gano el Premio Nacional del Libro, Editorial Episteme, Caracas-Venezuela).
- 2.- Tamayo y Tamayo Mario (Libro El Proceso de Investigación Científica), Cuarta Edición, México 2003, Editorial Limusa Noriega,.
- 3.- Trujillo A. Jairo A (Artículo Científico de Estrategias Funcionales), publicado el 06 de Junio del 2005.
- 4.- M.C. Roberto Sampieri, Dr. Carlos Fernández Collado, Dra. Pilar Baptista Lucio Libro Metodología de la Investigación de, 5ta. Edición, Año 2010, Editorial McGraw Hill Interamericana, México D.F.).
- 5.-Sapiens Universidad Pedagógica Experimental “Revista Universitaria de Investigación” elaborado por en Diciembre del 2002, volumen 3, número 2 (Caracas – Venezuela).
- Garcés Paz Hugo (Libro de Investigación Científica),1era. Edición, Octubre del 2000, Ediciones Abya-Yala, Quito-Ecuador.
- M.C. Sampieri Roberto, Dr. Collado Carlos Fernández, Dra. Baptista Pilar (Libro Metodología de la Investigación), 5ta. Edición McGraw Hill Interamericana, 2010, México D.F.

4.7 LINKOGRAFÍA

[http://www.degerencia.com/articulo/estrategias_funcionales\)](http://www.degerencia.com/articulo/estrategias_funcionales)

ANEXOS

ENCUESTA

La presente encuesta está dirigida a los empleados del bloque administrativo del Hospital Provincial "Martín Icaza", favor marque con un visto la respuesta que crea usted conveniente.

FECHA. -----

1.- CREE USTED QUE EL ESTRÉS SE ORIGINA POR LAS MALAS CONDICIONES DE TRABAJO?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- DE ACUERDO
- COMPLETAMENTE DE ACUERDO

2.- UNA DE LAS MANERAS QUE PROVOCA EL ESTRÉS, ES PORQUE SU TRABAJO EXIGE MUCHO ESFUERZO MENTAL?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- DE ACUERDO
- COMPLETAMENTE DE ACUERDO

3.- ES IMPORTANTE LA COMUNICACIÓN EN SU LUGAR DE TRABAJO PARA EVITAR EL ESTRÉS?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- DE ACUERDO
- COMPLETAMENTE DE ACUERDO

4.- EL ESTRÉS PODRÍA CONVERTIRSE EN UNA ENFERMEDAD COMUN EN LOS EMPLEADOS?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- DE ACUERDO
- COMPLETAMENTE DE ACUERDO

5.- SE PODRIA CONTROLAR EL ESTRÉS FACILMENTE EN SU SITIO DE TRABAJO?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- DE ACUERDO
- COMPLETAMENTE DE ACUERDO

6.- ES IMPORTANTE USAR EL APOYO SOCIAL COMO AMORTIGUADOR DE LOS EFECTOS DEL ESTRÉS?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- DE ACUERDO
- COMPLETAMENTE DE ACUERDO

7.- A QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA PARA PREVENIR EL ESTRÉS?

- AMBIENTE FISICO
- RELACIONES INTERPERSONALES
- DEMANDAS DE TRABAJO
- NUEVA TECNOLOGIA

8.- ES POSIBLE PREVENIR EL ESTRÉS?

- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- EN DESACUERDO
- DE ACUERDO
- COMPLETAMENTE DE ACUERDO

F

O

T

O

S

**HOSPITAL PROVINCIAL MARTIN ICAZA DE LA
CIUDAD DE BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RIOS**



BLOQUE ADMINISTRATIVO



PASILLO DEL BLOQUE ADMINISTRATIVO.



**EMPLEADOS
LABORANDO EN LA
INSTITUCION**

DEPARTAMENTO DE SOAT



DEPARTAMENTO DE SOAT



DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION



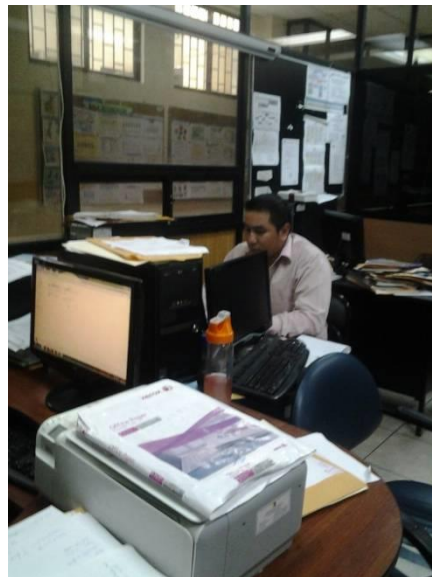
DEPARTAMENTO DE SECRETARIA - DIRECCION



DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



DEPARTAMENTO DE ASESORIA JURIDICA



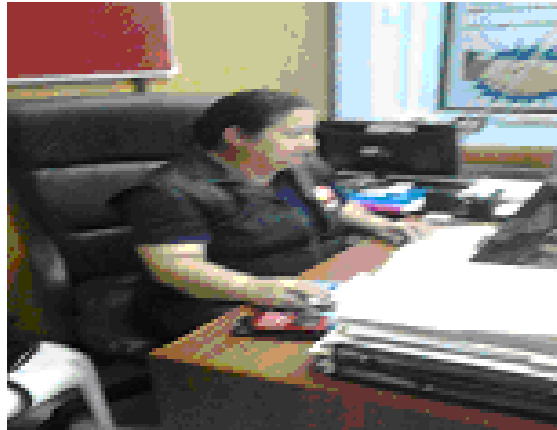
DEPARTAMENTO DE BODEGA – ACTIVO FIJO



DEPARTAMENTO DE BODEGA



DEPARTAMENTO DE GESTION DE CALIDAD



DEPARTAMENTO FINANCIERO

