



## **ESTRÉS LABORAL**

**Malaga Toledo Citlali de Belén**

Materia: Seminario de Tesis

Catedrático: Cordero Gordillo María del Carmen

Semestre: 8º

PASIÓN POR EDUCAR

Carrera: Psicología General

Comitán de Domínguez Chiapas a 16 de julio de 2020.



## **Dedicatoria**

### **A mis padres:**

De manera especial dedico esta tesis a mis padres, seres a quien adoro desde lo más profundo de mi corazón por ser artífices en la culminación de mis estudios superiores quienes sus consejos y ayuda me dieron impulso para salir adelante.

A mi padre por ser un ejemplo a seguir, quien fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación. Han pasado muchos años desde que nací, desde ese momento e incluso antes que eso, ya estaba buscando maneras de ofrecerme lo mejor. Ha trabajado duro, y sin importar si llegara cansado de su trabajo, siempre tenía una sonrisa que ofrecer a su familia. Las ayudas que me ha brindado han formado bases de gran importancia, y ahora soy consciente de eso.

A mi madre quien me llevo 9 meses en su vientre, quien desde pequeña formo en mí la mujer que hoy soy. Gracias mamita a ti quiero dedicar este trabajo especialmente porque hablaste sobre mí, palabras que hicieron que no desmayara si no que siguiera adelante, eres una mujer que simplemente me hace llenar de orgullo, te amo y no va haber manera de devolverte tanto que me has ofrecido.

Esta tesis es un logro más que llevo a cabo, y sin lugar a dudas ha sido en gran parte gracias a mi madre, no sé en donde me encontraría de no ser por su ayuda, su compañía, y su amor. Gracias a ella con la ayuda de Dios y de mi padre hicieron de mí una persona de bien, y que han sido una fuente de inspiración, siendo ella una mujer esforzada y valiente que amo hasta el día de hoy con todas mis fuerzas.

## **INDICE TENTATIVO**

Agradecimientos

Introducción.....7

### **CAPITULO I**

1.1 planteamiento del problema .....9

1.1.1 preguntas de investigación.....11

1.2. objetivos.....12

1.3 justificación.....13

1.4 hipótesis.....14

1.5 metodología.....15

### **CAPITULO II**

#### **(orígenes y evolución)-antecedentes e historia**

2.1 Origen del estrés.....22

2.1.1 características individuales.....24

2.2 Enfoques en el estrés.....25

2.3 El Estrés Laboral y los Riesgos Psicosociales.....26

2.4 El estudio del estrés laboral: una perspectiva histórica.....28

2.5 Consecuencias del estrés laboral.....30

2.5.1 Consecuencias psicológicas.....32

2 5.2 Consecuencias fisiológicas.....34

2. 6 Estresores laborales.....36

2.6.1 Carga mental de trabajo.....38

2.6.2 Jornada de trabajo.....	40
-------------------------------	----

## **Capítulo III**

### **Marco teórico**

3.1 Causas del estrés.....	43
3.1.1 Causas sociales.....	43
3.1.2 Causas biológicas.....	44
3.1.3 Causas químicas y ambientales.....	44
3.2 El Estrés en la cotidianidad.....	45
3.2.1 Estrés positivo (Eustrés).....	45
3.2.2 Estrés negativo (Distrés).....	46
3.3 Concepto de estrés laboral.....	46
3.4 Modelo Teórico del Estrés Laboral.....	48
3.4.1 Demandas psicológicas.....	48
3.4.2 Control.....	49
3.4.3 Apoyo social.....	49
3.5 Riesgos Psicosociales.....	50
3.5.1 Características de los Riesgos Psicosociales.....	51
3.5.2 Factores psicosociales.....	51
3.6 Tipos de Riesgos Psicosociales.....	52
3.6.1 Síndrome de burnout.....	52
3.6.2 Definición.....	53
3.6.3 Causas del burnout.....	54
3.7 Síndrome general de adaptación.....	55

3.7.1 Fase de alarma.....	55
3.7.2 Fase de resistencia.....	56
3.7.3 Fase de agotamiento.....	57
3.8 Prevención e Intervención de Riesgos Psicosociales.....	57
3.8.1 Prevención primaria.....	58
3.8.2 Prevención secundaria.....	58
3.8.3 Prevención terciaria.....	59
3.9 Estrategias de intervención en el ámbito organizacional.....	59
3.9.1 Estrategias de intervención a nivel personal.....	61
3.10 Afrontamiento del estrés laboral.....	62
3.10.1 Prevención del estrés laboral.....	63

## **Capítulo IV**

<b>Análisis y resultado de la investigación.....</b>	<b>65</b>
--	-----------

# **Estrés laboral**

## **Introducción**

En la siguiente investigación hablare sobre el estrés laboral ya que es aquel que se produce debido a la excesiva presión que se tiene dentro del entorno de trabajo. Hoy en día se reconoce como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan, por lo que en esta investigación nos enfocaremos en los trabajadores de algunas empresas hoteleras, de modo que al tener un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado y ser menos productivo por lo que la entidad para la que trabajan suela tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo. Generalmente los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado afuera del trabajo, pero si pueden protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral, teniendo una buena gestión y una organización adecuada del trabajo de manera que son la mejor forma de prevenir el estrés, ya que si un empleado sufre de estrés su jefe debería ser consciente de ello y saber cómo ayudarlo impidiendo que perjudique gravemente su salud tanto física como psicológica o el buen funcionamiento de la entidad para la que trabaja.

De manera que en esta tesis se pretende analizar los principales factores de afectaciones psicológicas en los trabajadores. A si mismo efectuar estrategias de prevención de riesgos psicosociales aplicadas a los trabajadores para así poder conocer cómo se promueve un entorno organizacional favorable y de esta manera poder exponer las causas principales del estrés laboral e Identificar cómo afecta a la salud el estrés laboral. De manera que dentro de esta investigación se pretende analizar si el principal factor de afectación psicológica en los trabajadores es el estrés por las exigencias que tienen dentro del área laboral. O comprobar si existe alguna otra afectación que provoque en los trabajadores cierto estrés y así poder descartar la hipótesis ya planteada.

Cabe mencionar que mi tesis se dividirá en 4 capítulos. En el capítulo primero contendré las bases teóricas y principales de mi investigación, así como también

contempla mi protocolo de investigación donde se plantea el problema, los objetivos a cumplir, la justificación que habla de la importancia de mi trabajo de investigación, la hipótesis y el diseño de técnicas que contendrá esta investigación.

En el segundo capítulo se abarcan temas sobre el origen y antecedentes del estrés laboral sus características individuales, enfoques y riesgos psicosociales, así también el estudio del estrés desde una perspectiva histórica y las consecuencias psicológicas y fisiologías que provoca, de igual manera se abordaran algunos estresores laborales tales como la jornada y carga mental del trabajo.

De igual manera en el capítulo tercero abordaremos los conceptos principales tales como el Síndrome de Burnout, Desgaste Profesional de Freudenberg, Síndrome general de adaptación y sus distintas fases, de igual manera conoceremos las causas principales del estrés laboral y sus afectaciones a la salud, así mismo ciertas Estrategias de prevención de riesgos psicosociales.

Por ultimo en el capítulo cuarto se abordan ciertas técnicas de investigación que nos sirvieron como herramientas e instrumentos para la recopilación de información que fueron aplicadas tales como consultas bibliográficas, consultas sitio web y así mismo encuestas y a través de la observación.

# CAPITULO I

## 1.Planteamiento del problema

La mayoría de las personas muchas veces solemos sufrir algunas rasgos de estrés o presión en nuestra vida cotidiana de manera que el estrés es la palabra que se utiliza para describir los síntomas que se producen en el organismo ante el aumento de presiones impuestas por el medio o por la misma persona, de manera a que muchas veces sentimos presión en el trabajo, en el hogar o asta en la escuela, sin embargo es muy frecuente no reconocer que padecemos estrés y confesar si algo nos preocupa de manera que lo más común es padecerlo e ignorarlo ya que nuestra cultura es catalogada así como personas aguantadoras.

Ahora bien al saber que es el estrés, nos desplazaremos al estrés laboral que surgió desde la década de 1930, definido como un conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador causantes por objetos estresantes derivados del trabajo que pueden afectar la salud del trabajador, por el contrario aún no se ha llevado a cabo soluciones para disminuir el estrés laboral, en efecto este se genera por la presión que tienen los trabajadores dentro de las empresas, generando factores de Riesgo Psicosocial que pueden provocar trastornos de ansiedad de esta manera surge como consecuencia de una respuesta incorrecta ante una situación emocional que el individuo no es capaz de controlar.

Seguidamente por sueño-vigilia causado por el estrés en donde el trabajador se duerme enseguida, pero se despierta pronto, con lo cual no sigue el descanso necesario. Abarcando estrés grave y de adaptación, derivado a las funciones que estas pueden provocar, causando así el aumento de accidentes de trabajo en donde el trabajador disminuye su atención y descuida la realización de su trabajo. Los siguientes riesgos son conformados por los puestos de trabajo que tiene cada uno de los empleados, el tipo de jornada de y acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Es por eso que partir de octubre del 2019 todas las empresas están obligadas a la prevención de riesgos psicosociales de los trabajadores con el propósito de dar a conocer las obligaciones que tienen los patrones y trabajadores para atender los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable, en beneficio de la salud de los trabajadores y de la productividad de los centros de trabajo con el fin de prevenir los casos de trastornos o afectaciones psicológicas de los trabajadores dentro del área laboral.

## **1.1 Preguntas de investigación**

¿Qué estrategias de prevención de riesgos psicosociales serian aplicadas a los trabajadores?

¿Cuáles son los principales factores de afectaciones psicológicas en los trabajadores del hotel Royal Islander de Cancún Q. Roo México?

¿Cómo se promueve un entorno organizacional favorable?

¿Cuáles son las causas principales del estrés laboral?

¿Cómo afecta a la salud el estrés laboral?

## **2.Objetivos**

Objetivo general: Analizar los principales factores de afectaciones psicológicas en los trabajadores del hotel Royal Islander de Cancún Quintana Roo.

Objetivos específicos: Efectuar estrategias de prevención de riesgos psicosociales aplicadas a los trabajadores

Conocer cómo se promueve un entorno organizacional favorable

Exponer las causas principales del estrés laboral

Identificar cómo afecta a la salud el estrés laboral

### **3. Justificación**

En México el estrés laboral ha sido de mayor relevancia ya que es una de las causas que más se ha implementado dentro de las áreas laborales y se ha presentado en México como el primer lugar con estrés laboral de modo que las jornadas de trabajo son más largas y con más cargas laborales lo que provoca que los trabajadores sufran de estrés en la mayoría de los casos.

Es por eso que la importancia de esta investigación se conforma por saber cómo es que se desarrolla el estrés laboral ya que ha sido de mucha relevancia por lo que la mayoría de las personas suelen padecer estrés lo que provoca que disminuyan su rendimiento laboral y llegue a afectar su salud, de manera que se realiza esta investigación para conocer más sobre cómo tratar estos problemas dentro de las áreas de trabajo y conseguir un ambiente más ameno así mismo, disminuir la carga de presión que llegan a tener los trabajadores dentro del ámbito laboral, de esta manera este tema siempre ha sido de relevancia más sin embargo no se han implementado muchas soluciones para que esto disminuya o tratar de buscar soluciones que favorezcan la labor de los trabajadores.

Es por eso que esta investigación fue de gran interés para mí dado que hoy en día las empresas están obligadas a prevenir riesgos psicosociales de los trabajadores y atender casos de trastornos o afectaciones psicológicas dentro del ámbito laboral ya que hasta estas fechas no se había tomado en cuenta este tipo de situaciones, por lo que es importante hablar del tema dado que aún se siguen implementando casos de esclavitud en algunos ámbitos laborales provocando que los trabajadores se estresen y no logren tener un buen rendimiento dentro de su trabajo, es el caso por lo cual me enfoco en esta investigación para tener más alternativas de cómo manejar el estrés dentro del ámbito laboral y así aportar un beneficio a la sociedad y prevenir más casos de trastornos en los trabajadores y que para la sociedad le sea más factible asistir a sus labores de trabajo y que les sea más flexible, de modo que rindan mejor y realicen sus actividades de manera más tranquila al tener un ambiente cálido y sin afectar su salud.

## **4.Hipótesis**

El principal factor de afectación psicológica en los trabajadores es el estrés por las exigencias que tienen dentro del área laboral.

### **4.1 Variables**

**Variable independiente:** afectación psicológica y el estrés

**Variable dependiente:** exigencia laboral

## **5. Marco de la investigación**

### **5.1 Marco histórico**

Actualmente existen diferentes concepciones sobre el origen del estrés dependiendo en la época en la que situé dicho concepto. Hasta a mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad del medio interior, lo que provoca ser una de las primeras consecuencias provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés. Lo que lleva a tener su origen técnico a finales del siglo XVII, en el ámbito de la ingeniería, cuando Robert Hooke lo empleaba para explicar la relación por la que la aplicación de una fuerza externa sobre una estructura física llegaba a distorsionar y deformar dicha estructura física u objeto. En un sentido no técnico el término ya se usaba en el siglo XIV para referirse al encuentro de dificultades, de adversidades o de contrariedades.

En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés. La concepción técnica del término estrés se remonta a la década de 1930, cuando Hans Selye, estudiante de la carrera de medicina, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

Posteriormente, al salir médico y especializarse en química orgánica, realizó un posdoctorado en Montreal, Canadá, donde llevó a cabo varios experimentos basados en el ejercicio extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales ACTH (Hormona Adrenocorticotrófica),

adrenalina y noradrenalina, causando alteraciones orgánicas a las que luego llamó “estrés biológico”.

Selye descubrió con el tiempo de que no solamente los agentes físicos nocivos causan estrés, sino también las demandas sociales a las que el hombre tiene que adaptarse. Por lo que se comenzó a considerar al estrés como un fenómeno por sobretodo psicológico, aunque sea activado muchas veces por causas orgánicas.

El termino estrés se ha utilizado con múltiples significados que han servido para describir los cambios específicos del organismo al igual señalar los efectos producidos ante situaciones estresantes.

El estrés laboral no se convirtió en objeto de investigación empírica hasta la segunda mitad del siglo veinte en donde el precursor de este tipo de investigación es el trabajo clásico. El soldado americano Stouffer en 1949 realizo un amplio estudio, que llevado a cabo en la armada estadounidense durante la segunda guerra mundial mostró, que los sentimientos de amenaza que pasaban durante la guerra daba lugar a quejas psicósomáticas y a una disminución en su motivación, y que determinadas intervenciones organizacionales, podían reducir, hasta cierto punto, el estrés.

Sin embargo, no fue sino a finales de los cincuenta, cuando la investigación sobre el estrés ocupacional se vio impulsada gracias a un amplio proyecto de investigación, desarrollado desde el Instituto para la investigación social de la universidad de Michigan. Así, la investigación desarrollada en este período, estaba particularmente interesada por los factores de riesgo que provocan el estrés, tales como la alta presión en el trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol lo que dio paso a que ciertos riesgos psicosociales probaron estar conectados con varios problemas de salud, tales como quejas cardiovasculares y desórdenes psicológicos, dando paso al interés por el área del estrés en el trabajo e hizo que creciera de manera rápida y paralelamente el interés por la salud mental en Norte América.

En este período también destaca la investigación que desarrolló Kornhauser (1965) sobre la salud mental de los trabajadores de la línea de montaje en una fábrica de coches, poniendo en manifiesto que los sentimientos de desamparo eran generalizados, al tiempo que se producía una traslación de tales sentimientos a la vida de los trabajadores fuera del trabajo. Mientras que Khan y colaboradores (1964) y Kornhauser (1965) tan sólo estaban interesados por la salud mental, a principios de los setenta, otros autores como por ejemplo French y Kaplan (1970), asociaron el estrés ocupacional con la enfermedad cardiovascular. Dando paso a que en 1971 comenzaran un amplio proyecto de investigación sobre las relaciones entre los aspectos psicológicos de la situación de trabajo y distintos procesos psicológicos.

Por otro lado, la conceptualización transaccional del estrés se desarrolló en 1985 a 1999 en donde se centra la atención en los procesos cognitivos, evaluativos y motivacionales que intervienen entre el motivo estresante y la reacción del individuo. El aspecto que dio paso a esta aproximación es que el estímulo estresante puede llevar a respuestas emocionales diferentes, en función de las evaluaciones cognitivas realizadas por el individuo acerca de la situación en la que se encuentre y sus recursos.

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas. Dando paso a la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que dio un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés.

## **5.2 Marco conceptual**

En la siguiente investigación se tendrá en cuenta como primer concepto lo que es el trabajo. Este se distingue como una actividad propia del ser humano, la que, a su vez, hace una distinción entre quién lo debe realizar y la forma en la cual lo debe hacer (Arendt, 2005).

El Trabajo es toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica. (Social M. , 2008)

Seguido por el estrés que se define como la reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. (D'ZURILLA & NEZU.A, 1982)

Por otra parte la presión en el trabajo es la competencia de trabajar bajo condiciones adversas, de tiempo o de sobrecarga de tareas, manteniendo la eficiencia. (Rodríguez, 1993)

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar. (Selva, 2004)

El Estrés laboral se refiere a la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y

capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación. (Gutierrez Strauss, 2014)

Es necesario abordar el concepto de Factores de riesgo psicosociales, entendido como las Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (Social M. , 2008)

Las Condiciones de trabajo son todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos. (Social M. , 2008)

Para finalizar integramos el concepto de Trastorno psicológico que es una “Disfunción perjudicial” por la cual una conducta es juzgada como atípica, perturbada, inadaptada e injustificable. (Myers, 2006)

### **5.3 Marco teórico**

El estrés forma parte de nuestra vida cotidiana hasta un punto tal que puede considerarse como el malestar de nuestra civilización, afectando tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva a través de la presión por el trabajo, dentro de la salud laboral surge un síndrome llamado el Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional que fue definido por primera vez por el psicoanalista Freudenberg en 1974, al observar voluntarios que trabajaban, tras un tiempo en su puesto de trabajo, sufrían una pérdida de energía, agotamiento y desmotivación, y lo interpreto como la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surgía en aquellos profesionales dedicados al servicio de los demás. Ya que este síndrome afecta más a profesiones que requieren un contacto directo con las personas y con una filosofía humanística del trabajo, es decir las que necesitan altas dosis de entrega e implicación. De esta manera han sido muchos los profesionistas que han sido afectados entre ellos los más afectados son: enfermeros, médicos, trabajadores sociales, psicólogos, odontólogos, profesores, policías entre otros, de modo que esta afección es un factor que influye en la disminución de la calidad de atención a los pacientes y la falta de compromiso en la práctica médico. Por lo tanto, de manera resumida el síndrome de burnout es un trastorno adaptativo, crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que altera la calidad de vida de la persona que lo padece produciendo un efecto negativo en la calidad de la prestación de los servicios laborales.

El Burnout a un síndrome relacionado con el trabajo de manera que surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. De manera que se ha caracteriza por un agotamiento emocional,

falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima.

Maslach en 1982 fue quien empleó este concepto públicamente para referirse a esta situación que cada vez se hacía más frecuente entre aquellos profesionales que por su trabajo mantenían un contacto directo y continuado con las personas, y después de meses o años de dedicación acababan por estar desgastados profesionalmente transcurriendo mediante una experiencia de estrés en particular, donde puede darse por diferentes situaciones o contextos donde estén inmersas las personas, de manera que se ha conocido que los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés en unas personas más que en otras, sobre todo cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto o cuando hay un desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacer frente a dichas demandas, presentándose entonces lo que se denomina estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que aparece como resultado de un proceso continuo, es decir, por la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes, provocando un deterioro cognitivo, consistente en la pérdida de la ilusión por el trabajo, el desencanto profesional o la baja realización personal en el ámbito laboral provocando un deterioro afectivo, agotamiento emocional y físico y creando la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización en forma de comportamientos indiferentes, fríos y distantes, a veces acompañados de culpa.

## **Capítulo II**

### **Origen y evolución**

#### **2.1 Origen del estrés**

El Dr. Hans Selye considerado como el padre en el estudio del estrés, allá por el año 1935, definió el estrés como la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores. En la década de 1930 Hans Selye fisiólogo y médico canadiense, estaba comenzando sus estudios en endocrinología acerca de las hormonas ováricas. Como parte de sus experimentos diariamente inyectaba extracto de ovario a un grupo de ratas. Al ser su primer trabajo de investigación no tenía mucha experiencia, y se pasaba la mañana tratando de inyectar a las ratas, se le escapaban, se le caían, las corría, las atrapaba y finalmente las inyectaba. Luego de unos meses de tratamiento Selye examinó a las ratas y encontró algo extraordinario: las ratas tenían úlceras, glándulas adrenales agrandadas y tejidos del sistema inmune atrofiados. Pensó que esos eran claros efectos de la inyección de extracto ovárico, pero al analizar el grupo control de ratas al cual le inyectaba solución salina halló los mismos efectos, llegando a la conclusión de que el extracto de ovario no era el responsable y de los efectos en las ratas, buscando qué tenían en común ambos grupos, concluyó que esos cambios en los cuerpos de las ratas eran una respuesta no específica a una situación desagradable ante la terrible experiencia de ser inyectadas por un inexperto. Buscando una manera de describir esta experiencia tomó un término de la física y estableció que las ratas estaban “sufriendo estrés”.

Al describir esto Selye ideó ciertas respuestas al estrés determinándolo en 3 etapas: la primera fue llamada la fase inicial o fase de alarma, esta da comienzo cuando se detecta la presencia del estresor. La segunda fase de adaptación o

resistencia es la respuesta del sistema volviendo al equilibrio mediante un proceso activo el cual el cuerpo responde a los eventos cotidianos para mantener la homeostasis, denominándose “alostasis”. Y por último la tercera fase de agotamiento se desarrolla si el estresor se prolonga en el tiempo, donde surgen las alteraciones relacionadas con el estrés crónico.

Según la visión de Selye, al desarrollar estas fases de agotamiento llegaban enfermedades debido a que las reservas de hormonas ante la presencia del estrés se agotaban quedando sin defensas contra el estresor amenazante. Definiendo al estresor como cualquier cosa que nos aleje de nuestro cuerpo del estado de balance homeostático y la respuesta al estrés es el intento de nuestro cuerpo por restablecerlo.

Un entorno fuera del rango normalmente experimentado por una población (entorno estresante) y los cambios que esto genera en los organismos, ya sean morfológicos, fisiológicos o comportamentales, acompañan la mayoría de los cambios evolutivos (Hallgrímsson & Hall, 2005). De manera que cuando nuestro cuerpo experimenta cambios en donde se siente bajo presión nuestro organismo reacciona provocando diferentes cambios ya sean reflejados a través de nuestro comportamiento o presentando cambios fisiológicos que pueden llegar a afectarnos provocando de cierta manera el estrés.

Es por ello que el estrés ha sido un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por lo que sus efectos inciden tanto en la salud física como en la salud mental. De manera que provoca cierta preocupación y angustia este puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales. Al respecto “el problema que radica en la modernidad se concentrada en la obtención de resultados sobre las consecuencias de la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas” de cierta manera que todas las personas necesitan aprender a prevenir y controlar el estrés. Quien no lo hace, puede poner en peligro su salud y su tranquilidad, mientras que quien conoce y pone en práctica acciones adecuadas para prevenir

y afrontar el estrés logra disfrutar de un estilo de vida más sano y más satisfactorio. Martínez y Díaz (2004).

### **2.1.1 características individuales**

Quizás antes de seguir en el concepto de Estrés, debamos hacer alguna referencia histórica sobre la evolución de la palabra y su significado. Estrés se deriva del griego STRINGERE, que significa provocar tensión. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como STRESS, STRESSE, STREST y STRAISSE. El concepto de estrés es entendido como la situación en la cual una exigencia externa actúa sobre un cuerpo y este, se expone a un desgaste. Es por que los científicos relacionaron inicialmente el estrés con un desgaste de la energía nerviosa. Esto cobra particular relevancia cuando en el siglo XVIII en donde los médicos plantean que la tercera parte de las enfermedades se debían a orígenes nerviosos. A partir de ese momento, comienza la exportación de la terminología científica a otras áreas como la medicina, la biología y la química, es ahí donde el médico y fisiólogo francés Claude Bernard, a principios del siglo XIX, aplico el concepto de estrés a otras ciencias como la medicina, en donde indico que la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente.

Selye consideró al estrés como un agente desencadenante, dado que es un elemento que atenta contra la homeostasis del organismo, que resulta en una respuesta fisiológica no específica, así fue como el concepto de estrés, desde la perspectiva de Selye fue evolucionando, inicialmente se apegó a la concepción de una respuesta biológica desde el ángulo de la agresión cuyas consecuencias no podían ser agradables para el individuo, cuando diferenció los efectos buenos y malos del estrés en “eutrés” y “distrés”; en donde las variables fueron cada vez

más numerosas, conduciendo la hipótesis de que el estrés es la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda del medio.

## **2.2 Enfoques en el estrés**

Sobre la definición de estrés han existido esencialmente tres enfoques, cada uno con su carga asociada de conceptos, métodos y teorías.

El primer enfoque se trata del Enfoque fisiológico en donde Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, introduce en fisiología el concepto de estrés, tomando este término desde su sentido físico, es decir, efectos de fuerzas ejercidas en todos los puntos del organismo. Ya que se define al estrés como un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, considerando por lo tanto el estrés como una respuesta fisiológica generalizada y no específica a estímulos ambientales nocivos tomando en cuenta distintos estímulos o estresores individuales de manera que las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo y adaptación a la que ayuda al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte.

Enfoque ingenieril, es el segundo enfoque que trata sobre como considerar el estrés como una característica de los estímulos del entorno de las personas, sobre términos de carga que se ejerce sobre el individuo por elementos de su entorno. De manera que el estrés produce así una reacción de tensión en el individuo normalmente reversible y si estos elementos persisten pueden ser perjudiciales e irreversibles.

Y por último se analiza en Enfoque psicológico en donde el estrés no es solamente una dimensión del ambiente físico o psicosocial si no que puede ser definido en términos de carga de trabajo o de situaciones que se consideran

estresantes, por lo tanto, está en función no sólo demanda el entorno, sino que también la percepción de los individuos ante esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas.

Es por ello que es importante la experiencia que se pase al presentar el estrés, ya que la combinación de la situación en la que se encuentre el individuo hay que tener en cuenta algunos aspectos personales que puedan variar con el tiempo tales como la edad, las necesidades, los estados de salud y fatiga de modo que todos estos factores influirán ante la presencia del estrés.

### **2.3 El Estrés Laboral y los Riesgos Psicosociales**

El estrés laboral se ha definido como una relación entre una persona y su entorno laboral que es percibido como impuesto, o excediendo sus recursos y poniendo en peligro su bienestar (Conasida, 2001).

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. Ciertas condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas.

A lo que el estrés laboral se puede considerar como un proceso en donde intervienen estresores o demandas laborales de diversa índole, consecuencias del estrés, y también recursos tanto de la persona como del trabajo que su ausencia puede convertirse en un estresor más, y su presencia puede amortiguar los efectos dañinos de los estresores. Entre los diversos riesgos psicosociales se pueden categorizar en dos bloques, el primer bloque se conforma de aspectos físicos, sociales y organizacionales que están asociados a ciertos costes fisiológicos y psicológicos y el segundo bloque se conforma de recursos personales y laborales, que son funcionales en la consecución de las metas, reducen las demandas laborales y estimulan el crecimiento y desarrollo personal y profesional.

Los factores psicosociales son las condiciones del trabajo relacionadas con la organización, el puesto, la tarea y del entorno, que afectan al desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. Cuando los factores organizacionales y psicosociales son desfavorables tanto para el trabajador como para la salud del trabajador hablamos de factores de riesgo psicosocial, y actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral. (Gil-Monte, 2010).

Dado que los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las situaciones o contexto laboral que presente el individuo. Estas características contextuales que se presentan en el entorno de trabajo determinan la respuesta del individuo en función del grado de ambigüedad que dicho contexto presente. Es decir, cuando una situación tiene mucha fuerza o es constante, las características del individuo son más determinantes de su conducta.

En el ámbito laboral, los estresores que se presentan influyen de forma importante en el sujeto de manera que existen profesiones con niveles de estrés más altos que otros independientemente de sus diferencias individuales, unos trabajos exigen prisa, otros exigen precisión, exactitud, otros exigen un gran esfuerzo físico, otro esfuerzo mental, otros acarrean una gran responsabilidad, y las consecuencias de un error pueden ser vitales.

Ahora bien, además de tener en cuenta la profesión y el contexto laboral, debemos tener en cuenta las diferencias individuales. De manera que si dos personas se encuentran en un mismo puesto de trabajo pueden responder de manera muy diferente ya que uno puede estresarse y otro no, ya que cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés, de modo que para un individuo puede que le sea agobiante, pero que no lo sea para otro, aun así, si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza, surgirá la reacción de estrés.

No obstante, los siguientes factores han sido recogidos en un amplio informe sobre el estrés laboral de la Comisión Europea (2000)

El exceso y falta de trabajo, tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás, ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando, falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral, no tener oportunidad de exponer las quejas, responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones, superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni nos apoyan, falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo, inseguridad en el empleo con poca estabilidad de la posición, y verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.

## **2.4 El estudio del estrés laboral: una perspectiva histórica**

(Peiró, 2009) indica que desde la década de los setenta, gran parte de las propuestas teóricas destaca el desajuste entre el individuo y el ambiente. Este desajuste aparece en el momento que el individuo percibe que las demandas del contexto laboral son superiores a sus recursos de afrontamiento, por lo que las cataloga como demandas nocivas que no puede controlar, es decir, fuente de estrés.

El modelo Demandas-Control formulado por (Karasek, 1979) ha influido de manera significativa en la investigación del estrés laboral desde los años setenta hasta el principio del siglo XXI. Dicho modelo propone que el estrés laboral aparece en el individuo con una determinada intensidad dependiendo de la relación entre las elevadas demandas percibidas por éste.

Un amplio estudio, que llevado a cabo en la armada estadounidense durante la segunda guerra mundial mostró, que los sentimientos de amenaza podían dar lugar a quejas psicósomáticas y a una disminución en la motivación, y que determinadas intervenciones organizacionales, como la rotación de las unidades militares, podían reducir, hasta cierto punto, el estrés.

Sin embargo, no fue sino a finales de los cincuenta, cuando la investigación sobre el estrés ocupacional se vio impulsada gracias a un amplio proyecto de investigación, desarrollado desde el Instituto para la investigación social de la universidad de Michigan (French y Khan, 1962).

El influyente libro *Estrés organizacional, estudios sobre conflicto de rol y ambigüedad*, que fue publicado como parte de este programa de investigación en 1964, puso de manifiesto de qué modo los tipos de problemas relacionados con el rol de los empleados podían conducir al estrés. Así, la investigación desarrollada en este período, estaba particularmente interesada por los potenciales factores de riesgo para la experiencia de estrés, tales como por ejemplo la alta presión en el trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol. Como consecuencia más directa, el interés por el área del estrés en el trabajo creció rápida y paralelamente al interés por la salud mental en Norte América. Sobre la salud mental de los trabajadores de la línea de montaje en una fábrica de coches, y desde la que se puso de manifiesto que los sentimientos de desamparo eran generalizados, al tiempo que se producía una traslación de tales sentimientos a la vida de los trabajadores fuera del trabajo. Esta variable ha sido posteriormente incluida en la investigación sobre estrés ocupacional, siendo estudiado con frecuencia el papel que desempeña en el desarrollo y evolución de la enfermedad cardiovascular. Desde esta aproximación, se planteaba que las tareas asignadas al trabajador tenían que ser diseñadas de un modo tal que se creasen condiciones favorables para la alta motivación, la satisfacción y el desempeño.

En 1991, se celebró una reunión promovida por la Organización Mundial de la Salud, sobre un ambiente de trabajo saludable, en la cual participaron numerosos expertos en el tema dándole interés al tema de un ambiente de trabajo saludable y la salud mental que se ha plasmado en la Directiva Marco de acción en materia de Seguridad, Higiene y Protección de la salud en el trabajo en donde se tomaron en consideración los riesgos psicosociales del trabajo a la hora de llevar a cabo valoraciones de riesgos en el contexto laboral y a los cambios en el entorno,

estructura y naturaleza del trabajo, los que han sido que el estrés sea cada vez más común y frecuente entre los trabajadores.

## **2.5 Consecuencias del estrés laboral**

Según Cannon (2002) miembro de la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés, menciona que las consecuencias del estrés pueden ser graves tanto para la persona como para el ambiente de trabajo, por lo que es de suma importancia considerar los efectos para evitar consecuencias para ambos y en el caso de la organización se genere una baja en la productividad.

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

Por otra parte, las consecuencias del estrés laboral no afectan sólo a las personas que lo viven sino también a las organizaciones, de manera que cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento para realizar

tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples. Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

De la misma manera el estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son los cambios de hábitos relacionados con la salud, las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos, los cambios cognitivos que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud. A sí mismo el estrés puede modificar los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo y la tensión, aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, reduciendo las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, provocando que estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias negativas para el individuo en las principales áreas de su vida.

A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para salud hace aumentar el estrés y producir una alta activación fisiológica que en el tiempo puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, como dolores de cabeza, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. (Labrador y Crespo, 1993).

De igual manera estos cambios en especial pueden producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones y aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer.

Es por ello que el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, y a su vez deteriorar la salud en otras formas. De manera que puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son

fuerzas reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar. Sufriendo así reacciones de depresión por no poder resolver su problema.

Estos trastornos de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones y por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho de estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1996). Así, por ejemplo, los estudiantes con alta ansiedad de evaluación presentan una disminución del rendimiento, mientras que los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad a los exámenes no sólo reducen ésta, sino que mejoran el rendimiento académico, aumentando la nota media.

Al realizar un estudio de cómo el estrés provoca interferencias sobre los llamados procesos cognitivos superiores y sobre el rendimiento se ha llevado a cabo fundamentalmente desde una perspectiva cognitivo emocional y, sin duda, la emoción con la que más se ha trabajado a la hora de estudiar esta influencia negativa sobre los procesos cognitivos ha sido la ansiedad y el estrés.

### **2.5.1 Consecuencias psicológicas**

Lazarus y Susan Folkman definieron el estrés psicológico como una relación particular entre la persona y su entorno, valorada por la persona como una situación que sobrepasa o pone en peligro su bienestar. Afirman que la situación debe considerarse como condición amenazante y peligrosa.

Engel (1962) define de la siguiente manera: "Todo proceso, originado tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, implica un apremio o exigencia sobre el organismo, y cuya resolución o manejo requiere el esfuerzo de los mecanismos psicológicos de defensa, antes de que sea activado ningún otro sistema". En un intento de englobar ambos enfoques, biológico y psicológico, que son, en definitiva aspectos parciales de un proceso vital único, hemos definido el "estrés vital" como "conjunto de modificaciones en el funcionamiento

basal del organismo, directamente atribuibles a la eliminación, o adaptación a estímulos nocivos o peligrosos, reales o imaginarios".

En el siglo XXI, la sociedad se enfrenta diariamente a situaciones que alteran sus capacidades psicológicas. Se busca la excelencia, tanto en el ámbito académico, como el laboral, e incluso en situaciones cotidianas. Esto hace que un porcentaje elevado de la ciudadanía experimente aumento de estrés en su vida diaria.

El estrés es una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. En el ámbito laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Esta alteración fisiológica de nuestro organismo repercute en nuestra capacidad de actuación dentro del ámbito laboral y de toma de decisiones y se traduce en un descenso en la calidad de trabajo del individuo.

El Eustres ha sido considerado como el nivel de activación del organismo necesario y óptimo para llevar a cabo nuestras actividades cotidianas, especialmente aquellas que requieren una respuesta inmediata. Sería el nivel de respuesta proporcional al estímulo, que cumpliría con una función adaptativa y ayudaría al individuo a enfrentarse con éxito a las situaciones.

Por otro lado, se encuentra el Distres, que es un nivel de activación del organismo, a nivel físico y psicológico, excesivo o inadecuado a la demanda de la situación, y que si se prolonga puede tener causas negativas para la persona. En ello tiene mucho que ver las demandas del entorno y los recursos propios para afrontarlas, así como nuestra propia valoración al respecto.

Suelen denominarse estresores a las situaciones de riesgo de alteración psicológica del trabajador y pueden ser de carácter físico o psicosocial.

El ambiente laboral en el que se desarrolla un trabajo forma parte del carácter físico. Así pues, es importante trabajar en un ambiente en el que allá una correcta temperatura o iluminación, así como un entorno en el que se carezca de ruidos externos.

De igual manera los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas.

Todo ello puede influir en la salud del trabajador y en el rendimiento laboral, afectando a la salud a través de un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas y ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo, un estado que se caracteriza por altos niveles de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Por otra parte las características psicosociales engloban las del propio trabajo que se esté desarrollando, de este modo la dificultad de trabajo, con un ritmo de trabajo mayor que las capacidades de resolución, así como las relaciones laborales o las metas que se tienen forman parte de este sector y todo ello puede influir en la salud del trabajador y en el rendimiento laboral.

### **2.5.2 Consecuencias fisiológicas**

El fisiólogo Walter Cannon, introduce el término estrés para referirse a la reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones aversivas o amenazantes. Desde el punto de vista biológico se puede definir los estímulos o situaciones en estresores que, por su capacidad para producir cambios fisiológicos en el organismo, automáticamente disparan la respuesta estrés, causando ciertas enfermedades tales como colitis, úlceras gástricas, migrañas, gastritis, etc.

Los estímulos aversivos pueden producir, además de respuestas emocionales negativas, un daño en la salud de las personas. Mucho de estos efectos dañinos

no son producidos por los propios estímulos. Si no por las reacciones a ellos. Por tanto, las expresiones negativas pueden tener efectos negativos, sobre quienes experimentan y sobre aquellas con que interactúan.

Walter Bradford Cannon es una figura central de la fisiología norteamericana del siglo XX, el primer gran fisiólogo de su país que no se formó en Europa. Dotado de una gran curiosidad científica, fue pionero en numerosos campos de la investigación médica como la radiología, la endocrinología y la neurofisiología.

Tras diversas pruebas, comprobó que los animales que mejor se prestaban a la experimentación eran los gatos, a los que hacía ingerir sales de bario y bismuto. Demostró que los movimientos del tracto digestivo eran peristálticos y no mediante espasmos como se creía en aquella época. En el curso de sus investigaciones radiológicas, Cannon observó que a los gatos sometidos a situaciones de miedo y ansiedad se les paralizaban los movimientos gastrointestinales y les aumentaba la tensión arterial, así como los niveles de glicemia y adrenalina.

Las emociones intensas provocan en los animales un incremento de la secreción de adrenalina por las glándulas suprarrenales para hacer frente a las necesidades energéticas. Cuando se rompe la homeostasis se desencadena una respuesta de estrés debida a un hiperfuncionamiento.

El concepto de homeostasis engloba a los mecanismos reguladores que mantienen estables de manera automática las condiciones internas de un sistema abierto entre ellos agua, iones, pH, glucosa, proteínas, temperatura, hambre, sed, etc. Esta concepción biológica se extendió a otros campos y así nació la idea de homeostasis social, ya que era la época de la Gran depresión, y años más tarde la hipótesis de Gaia, que contempla la Tierra como un organismo vivo que se autorregula a sí mismo.

Selye distingue entre estrés fisiológico y emocional, sosteniendo que el mismo patrón de respuesta fisiológica ocurre ante todos los estímulos de estrés, aunque admite la posibilidad de que algunos rasgos de ese patrón sean específicos para

ciertos estímulos, pero eso sí, siendo variables inducidas situacionalmente sobre una base común biológica (SELYE, 1975). En este modelo de Selye es seguido por aquellos que relacionan la enfermedad con los cambios vitales y la adaptación conductual a dichas demandas, o su asociación con emociones como la ira, el temor, la inquietud, etc. En esta misma línea, (ANSORENA, COBO, & ROMERO, 1983) definen el estrés como una respuesta no específica y generalizada que se desencadena a nivel bioquímico ante diferentes situaciones estimulares o estímulos aislados que alteran o perturban la homeostasis del organismo. Esta definición, como puede observarse, resalta la no especificidad de la respuesta de estrés, cuyas manifestaciones bioquímicas y fisiológicas son idénticas, independientemente de la intensidad con que se producen y los estímulos que las desencadenan.

Otro elemento sobre el que Selye hace hincapié a la hora de estudiar el estrés, es el hecho de que el estrés puede implicar tanto aspectos positivos como negativos, agradables como desagradables. Es por tanto un proceso benéfico para el organismo que ejerce una función protectora. Sin embargo, un exceso de reacción de estrés o una reacción de larga duración nos acercaría al concepto de esta línea centrada en la respuesta fisiológica necesaria en cada individuo, para que funcione de manera armónica en las condiciones óptimas compatibles a sus posibilidades de adaptación.

## **2.6 Estresores laborales**

Robert Karasek formuló el modelo demanda-control que explica el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas. El Modelo planteaba que la Tensión Mental en el trabajo y sus consecuencias físicas y psicológicas resultan de la interacción entre las Demandas del trabajo y el Control que se ejerza sobre este. Las Demandas del trabajo se definían como: sobrecarga mental, restricciones

organizacionales para realizar las tareas, o demandas conflictivas; mientras que el control sobre el trabajo hacía referencia a la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias competencias y capacidades (Karasek, 1979 )

El modelo proponía que altas Demandas actúan como estresores o reacciones de estrés, y que los efectos de la Tensión mental más adversos para la salud se daban en situaciones de altas demandas y bajo control. Esta combinación de características del trabajo es lo que se denominaba “trabajo altamente estresante”. En los años 80 el modelo fue desarrollado, siendo la extensión más importante la incorporación de una tercera dimensión. Este nuevo factor hace referencia tanto a la ayuda interna de compañeros de trabajo y jefes, como a la externa. Al mayor riesgo de problemas físicos y psicológicos se daría en grupos aislados, con trabajos caracterizados por altas demandas, bajo control y bajo Apoyo social (Karasek R. y., 1990)

Generalmente, los problemas de salud laboral que se han tratado de explicar con el Modelo se han abordado con la óptica de la presencia real del problema, tanto desde un punto de vista objetivo, como subjetivo basado en la percepción o autodiagnóstico de los trabajadores. Sin embargo, es menos habitual el enfoque de la salud laboral desde el punto de vista de la potencialidad percibida por los trabajadores del riesgo de llegar a sufrir una enfermedad o accidente.

En el modelo original de karasek, la escala de demandas del trabajo contenía principalmente medidas de sobrecarga, lo que se ajustaba a las características de una sociedad industrial donde la sobrecarga era el estresor más relevante (Mikkelsen, 2005).

Aunque se reconocía que podía haber otros tipos de demandas, no era habitual su modelización. Por ejemplo, la dificultad de medir demandas debido a la diversidad de sus componentes, sin embargo, los requerimientos de la sociedad industrial han hecho que vuelva a reconsiderarse esta cuestión. Al llegar las tecnologías de la información han incrementado las exigencias cognitivas con vistas a la toma de decisiones, a un conocimiento más profundo de las organizaciones complejas y a la habilidad para analizar y resolver problemas en

situaciones de incertidumbre, lo que fue provocando cierta tensión en los trabajadores.

Se buscaron ciertas capacidades explicativas diferenciando entre una dimensión “cuantitativa o sobrecarga”, relacionadas con ritmos y plazos o con exigencias cognitivas, sensoriales o emocionales por lo que se obtuvieron ciertas evidencias de mejores ajustes del modelo en donde se encuentran que, al diferenciar entre demandas, mejora la varianza explicada con relación al estrés laboral, a la satisfacción en el trabajo, en menor medida, a otras variables como “quejas de salud subjetivas” .Al mismo tiempo, encontraron que diferentes tipos de demandas eran predictivos con relación a ciertas variables y a otras no. Así, por ejemplo, las demandas cognitivas eran asociadas con el estrés, pero no con el aprendizaje. en este mismo sentido, encontrando una asociación de demandas cognitivas con el estrés o la fatiga, pero no con la satisfacción o los accidentes laborales.

Las evidencias confirmatorias del Modelo se conceptualizaron en varias dimensiones de Demanda, fortaleciendo la asociación positiva entre Demandas y problemas o enfermedades tanto físicos como psicológicos, así como los efectos negativos del Control y del apoyo sobre estos. En concreto, respecto a la relación entre Demandas y Control y la Tensión mental y sus consecuencias físicas y psicológicas sobre los trabajadores se han postulado generalmente énfasis en la distinción entre estos dos tipos de efectos. Así en este caso, la alta Tensión mental se podría reducir mediante medidas que mejoraran el control de apoyo, pero los niveles de Tensión mental continuarían indeseablemente altos en tanto las Demandas permanecieran altas.

### **2.6.1 carga mental de trabajo**

La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad.

La carga cuantitativa es equiparable con el estrés cotidiano y equivale a estar hasta el cuello de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva a la hora de evaluar e implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir; está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar las tareas.

También se apunta a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral, como por ejemplo al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto llevan a exigir más al empleado y que éste abandone tareas más gratificantes, como el tiempo que se pasa con su familia, el tiempo con los amigos o el deporte. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral.

Otra fuente de estrés deriva de lo que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador. La falta de definición de las labores a realizar lleva a la ambigüedad del rol, de forma tal que el empleado no sabe qué debe hacer o qué se espera de él, porque tiene información insuficiente.

El conflicto del rol surge cuando hay diferencias entre la descripción del trabajo y de cómo lo perciben los demás o cuando no se corresponde con las expectativas del candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflictos suele afectar a los escalones inferiores de la organización. Una manera de evitarlo es tener una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.

Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor y dentro de ellas se destacan los conflictos personales. Pero el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generando lazos emocionales y generando las habilidades para afrontar el estrés.

El factor social más importante es la falta de comunicación, también se manifiesta en la falta de reconocimiento o de valoración de las tareas hechas, en otros casos

la fuente es un excesivo entrometimiento o crítica de la labor del trabajador. Las relaciones conflictivas con los compañeros, los ataques o el acoso contribuyen al mal clima laboral. Puede que no sea responsabilidad directa de la empresa, pero los directivos deben saber cuál es el ambiente de trabajo, dónde están los conflictos y cómo abordarlos.

La falta de relación con las personas en el trabajo, el aislamiento social y la ausencia de apoyo es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar. Muchas destrezas dependen de las personas -ya que algunos son más extrovertidos que otros- y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo.

Además de estos factores generales, debe tenerse en cuenta el papel de las diferencias individuales y de personalidad que suelen ser importantes y pueden atenuar o agravar los efectos de los factores antes mencionados. El tipo de personalidad, los hábitos y costumbres de cada uno, van a modular la reacción al estrés y puede ser que ésta sea mejor o peor. Los rasgos personales más estudiados han sido los ansiosos o neuróticos, ya que éstos pueden encontrar en casi cualquier cosa una fuente de estrés.

### **2.6.2 jornada de trabajo**

Hacia finales del siglo XIX la mayoría de los países capitalistas avanzados ya contaban con legislaciones que limitaban la jornada laboral en un tope de 8 o 10

horas. La industrialización era especialmente despiadada en aquellos rubros que eran centrales para el despegue capitalista. La contienda por las horas de trabajo fue especialmente intensa en aquellas ramas, como la textil y la mecánica, en donde la avaricia capitalista de aumentar el trabajo se presentaba bajo una forma particularmente intensa.

Junto a los sindicatos ingleses, fue la Asociación Internacional de Trabajadores la primera en reconocer en su manifiesto inaugura la jornada laboral de 10 horas como una de las mayores conquistas de la clase obrera hasta el momento, la cual, luego de las revoluciones de 1848 debió ser aceptada por la mayoría de los gobiernos del continente europeo a lo largo del transcurso de la segunda mitad del XIX. Los obreros de Dunkirk, declararon que la duración del tiempo de trabajo requerida bajo el actual sistema era demasiado grande y que lejos de dejar al obrero tiempo para el reposo y la educación, lo sume en una condición de servidumbre que es poco mejor que la esclavitud.

Por eso decidieron que 8 horas son suficientes para una jornada laboral”, fue una de las resoluciones que adoptó el Congreso Internacional de la Asociación Internacional de los Trabajadores de Ginebra en 1886. En la década de 1880 se desarrolló en Chicago, uno de los principales centros industriales de Estados Unidos, una dura lucha por la jornada laboral de 8 horas. Esta llevó a que el 4 de mayo de 1886, punto álgido de una serie de protestas que habían sido iniciadas el 1º de mayo, un infiltrado arrojara una bomba a la policía.

De aquí en adelante estos luchadores se convertirán en grandes mártires de la clase obrera en la pelea por la jornada de 8 horas, y pasará a considerarse el 1º de mayo como el Día internacional de los trabajadores.

Esta lucha se trasladó rápidamente a otros países. La II Internacional se hizo eco rápidamente de los hechos y al igual que su antecesora adoptó el derecho a la jornada laboral de ocho horas como una de las principales resoluciones de su congreso fundacional en París, que coincidió con los 100 años de la Revolución francesa.

El primer congreso de los trabajadores que fue hacia los poderes públicos ante la obligación de reducir legalmente a ocho horas la jornada de trabajo y de aplicar las demás resoluciones del Congreso Internacional de. La fecha de la movilización quedó determinada para el 1° de Mayo de 1890. En Francia hubo huelgas en más de 180 ciudades y unos cien mil obreros se reunieron en París. En el resto de Europa las manifestaciones enfrentaron a la policía. En Londres se reunieron más 300.000 obreros y en el resto de las principales capitales europeas sucedió lo mismo.

Se levantó con fuerza el lema de los “Tres ochos” (ocho horas de trabajo, ocho de sueño y ocho de ocio), como también el del derecho al voto. La adopción de la legislación laboral en cada uno de los países fue el resultado central de la puja entre el Estado y las clases dominantes contra la acción del movimiento obrero organizado.

En España, luego de una huelga de 44 días, que tuvo su epicentro en Barcelona en 1919, se conquistó la jornada laboral de 8 horas y la legalización de los sindicatos. La huelga había comenzado por el despido de ocho trabajadores. Pronto la huelga se extendió al conjunto de los trabajadores y se convirtió en huelga general, y tras más de un mes de paralización absoluta de la ciudad el 3 de abril de 1919 fue aprobado el decreto en toda España que reglamentaba la jornada de ocho horas de trabajo.

A pesar de que muchos países contaban con legislaciones laborales sobre los límites de la jornada laboral su implementación dependía en buena parte de aquella “guerra civil prolongada y más o menos encubierta” que describía Marx. A principios del siglo XX se destacan otro ciclo de huelgas por la jornada laboral de ocho horas. En países de América Latina la legislación laboral tardó varios años más en implementarse. En 1906 estalla la huelga de Cananea, en el estado de Sonora en México. La huelga tuvo como protagonistas a los mineros de la Cananea Consolidated Copper Company, propiedad del estadounidense William C. Greene. Finalmente será el artículo 123 de la Constitución mexicana de 1917 el que decreta la jornada laboral de 8 horas. En el resto del continente la

legislación sobre la jornada laboral de 8 horas tardará aún más en ser conquistada, en Argentina esto recién sucederá en 1929.

## **Capítulo III**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **3.1 Causas del estrés.**

Cualquier situación que la persona perciba como una demanda o una amenaza o que exija un rápido cambio es productora de estrés. (Naranjo Pereira, 2009)

Las causas del estrés son tan variadas como las situaciones que pueden presentarse en la vida de una persona, ya que este se presenta cuando hay un cúmulo de situaciones que han permanecido en latencia y sin manifestación evidente, de cierta manera atribuir una sola situación a la causa del estrés, sería bastante apresurado.

Es por ello que algunas de las causas más comunes del estrés son las siguientes categorías: causas sociales, causas biológicas, causas químicas y causas ambientales.

##### **3.1.1 Causas sociales.**

Los individuos fuertes y saludables pueden responder mejor a las demandas externas e internas que las personas débiles y cansadas. Existen circunstancias que el individuo experimenta cuando se relaciona con el medio ambiente y con la sociedad que lo rodea y estas pueden convertirse en algo nocivo para la salud y el equilibrio de su relación con los demás y el trabajo mismo produciendo estrés.

El estrés ha sido distribución inequitativa del espacio que constituyen patologías mentales y de conductas mal adaptativas a nivel social, reflejadas en comportamientos delictivos. Es por ello que altas densidades poblacionales a nivel urbano merman las interacciones sociales entre individuos, generando un comportamiento poco altruista y egoísta. Sin embargo, esto ocurre en

determinadas culturas, pues en sociedades donde los valores y las costumbres están más arraigadas, se presenta el efecto contrario.

Se considera que esta problemática influye en la competencia por el acceso a oportunidades de empleo, salud y educación. Sumado a que las tasas de desempleo son bajas y hay una alta cobertura de los sistemas de salud y educación.

Desde esta perspectiva, se podría sugerir que el estrés estaría ligado estrechamente al desarrollo económico pues a mayores índices de desempleo los niveles de estrés tienden a aumentar.

### **3.1.2 Causas biológicas.**

El fisiólogo Walter Canon utiliza el termino estrés para referirse a la reacción biológica provocada por la percepción de situaciones aversivas o amenazantes.

Desde el punto de vista biológico se puede definir los estímulos situaciones en estresores por su capacidad para producir cambios biológicos en el organismo como gastritis, migrañas, úlceras etc.

Ciertas enfermedades crónicas son aquel tipo de patología para la cual no se ha encontrado una cura definitiva. Los pacientes con enfermedades crónicas cambian su forma de ver la vida y de percibirse a sí mismos. Se analiza que ciertos cambios de hábitos, y la modificación de los patrones conductuales desencadenan en la persona estados de alerta y auto protección que aumentan la vulnerabilidad del individuo a presentar cuadros de estrés. (Durán, Valderrama, Uribe, González, & Molina, 2010)

Se considera que cierta vulnerabilidad está dada en función de la edad, la gravedad de la enfermedad, la forma en que afronta la vida, de manera que estos conjuntos de factores sean adoptados de manera adecuada, la enfermedad tenderá a minimizar sus efectos o a agravarse.

### **3.1.3 Causas químicas y ambientales.**

(Rodríguez, L., & Alonzo, J., 2004). Describen el síndrome del edificio enfermo, el cual se define como el conjunto de malestares que presentan los ocupantes de un inmueble expuesto a diversos factores contaminantes, que después de abandonarlo, tienden a presentar mejoría en su estado de salud general.

Se pueden presentar diversas repercusiones en los individuos dependiendo del tipo de estímulo, a nivel químico, y de contaminación exterior.

A nivel químico, generalmente exponen a sus ocupantes a la inhalación en mayor medida y a la exposición directa de sustancias que podrían ser irritantes para piel, ojos, mucosas en general, llegando a ser factores que puede que generen incomodidad excesiva en los individuos.

Es por ello que las causas del estrés son tan variadas como las experiencias de vida tenga un individuo, estando fundamentalmente ligadas al contexto, y las a factores cognitivos, biológicos y del ambiente que rodea al individuo y su exposición a los estímulos proporcionados que juegan un papel fundamental en la determinación de los hechos generadores del estrés.

## **3.2 El Estrés en la cotidianidad.**

### **3.2.1 Estrés positivo (Eustrés)**

Se considera que estos cambios que se producen en la persona ante la demanda son adecuados al estímulo o para explicarlo de otra manera, si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, se habla de Eustrés o buen estrés, indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio (Regueiro, S.F).

La persona se manifiesta con placer, alegría, bienestar y equilibrio. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo, con ganas de satisfacer ante el estresor. Es por ello que la persona puede manifestar y expresar su talento especial como así también su imaginación e iniciativa. Ya que el Eustrés es un estado en el cual se potencia el mejoramiento del nivel de conocimiento, de las

ejecuciones cognitivas que provee la motivación, lo que es indispensable para nuestro funcionamiento y para nuestro desarrollo.

### **3.2.2 Estrés negativo (Distrés)**

Si las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, aún agradables, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegamos al Distres o mal estrés. De manera que cada factor de estrés tendrá por supuesto, una respuesta específica de acuerdo al problema causal, pero estará siempre acompañado por una respuesta biológica y común a todos esos factores y por lo tanto no específica, es decir, independiente del tipo de factor causante y que se traduce por un conjunto de cambios y de reacciones biológicas y orgánicas de adaptación general. Para Richard Lazarus (1966) es "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar

### **3.3 Concepto de estrés laboral.**

Hablamos de estrés laboral cuando se produce una discrepancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerlas frente. Este problema consiste en que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento tanto físico como mental. Esto supone una seria amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, afectando a sus relaciones familiares y emocionales.

Se considera que 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 perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales. Es por ello que se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. Se considera que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas. (Hoyos, 2010)

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, y disminución de la productividad, se encuentra el estrés. La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha realizado un estudio sobre el estrés laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% burnout (se sienten "quemados" en su trabajo).

Se analiza que conforme ha ido creciendo la importancia del estrés en nuestra sociedad ha ido aumentando también la investigación sobre este fenómeno planteada desde diversos ámbitos disciplinares. En el marco de la Psicología del Trabajo se han desarrollado diversos modelos que han puesto de relieve diversos aspectos significativos.

Es por ello que estos planteamientos han puesto el énfasis en una conceptualización individual del estrés, que arranca de una consideración subjetiva tomado en cuenta su componente experiencial y sus consecuencias para la salud y el bienestar personal. De manera que esta aproximación presenta importantes limitaciones al no tomar en consideración los aspectos colectivos del estrés, que son de especial relevancia en el ámbito laboral.

De cierta manera existen diversas experiencias de estrés producidas por una serie de situaciones ambientales o personales que podemos caracterizar como fuentes de estrés o estresores. Esas situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés, la cual desencadena una serie de vivencias emocionales, afrontando una serie de situaciones y/o experiencias de estrés, la cual se producen ciertos resultados para la persona con mayor o menor

duración de esos que pueden llegar a tener efectos y consecuencias más significativas y duraderas para la persona. (Hoyos, 2010).

De este modo, la experiencia de estrés de una persona en un contexto en el que hay un buen nivel de apoyo social tienen resultados menos negativos que los que produce si el apoyo social es nulo o escaso y así las personas pueden jugar un papel amortiguador de los efectos del estrés producidos por el impacto de los estresores y de las experiencias de estrés.

### **3.4 Modelo Teórico del Estrés Laboral**

“Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo” (Martínez, 2001 )

Se considera que este modelo predice, en primer lugar, el riesgo de enfermedad relacionado con estrés, en segundo lugar, la relación con comportamiento activo o pasivo, que suelen ser dos mecanismos psicológicos principales, que contribuyen a desarrollar esta perspectiva de la tensión psicológica como efecto de las exigencias del trabajo y el alcance para tomar decisiones para enfrentar dichas exigencias. Es por ello que el estrés puede estudiarse a través de los estresores o fuentes de estrés y el grado en el cual el trabajador puede tomar decisiones acerca de su trabajo. De manera que las exigencias como la carga de trabajo, se definen en términos de la presión de tiempo y el conflicto de roles para realizar las tareas.

#### **3.4.1 Demandas psicológicas**

Demandas psicológicas: “Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones

imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea". (Martínez, 2001 ).

Se considera que el estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, estas demandas elevadas pueden surgir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, entre otra cantidad de demandas he interrupciones.

De acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma es baja. Este modelo se ha asociado con un mayor riesgo de enfermedad, con trastornos psicológicos, en contraste con la motivación laboral, ya que se incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo.

### **3.4.2 Control**

Control: "Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas". (Martínez, 2001 ).

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, así mismo de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades o bien las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la ejecución del trabajo.

### **3.4.3 Apoyo social**

Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud”. (Martínez, 2001 ).

Se considera que el apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. De tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta.

Es por ello que este modelo genera la prevención del estrés laboral optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros, y puede verse influido e influir en los cambios en la organización y en el clima laboral.

Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

### **3.5 Riesgos Psicosociales**

Los riesgos psicosociales son aquellos factores derivados de la organización del trabajo y que pueden tener gran influencia en la realización personal y profesional de cada persona. (Fernández, 2010).

Se considera que los factores de riesgos son producidos por el trabajo. Suelen ser las condiciones o el ambiente en las que realiza la actividad profesional, así mismo la intensidad de las tareas que desempeña el trabajador. Los riesgos psicosociales son factores derivados de las inadecuadas condiciones de trabajo, que pueden influir seriamente en la salud del trabajador de manera negativa, si estas son adecuadas se pueden conseguir excelentes resultados.

Considerando que las personas, tienen mucho que ver con sus compañeros de trabajo, y, con las personas que comparte extra laboralmente o fuera de su lugar

de trabajo. Ya que se considera gran influencia en la satisfacción y desempeño de la persona. De manera que son factores relacionados con el trabajo como la tarea y las relaciones con superiores y compañeros, que tiene la capacidad de promover la autorrealización de cada trabajador ya sea personal o profesional, generando satisfacción y motivación, consiguiendo trabajadores productivos y de igual manera, influyendo positivamente en su desempeño laboral, obteniendo mejores resultados. Aun así, se les puede diferenciar de otros riesgos por los síntomas o características que presentan.

Los riesgos psicosociales son: “un conjunto muy elevado de aspectos relacionados con la gestión y organización del trabajo que pueden tener diferentes objetivos como son la mejora de la salud laboral, la eficacia del desempeño en el trabajo, clima y la satisfacción laboral”. (Llaneza, 2009).

### **3.5.1 Características de los Riesgos Psicosociales**

Entre alguna de las características de los riesgos psicosociales, suele presentarse él; El estrés laboral, que suele ser el acoso dentro de la empresa o el malestar por varias tareas que sufren los trabajadores, pueden deberse a una mala organización o dirección de la institución, y no a problemas personales o familiares. (Fernández, 2010).

De igual manera se presentan los grandes cambios que se han ido dando a través de los años en la tecnología, economía, entre otros; han ido provocando grandes cambios ante los ojos de los trabajadores, lo que ha podido afectar su salud mental e ir desarrollando algún tipo de riesgo psicosocial. (Fernández, 2010)

Se considera que, en el siglo XXI, los riesgos psicosociales son uno de los mayores problemas que se observan en la mayor parte de las organizaciones, y sus efectos pueden ser negativos y en ocasiones irreparables para los trabajadores y la empresa, en caso de no ser detectados a tiempo e intervenidos. Los riesgos psicosociales se desarrollan debido a las inadecuadas condiciones de trabajo, que son denominados factores de riesgos psicosociales.

### **3.5.2 Factores psicosociales**

Las condiciones o el ambiente en que una persona realiza su trabajo, son factores de riesgos psicosociales que en caso de ser inadecuadas pueden llegar a causar daño o malestar en el bienestar o salud de los trabajadores, afectando el desempeño del trabajador y al de sus compañeros de trabajo, sin dejar de lado lo perjudicada que se vería la productividad de la empresa, pues si disminuye el rendimiento de un colaborador, también se retrasarán los procesos de la organización.

(Cortés, 2007). Señala que los factores psicosociales son: El conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra-laboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador. (p. 590).

Por lo tanto, se considera que los riesgos psicosociales, son aquellas condiciones de trabajo, que pueden incidir de manera significativa en la vida laboral de un trabajador de manera negativa.

## **3.6 Tipos de riesgos psicosociales**

### **3.6.1 Síndrome de burnout**

El término "Burnout" tiene su origen en el lenguaje de los deportistas anglosajones, cuya traducción al castellano significa "estar quemado". Fuera de este ámbito, la primera vez que se utilizó este término fue en la década de los 70 para referirse a los problemas de fatiga y cansancio profesional de los empleados de los servicios sociosanitarios (trabajadores del área de salud mental, servicios sociales, profesionales educativos, etc.). Sin embargo, se ha constatado que todos los profesionales, sea cual sea su ocupación, son susceptibles de desanimarse y perder su entusiasmo por su trabajo. (CHACÓN, 1997).

El término "burnout" fue introducido en la literatura por Freudenberguer en 1974 para referirse a la situación que experimentaban aquellos profesionales que

trabajan en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo son la asistencia a personas, se considera que estos profesionales llegan a un momento en que se agotan o se quedan exhaustos emocionalmente debido a que se involucran excesivamente en su trabajo llegando a ser ineficaces para el desempeño adecuado de las actividades laborales, mostrando una actitud de desilusión por el trabajo, llegando a irritarse rápidamente y experimentan sentimientos de frustración frecuentemente, llegan a enfadarse, desarrollando actitudes suspicaces, volviéndose rígidos, tercos e inflexibles.

Estas manifestaciones conductuales y actitudinales se acompañan de un conjunto de síntomas de carácter psicosomático que es experimentado por los sujetos afectados de burnout con mayor frecuencia e intensidad que los sujetos que no lo están. Los síntomas suelen ser mayor cansancio y fatiga, dolores de cabeza frecuentes, constipados crónicos, insomnio, dificultades respiratorias, problemas gastrointestinales, etc. (GIL - MONTE P.R, 1996).

### **3.6.2 Definición**

El “síndrome de burnout” o “síndrome de estar quemado” es definido de diversas maneras, como una respuesta a una tensión emocional crónica, caracterizada por la fatiga emocional y/o física, una disminución marcada en la productividad y un desinterés por los clientes y colaboradores. (Perlman, B. y Hartman, E., 1982).

Por otros autores es definido como un síndrome de fatiga física y emocional que implica un desarrollo negativo de sí mismo, de actitudes negativas hacia el trabajo y una pérdida de interés y preocupación por los clientes (Pines, y Maslach, 1978))

Entonces podemos entenderla como un proceso de deterioro de la persona debido a situaciones de estrés laboral, que lleva a la misma a una situación de fatiga, desinterés y falta de motivación que generan una baja en el rendimiento laboral y trae dificultades interpersonales tanto dentro, como fuera del trabajo. Se considera que en todas las profesiones y actividades laborales existen presiones y situaciones estresantes que pueden generar diferentes síntomas que afecten a

la persona generado cierto desgaste por las actividades laborales que llegan a afectar las capacidades generando ciertas disfuncionalidades en diversas áreas.

Es por ello que el estrés forma parte de nuestra vida cotidiana hasta un punto tal que puede considerarse como un malestar dentro de nuestra civilización, que llega a afectar tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva. Se considera que dentro del contexto de la salud laboral surge un nuevo proceso como lo es el síndrome de burnout, en el cual diversos autores han documentado que este síndrome afecta más a profesiones que requieren un contacto directo con las personas, es decir las que necesitan altas dosis de entrega e implicación. Por lo tanto, se interpreta que el síndrome de burnout es un trastorno adaptativo, crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que altera a la persona que lo padece produciendo un efecto negativo en la calidad de vida.

### **3.6.3 causas del burnout**

Como en la mayoría de los fenómenos humanos, las causas suelen ser múltiples y difícil de identificar cuáles son los determinantes, es por ello que es relevantes he importante distinguir entre la ansiedad o tensión y el agotamiento, ya que son fenómenos que pueden estar relacionados. Entre las causas principales del agotamiento y posterior burnout se identifican, los factores laborales y aspectos sociales, en general se da una combinación de estas causas. Cabe destacar que ninguno de estos factores se consideran causantes directos, sino que son factores que favorecen la aparición del burnout.

Dada la amplia gama de consecuencias, es difícil establecer un set único de causas para la enfermedad, sin embargo, se han realizado diferentes estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional que han encontrado algunos factores promotores del burnout. Se considera como primer agente de riesgo, el síndrome de burnout ya que está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, aunque esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores. Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia,

donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente.

El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante. (Cherniss, 1980).

Es por ello que el síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones referentes al estrés y a la frustración, dentro del ambiente laboral. Provocando que estas condiciones lleguen a generar burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, en los cuales prevalece la confusión, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo.

### **3.7 Síndrome general de adaptación**

La Teoría del Estrés o Síndrome General de Adaptación (SGA) tal y como lo denominó Hans Selye en el año 1936, viene a explicarnos cómo reacciona nuestro organismo ante un estímulo estresante, cuáles son las respuestas fisiológicas que da para adaptarse o luchar contra él, así mismo ayudando al organismo adaptarse y ser independiente del tipo de estímulo que lo provoca ya sea aversivo o placentero. (Rivera, 1994)

En general, se trata de la adaptación del organismo a la dinámica de la vida cotidiana tomando en cuenta a los estresores. De manera en que cada uno de nosotros somos únicos y diferentes, también la manera en que se manifiesta el estrés es diferente para cada persona, aunque compartamos muchos de sus síntomas. Se considera que el estrés es una respuesta natural y adaptativa, y dependiendo de su medida puede ser beneficioso para la activación fisiológica de nuestro organismo, pero si es muy frecuente e intenso puede convertirse en perjudicial. Por lo que se considera que, si el estímulo estresante es persistente, aparece el Síndrome general de adaptación, generando una suma de todas las reacciones inespecíficas del organismo ante la exposición continua de situaciones estresantes.

Este síndrome se caracteriza en su desarrollo por tres fases consecutivas:

### **3.7.1 Fase de alarma**

Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por diversos factores ambientales o bien por factores de la persona, tomando en cuenta el grado de amenaza percibido y por los estímulos ambientales que influyen sobre la situación. Es por ello que suele presentarse como un medio de defensa ante una amenaza inmediata y real, en donde el cuerpo responde incluso sin que seamos conscientes de ello, y nos prepara para enfrentarnos al riesgo con todas las energías disponibles.

Para esto el cuerpo se prepara para la lucha o la huida, en donde el cuerpo quemará las energías y si todo salió bien, el cuerpo se recuperará con normalidad de este esfuerzo. Al momento de esta reacción el sistema neuroendocrino se encarga de la segregación de hormonas que aceleran el pulso, aumentan el ritmo respiratorio, de forma que nuestra reacción pueda producirse rápidamente.

El inconveniente es que una reacción tan poderosa repetida multitud de veces por estresores menores, exige al cuerpo a someterse a una carga forzada no exenta de riesgos, la adrenalina nos consume y la cortisona ataca al sistema inmunitario cuando reaccionamos de forma excesiva ante cualquier estresor, provocando que esta vez nuestro cuerpo se quede en una fase de Congelamiento o paralización en donde la persona no hace nada. (Rivera, 1994)

### **3.7.2 Fase de resistencia**

Se considera que esta fase desarrolla un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Nuestro organismo mantiene una activación fisiológica máxima tratando de superar la amenaza o adaptarse a ella, de esta forma el organismo sobrevive. Cuando la fase de alarma se repite, o se mantiene en el tiempo el cuerpo reacciona adaptándose al

esfuerzo requerido, y ya no puede hacerse nada para retornar al equilibrio del cuerpo ya que se adaptará, si ello es posible, aunque esto haya sacado al cuerpo del equilibrio homeostático en que se encontraba tan a gusto, el cuerpo sigue funcionando, pero no tan fino como antes, provocando una disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicossomático. Lo peor es que incluso esto puede llegar a suceder tan lentamente que casi no nos damos cuenta, o incluso lo consideremos normal. Y puede durar semanas, meses y años; si es muy larga se le considera como estrés crónico. Sin embargo, si el estrés acaba en esta fase, el organismo puede retornar a un estado normal.

### **3.7.3 Fase de agotamiento**

Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicossociales tienden a ser crónicos o irreversibles. De manera que llega un momento en que el cuerpo no puede continuar el esfuerzo, tras la resistencia continua, las energías se acaban, el equilibrio interno después de estar amenazado a largo tiempo se rompe, el sistema inmune se ve afectado, y las enfermedades aparecen, si el desgaste previo ha sido suficiente incluso la vida corre peligro, en caso contrario el cuerpo tras un descanso suficiente aún se recupera parcialmente, aunque con secuelas derivadas del colapso sufrido. Esto se produce sólo si el estímulo estresante es continuo o se repite frecuentemente, de manera que el organismo agota sus recursos y pierde su capacidad de activación o adaptación. Y es ahí donde sobrevienen entonces las enfermedades relacionadas con el estrés tales como el insomnio, falta de concentración, fatiga, etc.

### **3.8 Prevención e intervención de Riesgos Psicossociales**

La prevención o intervención de riesgos psicossociales, ayuda a la disminución de las consecuencias negativas que se puedan dar en una organización a causa de

este tipo de riesgos, así como también de la excesiva rotación de personal; gestionando de esta manera una salud organizacional adecuada. (Llaneza, 2009).

Se analiza que estos riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, y mentales. Estas se derivan en consecuencia de malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo. Es por ello, que existen ciertas características de la organización del trabajo que deben ser controladas si generan riesgos. De manera que la evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas. Es por eso que existen métodos para la evaluación de los riesgos psicosociales, y los y las trabajadoras, tienen derecho a exigir la protección de su salud y para ello a participar propositivamente en todas las etapas de la prevención de riesgos laborales.

Existen tres tipos de prevención:

### **3.8.1 Prevención primaria**

Con este tipo de prevención se disminuyen o aminoran aquellos factores de riesgos psicosociales o condiciones que producen efectos negativos para la salud de los trabajadores y la organización; estos factores pueden ser carga de trabajo, relaciones, comunicación etc.

Se considera que durante la prevención primaria se podrá incentivar una comunicación adecuada, crear equipos de trabajo en donde se discutan los problemas y se den soluciones, mejorar las relaciones entre compañeros y también a nivel jerárquico, analizar los puestos y elaborar planes de desarrollo profesional; entre muchos otros.

### **3.8.2 Prevención secundaria**

Se interpreta que mediante esta prevención se pretende desarrollar en los trabajadores habilidades o destrezas adecuadas ante situaciones de riesgo que se puedan presentar. Con la finalidad de detectar o controlar la aparición de psicopatologías derivadas de los factores de riesgo a los que están expuestos los colaboradores de una empresa.

### **3.8.3 Prevención terciaria**

Es considerado que en donde se da tratamiento a los trabajadores que ya han adquirido patologías provenientes de factores o condiciones psicosociales, posteriormente se pretende reincorporar a su trabajo a los trabajadores continuando con su seguimiento acerca de aquellas patologías que ha sufrido, a través de una intervención.

Los factores de riesgos psicosociales o condiciones de trabajo, pueden causar consecuencias negativas en los trabajadores y también a la organización; es por esto que la empresa debe gestionar una adecuada prevención e intervención para evitar todos los problemas que conllevan los riesgos psicosociales; para esto se deben analizar las causas de los riesgos y los métodos que puedan ayudar a su evaluación y prevención.

“Una adecuada prevención de los riesgos psicosociales requiere su análisis riguroso, la determinación de sus causas y el desarrollo de tecnologías y metodologías que permitan su evaluación y prevención”. (Peiró, 2010).

Es por ello que la prevención de riesgos psicosociales, es muy importante ya que, mediante ciertos métodos adecuados de evaluación, incluyendo el análisis de las causas de los riesgos psicosociales; permitirá una adecuada prevención o intervención de riesgos y gestionar una salud laboral adecuada tanto para los trabajadores como para la empresa.

## **3.9 Estrategias de intervención en el ámbito organizacional.**

Se considera que al enfrentamiento del estrés laboral es importante tener en cuenta que el mismo debe ser enfrentado desde dos perspectivas: la individual y la organizacional. Para abordar la forma en que las organizaciones deben enfrentar el estrés laboral es necesario considerar que cada organización, debe adoptar formas de enfrentamiento acorde a la cultura que prevalece en la misma; de manera que la organización se encuentra dentro de un sistema de relaciones con otras organizaciones y con la sociedad en sentido general ya que existe un conjunto de variables que no pueden ser controladas sólo por la misma. ( González, Doval , Pérez, 2002)

Es por ello que se considera desarrollar estrategias para la disminución del estrés laboral teniendo en cuenta la cultura de la organización, evaluar las variables que puedan influir en el comportamiento de las personas y grupos que se desarrollan en una organización tales como: estilos de dirección, liderazgo, comunicación organizacional e interpersonal, clima sociopsicológico, estilos de solución de conflictos, distribución de funciones y claridad de las mismas, organización y diseño de los puestos de trabajo, satisfacción laboral, motivación, entre otras. Se considera que el diagnóstico de estas variables no es estático, debe buscarse la explicación del funcionamiento de ellas en la organización y como los individuos operan bajo los efectos de las mismas.

Una organización en que su sistema de gestión de recursos humanos considere al hombre el centro de todos los procesos que se dan hacia dentro y fuera de la misma traza y planifica estrategias en diferentes direcciones teniendo en cuenta las variables anteriormente mencionadas. Para la concepción y aplicación de estas estrategias resultan necesarios entre otros los siguientes aspectos: Estudios de puestos de trabajo, que establezcan las exigencias del mismo y por consiguiente encuentren los efectos negativos del trabajo sobre el hombre que desempeñará esas funciones, entre ellos el estrés laboral.

Diseño y puesta en marcha de sistemas de selección de recursos humanos que tomen en cuenta los efectos negativos de la relación del hombre con su actividad laboral, que permitan seleccionar personas menos vulnerables al estrés que

pueda generar el puesto, que se caractericen por la flexibilidad en sus estilos comunicativos y de manejo de los conflictos, o en su defecto, detectar la vulnerabilidad de estos sujetos y trabajar profesionalmente sobre los mismos.

Implementar sistemas de capacitación en los que además de las necesidades de aprendizajes detectadas se desarrollen el conjunto de competencias laborales y sociales que permitan potenciar y fortalecer a los miembros de la organización.

Promover y tomar en cuenta las habilidades necesarias para asumir los distintos cargos y dar seguimiento a quienes los ocupan, previendo los posibles estresores.

Realizar evaluaciones frecuentes a las personas que ocupan puestos capaces de generar efectos negativos. Tener en cuenta factores o grupos de riesgos tales como: embarazadas, personal de edad avanzada, que hayan padecido enfermedades y otros. A si mismo Implementar sesiones de relajación antes, durante y después de la jornada laboral, para el uso del tiempo libre y desarrollo de adecuadas relaciones interpersonales. (Gonzales et al, 2002).

Se considera que estas propuestas pueden considerarse estrategias de carácter general a seguir por la organización, de manera que la organización sea vista como un sistema, pues no alcanzarían los resultados esperados y necesarios para la organización y los sujetos que la conforman.

### **3.9.1 Estrategias de intervención a nivel personal**

Se considera que, para enfocar la vida en el trabajo, antes que todo, debemos darnos satisfacción y tener objetivos viables para cada persona, siempre dentro del área más afín con las preferencias personales. Además, el nuevo enfoque de la vida que estamos sugiriendo debe hacer balance entre lo que cada quien procura para sí y lo que procura para los demás. Finalmente recordar que todos somos diferentes y que aquello que funciona para otros no necesariamente funciona para uno.

Por ello cada quien necesita su propio estilo de comportamiento ante la vida. Hay que optar por el camino de la simplicidad, pues resulta más fácil enfrentarse con

las virtudes de la vida si evitamos las complicaciones innecesarias. Preguntémonos si no nuestros problemas son en realidad críticos, en pocas ocasiones tras el análisis encontramos que no es para tanto. Pensar positivamente, vivir en forma negativa, bajo un criterio trágico produce muchas zozobras. (González, 2002)

Es oportuno contemplar el lado positivo de la vida, aunque se sienta que se falla en el intento. No postergar enfrentarse a problemas molestos, vale más sumergirse en ellos para obtener lo mejor que sea posible, que estar a la expectativa, pues esto genera más ansiedad y estrés en el ámbito laboral y personal.

### **3.10 Afrontamiento al estrés laboral**

En la actualidad los seres humanos se ven expuestos a una serie de acontecimientos, ritmos de vida agitados y creciente presión en el entorno laboral, lo que conlleva a la generación de cambios constantes y la necesidad del sujeto de adaptarse a ellos. Al no enfrentar efectivamente estos cambios puede generar la saturación física o mental del trabajador, fomentando la presencia de consecuencias mayores en su salud.

Se considera que en los contextos laborales se encuentra demandantes para el trabajador, debido a que desde allí se desencadenan situaciones que requieren de una mayor exigencia para el personal y que como consecuencia pueden llevar a posibles respuestas de estrés. No obstante, la no presencia de dicha respuesta esta mediada por una serie estrategias de afrontamiento que le permite a la persona reaccionar ante la situación percibida como amenazante. De tal modo que las estrategias de afrontamiento conllevan a una respuesta inmediata que posibilite disminución en los niveles de estrés laboral.

Dewe y Guest (1990) han identificado siete tipos de estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés laboral, la primera de las cuales se centra en el problema y el resto en los aspectos emocionales: 1)abordar o trabajar sobre el problema; 2) intentar que el problema no se apodere de ti; 3) descarga emocional;

4) tomar medidas preventivas; 5) recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema; 6) utilizar los recursos familiares y; 7) intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés.

Se considera que estas tipologías plantean el problema del afrontamiento desde la perspectiva individual, sin embargo, en el ámbito del estrés laboral, numerosos autores han puesto de relieve la necesidad de contemplar diversos niveles de análisis: individual, grupal y organizacional. (Gonzales et al, 2002).

Por cuanto la eficacia de las estrategias de afrontamiento depende de la posibilidad de control del estresor, y por ello las estrategias estudiadas, en situaciones de trabajo resultan ineficaces ya que el control de los estresores raras veces está en manos del individuo. La mayor parte de los estresores laborales están entre los que se caracterizan como poco adecuados para las soluciones individuales. Su afrontamiento más bien requiere esfuerzos cooperativos organizados. Así pues, es necesario identificar las estrategias de afrontamiento grupales y organizacionales, por cuanto con frecuencia las situaciones de estrés provienen de esos niveles.

### **3.10.1 Prevención del estrés laboral**

Las principales medidas y consejos que ayudan a prevenir y combatir el estrés laboral empiezan por uno mismo y podemos agruparlas en tres esferas: el trabajo, la vida personal y las creencias y actitudes que tenemos. (MARTINEZ SELVA, 2004)

Trabajo: Es por ello que lo principal será reducir la carga de trabajo, de manera que el exceso provoca efectos desastrosos en las personas como pérdida de motivación, ganas de trabajar y tal vez enfermedad. Por lo que es posible disminuir el número de horas trabajadas u optar por uno más flexible. (Coduti, Gattás, Sarmiento, Schmid, 2013)

Es importante abordar siempre las situaciones de conflicto y plantearse qué se puede hacer para cambiarlas, ya que, en la mayoría de las ocasiones, por muy desesperada que parezca la situación, siempre puede hacerse algo, de manera

que no somos las únicas víctimas del estrés laboral, por lo que nos corresponde contribuir en la medida de nuestras posibilidades a disminuir el estrés en el trabajo, procurando crear un ambiente que tienda a relajar a los demás compañeros y a no ponerlos más tensos.

Vida Personal: En nuestra vida privada, lo principal es desconectarse, ya que implica separar la vida personal de la profesional, disponer de unas horas al día para nosotros mismos y de una vida social adecuada que nos permita pasar el tiempo con las personas que comparten nuestros hobbies y no nuestro trabajo.(Coduti,2013).

De manera que las personas tenemos necesidad de un espacio personal y de una vida emocional propia fuera del trabajo. Hay que decidir qué cosas son importantes en la vida, y si vale la pena el esfuerzo personal, físico, de tiempo o de dinero que se invierten en ellas. Para encarar las situaciones agobiantes de nuestra vida es importante conocer nuestras habilidades de afrontamiento. Existen diferentes formas de aliviar el estrés en el trabajo y sus consecuencias, de modo que el estrés va acompañado de síntomas físicos y estos se pueden aliviar con una serie de técnicas como: prácticas de relajación, ejercicios de respiración, etc.

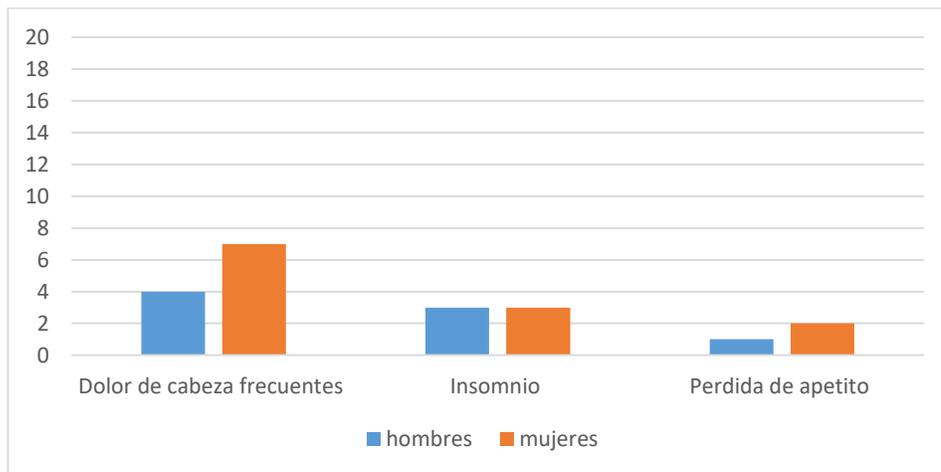
De igual manera se considera el apoyo social para combatir el estrés, ya que muchas veces es lo única que existe. Y puede ser fuente de ayuda en un momento dado para salir de un problema o para atenuarlo, ya que el principio general es que cuanto más apoyo social existe, menor es el estrés que se sufre.

## Capítulo IV

### Análisis y Resultado de la Investigación

4.1 características de la población: mi unidad de análisis consta de la aplicación de una técnica de encuesta a trabajadores del hotel Royal Islander de las cuales 9 son mujeres y 11 hombres, contando con un total de 20 encuestados los cuales se encuentran en un rango de edad entre los 25 y 35 años, en los que la mayoría se encuentran en un estatus económico medio alto.

4.1.1 pregunta 1.- ¿Cuáles son los síntomas más comunes que ha experimentado debido al estrés laboral?

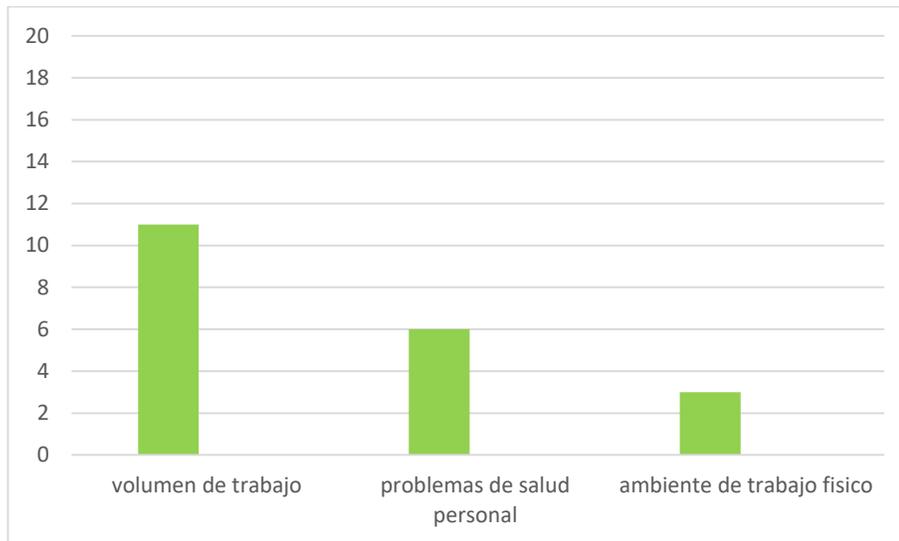


**Descripción:** De la encuesta aplicada a 20 personas, entre 4 hombres y 7 mujeres refirieron que suelen tener dolor de cabeza frecuente, en el apartado de insomnio 3 hombres y 3 mujeres nos refirieron que suelen tener este problema y en el apartado de pérdida de apetito se obtuvo a 1 hombre y 2 mujeres en este caso, dándonos cuenta que el dolor de cabeza es un síntoma muy común experimentado debido al estrés laboral.

**Análisis:** Son muchas las razones por las cuales se puede llegar a padecer estrés, generando la aparición de dolores de cabeza, esto suele ocurrir cuando hay demasiada carga de trabajo por lo que en la encuesta el dolor de cabeza es algo muy común, por lo que cuando te preocupas, te quedas estancado en el

mismo patrón de razonamiento, y esto llega a desgastar en gran medida tu mente y así puede dar lugar a los dolores de cabeza. De igual manera el insomnio no es una enfermedad, ni un trastorno, sino un síntoma producido por varios factores, uno de ellos el estrés en el trabajo siendo uno de los factores de riesgo que pueden provocar insomnio ya que la persona estresada sufre una situación de hiper alerta que dificulta su sueño. Por lo que el insomnio llega a provocar absentismo laboral puesto que estos pacientes pueden padecer otro tipo de alteraciones somáticas como trastornos gastrointestinales o psíquicos como la depresión. Al igual que la pérdida de apetito tomando en cuenta que afecta a la parte psíquica, algunas conductas masoquistas, que causan estragos en nuestro organismo.

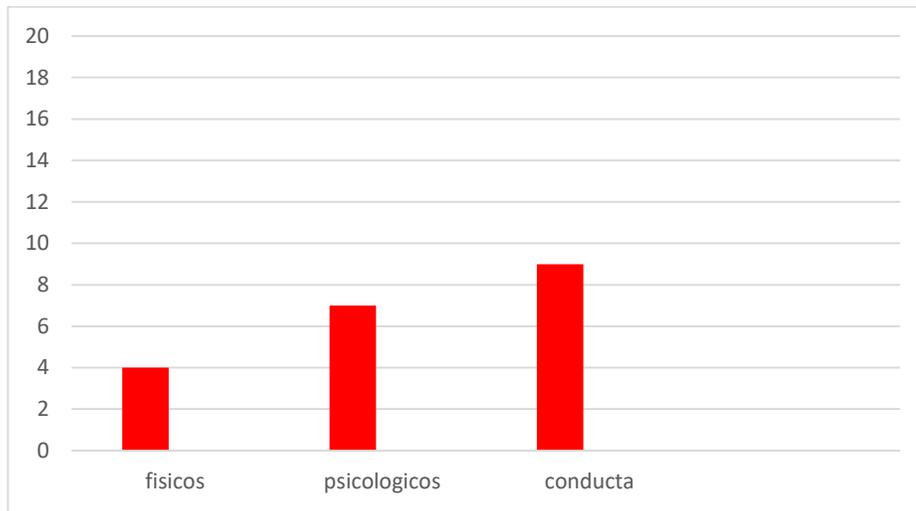
#### 4.1.2 pregunta 2.- ¿Por qué crees que es causado el estrés laboral?



**Descripción:** según la encuesta aplicada 11 personas refirieron que el estrés laboral es causado por el volumen de trabajo, otras 6 personas se refirieron a problemas de salud personal, y otras 3 a el ambiente de trabajo físico por lo que podemos observar que la mayor causa del estrés laboral es por el volumen de trabajo.

**Análisis:** Trabajar puede ser positivo porque puede estructurar su vida y brindar satisfacción, pero aun así una cantidad de presión y exigencias en el trabajo, pueden generar estrés relacionado con el trabajo produciendo problemas psicológicos, emocionales, físicos y de la conducta. Dado que cada uno reacciona de distintas formas ante el estrés, según su personalidad y la forma en que responden a la presión, por lo que se observa en la encuesta que el mayor signo de estrés es el volumen de trabajo ya que este provoca más presión en el individuo, aun así suelen existir de igual manera ciertos problemas en la salud personal que relacionado con la presión del trabajo pueden causar estrés laboral obstruyendo el ambiente de trabajo físicamente.

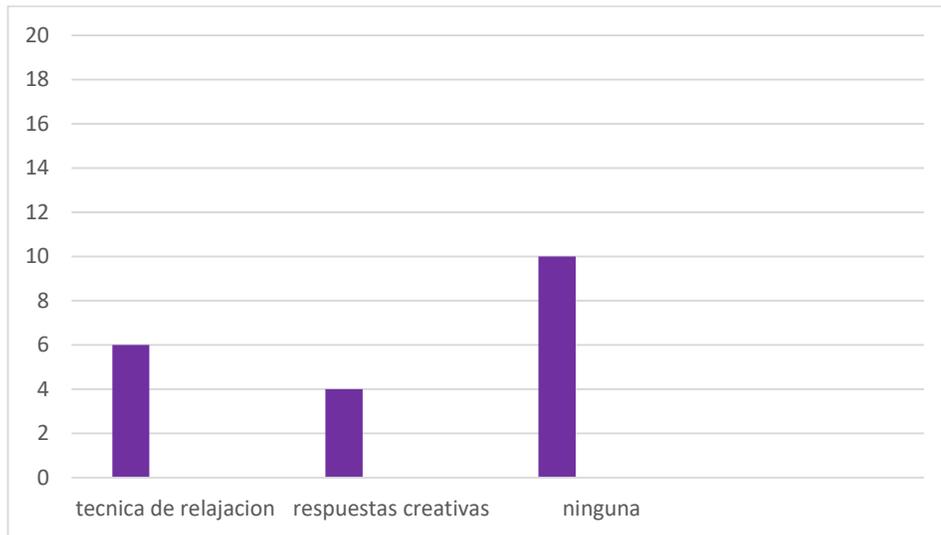
#### 4.1.3 pregunta 3.- ¿Qué tipos de cambios experimenta cuando se siente estresado(a)?



**Descripción:** acorde a la encuesta aplicada 4 personas nos refirieron que suelen tener cambios físicos cuando están estresados, 7 personas tienen cambios psicológicos y 9 personas suelen tener cambios de conducta lo que refiere que es el cambio más experimentado ante una situación estresante.

**Análisis:** según la encuesta la conducta es uno de los cambios más expuestos, de manera que esta sostenida a un agente estresor provocando cambios en la persona y un cierto deterioro cognitivo, con un aumento de la sensibilidad a nuevos estresores, sin embargo, en otras personas suelen provocarles problemas psicológicos de manera que pueden presentar ansiedad, en el área laboral por lo que este sería el más característico en el estrés laboral, así mismo dentro de las encuestas se presentó ciertos cambios físicos que dentro de ello podría estar la tensión muscular, dolor de cabeza, respiración agitada, entre otras más que llegan a dañar al trabajador.

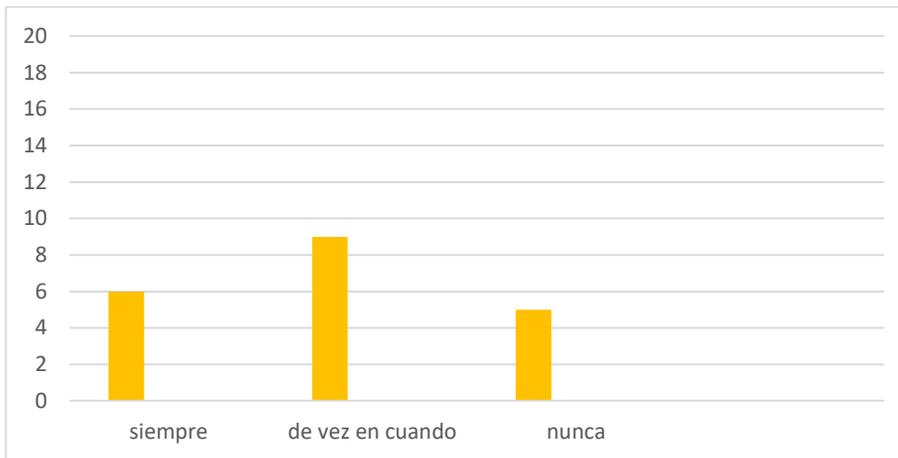
#### 4.1.4 pregunta 4.- ¿Cómo le da solución al estrés laboral?



**Descripción:** según las encuestas se observa que 6 personas prefieren las técnicas de relajación para darle solución al estrés laboral, 4 prefieren las respuestas creativas y la mayoría contando con 10 personas prefieren no hacer nada ante la situación presentada.

**Análisis:** Un estrés alto es perjudicial para la salud y, por consecuencia, también **afecta al rendimiento laboral de cualquier persona**. Un incremento de los niveles de nerviosismo, la falta de concentración o un agotamiento cada vez mayor. A través de las encuestas se observa que son muy pocas las personas que tratan de solucionar el estrés que presentan día con día en el área laboral, muchas solo suelen darse ánimos con ciertas respuestas creativas y otras utilizan las técnicas de relajación lo que puede ser productivo en el puesto de trabajo, ya que la persona ha de estar relajada y con la mente tranquila, para que sus capacidades, tanto físicas como mentales, se desarrollen de manera óptima. Los ejercicios de relajación son un método muy recomendado para combatir el estrés laboral, de manera que **la relajación es un buen antídoto frente al estrés laboral**, ya que hace que liberemos parte de esa ansiedad generada por aspectos profesionales. Aplicando estas técnicas, regularemos la frecuencia cardíaca y la mente se despejará, sin duda comportamientos que harán incrementar la concentración, productividad y rendimiento.

4.1.5 pregunta 5.- ¿Suele presentar Inquietud, incapacidad de relajarse y estar tranquilo dentro del área laboral?

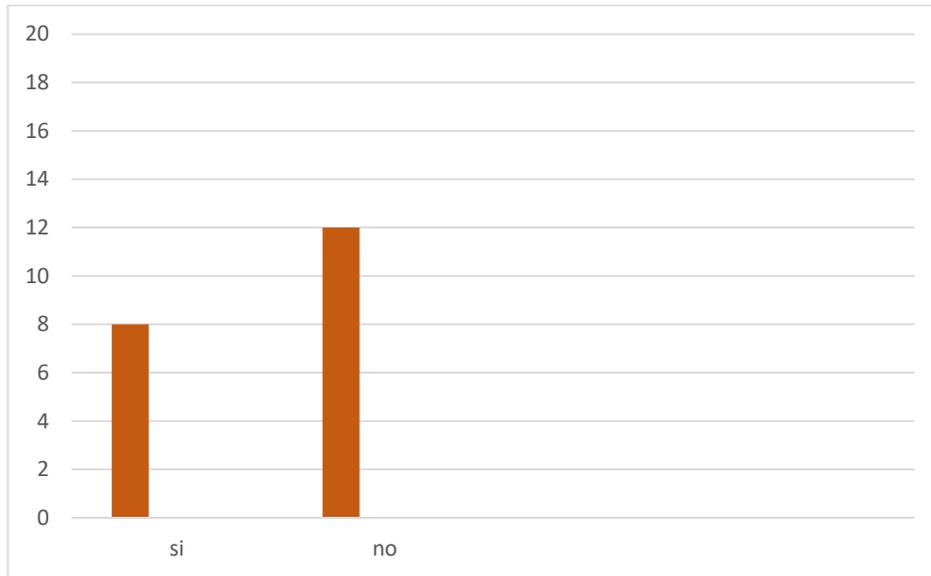


**Descripción:** referente a las encuestas aplicadas se observa que 6 personas siempre presentan síntomas de intranquilidad dentro del área laboral, 9 lo presentan de vez en cuando y 5 personas nunca han experimentado ciertos síntomas en el área laboral.

**Análisis:** En la actualidad desgraciadamente el estrés forma parte de nuestras vidas, a veces tanto que ya no distinguimos qué es exactamente lo que nos estresa, o estamos en un estado permanente de estrés y ni siquiera somos conscientes de ello, es más, lo vemos como un estado normal. Pero lo que no logramos ver es cuál es la razón por la que muchas veces nos sentimos inquietos o intranquilos, especialmente en el área laboral que es un lugar con mayor presión en nuestra vida. Hay personas incluso que temen desestresarse porque piensan que esto puede ser negativo, creen que no es bueno relajarse porque esto indicaría una pérdida de actividad o un descenso del rendimiento personal o laboral, el manejo del estrés comienza con la identificación de las fuentes de estrés en tu vida. Esto no es tan fácil como parece. Nuestras verdaderas fuentes de estrés no siempre son evidentes, y es muy fácil pasar por alto nuestros propios pensamientos, sentimientos y comportamientos inductores de estrés. es por ello que en la encuesta presentada la mayoría de las personas ya sintieron estos

síntomas alguna vez aunque muchas de las veces no suele prestarle la atención que merece.

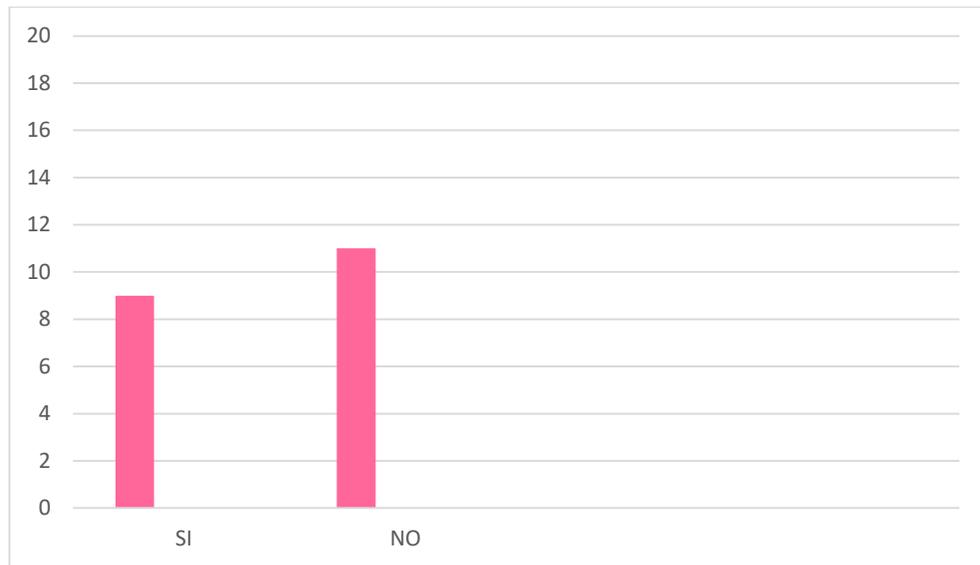
#### 4.1.6 pregunta 6.- ¿Considera que el trabajo a afectado su salud?



**Descripción:** de acuerdo a las encuestas 8 personas refirieron que en algún momento dado su trabajo ha llegado a afectar su salud, sin embargo 12 personas consideran que el trabajo no llega afectar la salud.

**Análisis:** La salud laboral no solo debe importar al trabajador, porque **cuando un empleado no está bien en el trabajo la empresa también va a sufrir las consecuencias**, lo que implica que las organizaciones deberían estar pendiente de la salud de sus trabajadores ya que los elementos que pueden afectar al bienestar de un trabajador pueden aparecer de diferentes fuentes o **condiciones del trabajo**. Considerando la encuesta la mayoría de las personas dijeron que el trabajo no afecta su salud pero en la mayoría de los casos no suelen darse cuenta pasando por desapercibido algunos síntomas, pero suelen haber personas más vulnerables al estrés lo que provoca que generen cierto desgaste y deterioro del cuerpo dañando la salud.

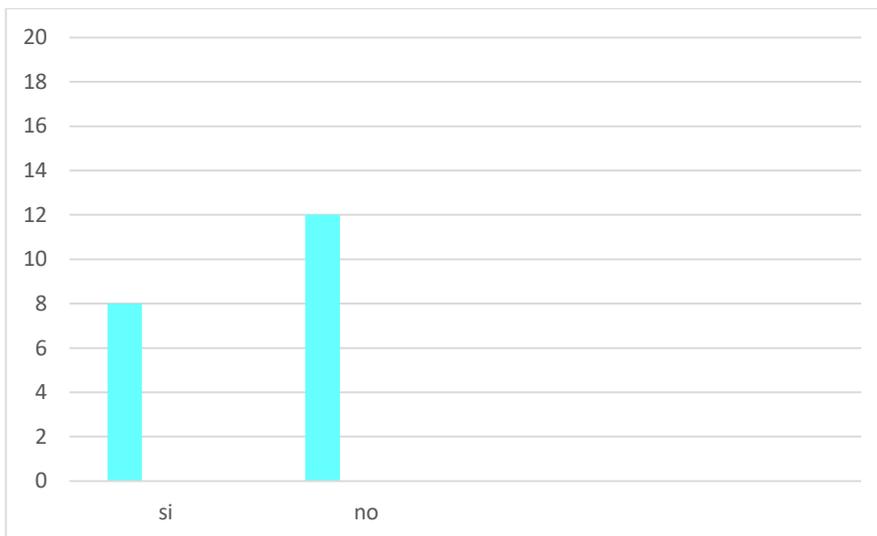
#### 4.1.7 pregunta 7.- ¿Le es agradable trabajar bajo presión?



**Descripción:** según las encuestas aplicadas a 9 personas les es agradable trabajar bajo presión, considerando que 11 personas refieren que no le es agradable trabajar bajo presión.

**Análisis:** como toda persona individual cada uno cuenta con su propia personalidad y forma e desarrollarse por lo que nos podemos dar cuenta en la encuesta aplicada es que hay personas que le es agradable trabajar bajo presión ya que puede **optimizar la actividad del individuo** y, en consecuencia, aumentar su productividad. No obstante, si la persona no sabe manejar este tipo de situaciones, aumentará su cansancio, generará estrés, y disminuirá su rendimiento, por lo que a muchos consideran mejor no trabajar bajo presión tras experimentar esos síntomas.

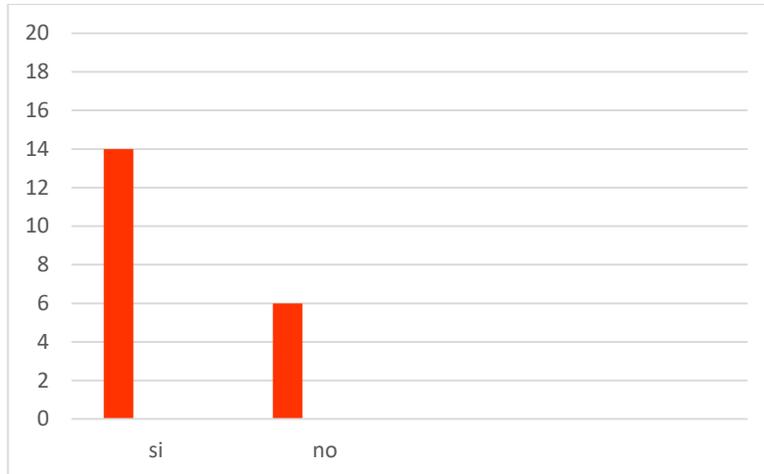
4.1.8 pregunta 8. ¿Sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida?



**Descripción:** referente a las encuestas aplicadas 12 personas mencionan que no suelen tener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida, mientras que 8 personas si consideran tener un buen equilibrio entre su vida y el trabajo.

**Análisis:** referente a la encuesta se considera que el trabajo a muchas personas llega a consumirlos más que cualquier otra actividad laboral, provocando que no haya un equilibrio estable ante las dos cosas y generando cierta frustración al no poder lograrlo. Aun así, muchas personas suelen tener un equilibrio entre ambas, sabiendo sobrellevar las situaciones dentro de su vida diría, sin darle prioridad más a una y sin llegar a afectar al individuo.

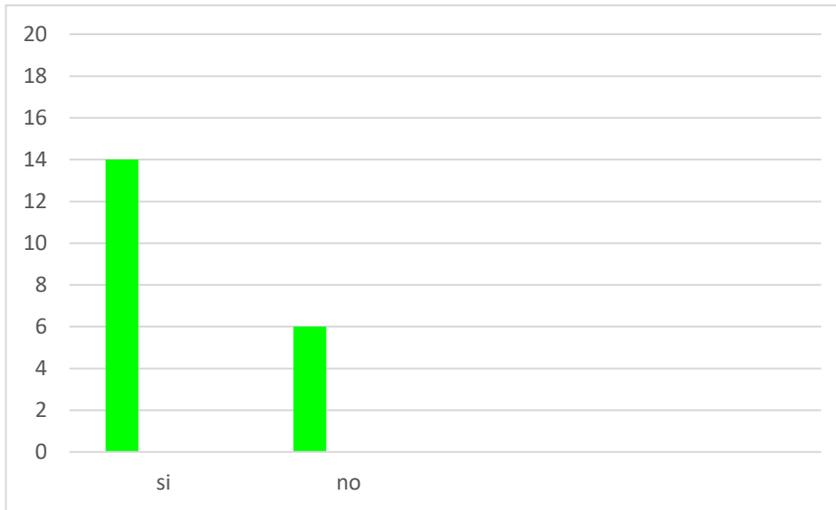
#### 4.1.9 pregunta 9 ¿Su entorno organizacional le es favorable?



**Descripción:** según las encuestas a 14 personas le parece que su entorno organizacional dentro de la empresa le es favorable, por otro lado, para 6 personas consideran que su entorno organizacional no le es nada favorable.

**Análisis:** para mucho de las encuestados su entorno organizacional le es favorable lo que al tener un entorno organizacional favorable promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas, la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, entre otras cuestiones que favorecen el ambiente laboral, aunque en algunas empresa el ambiente laboral no es el adecuado provocando cierta tensión en los trabajadores, ya que un buen clima laboral no es fácil de conseguir, pues no depende de una persona sola, sino de un conjunto. por lo que esto será negativo a su vez para la producción de la empresa, así como su estabilidad, ya que la probabilidad de abandono del puesto de trabajo será mayor.

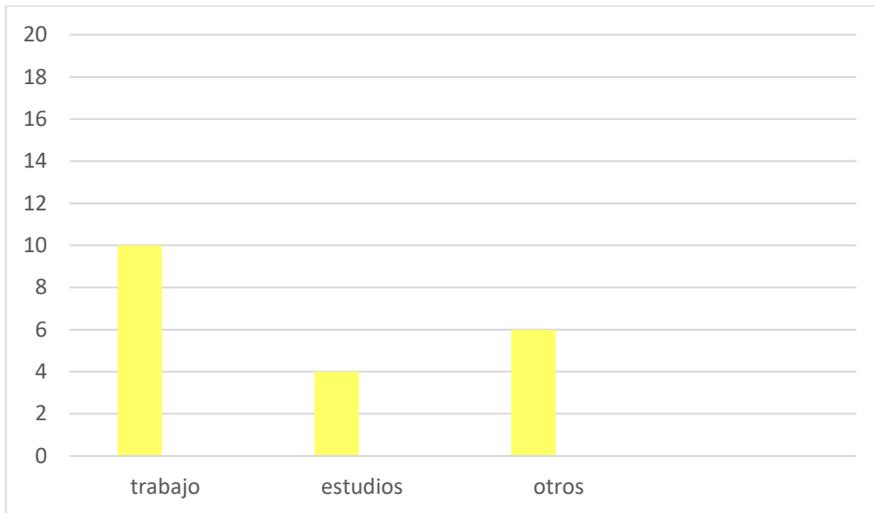
#### 4.1.10 pregunta 10 ¿ Siente que no dedica tiempo a su familia o a otras actividades personales por su trabajo?



**Descripción:** conforme a las encuestas aplicadas 14 personas afirman que dedican poco tiempo a otras actividades distintas a las laborales por estar pendiente de su trabajo o por la carga laboral y estrés que le genera el mismo, así mismo 6 personas consideran que si le dedican tiempo a su familia o a otras actividades personales por su trabajo

**Análisis:** para mucho de los encuestados no suelen dedicarle mucho tiempo a su familia a causa del trabajo por lo que se le dedica más tiempo a trabajar que estar con la familia o hacer otras actividades y suelen presentarse problemas de fondo como desmotivación por la relación o aburrimiento por la rutina, lo que lleva a que la persona no encuentre interés en llegar a la casa y prefiera hacer de cuenta que tiene mucho trabajo. En otras ocasiones las personas necesitan del reconocimiento de la vida laboral para disminuir la angustia. Sin embargo, muchas veces el asunto obedece a que la persona en realidad sí tiene mucho trabajo y por miedo a perderlo o a fijar límites, termina cediendo a exigencias laborales desmedidas. Es entonces cuando aparece la rabia, la inconformidad y la frustración que pueden afectar la relación pues, aunque el problema no sea el otro, hay una molestia generalizada que impide disfrutarlo. Mientras que otras personas suelen acomodar su tiempo dejando un cierto espacio para cada cosa, ni tener que frustrarse por culpa del trabajo.

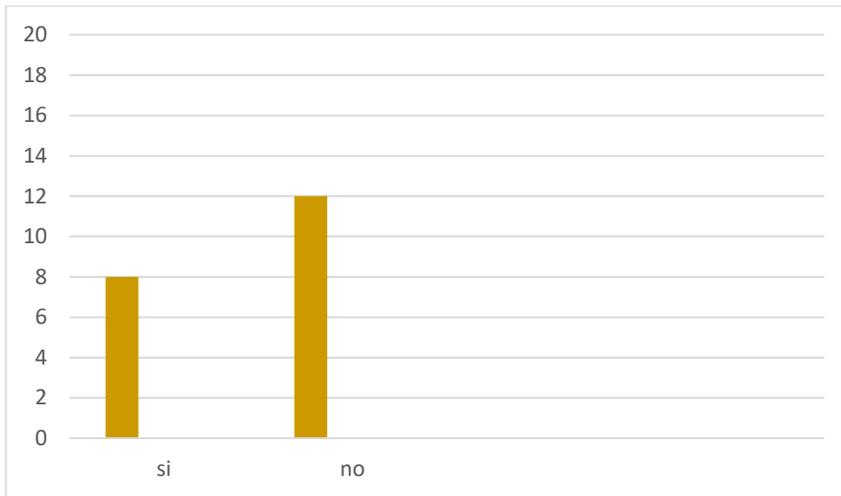
#### 4.1.11 pregunta 11 ¿Qué lo (a) estresa comúnmente?



**Descripción:** según los encuestados 10 consideran que lo que les estresa comúnmente es el trabajo, 4 consideran que los estudios son algo que les estresa comúnmente, mientras que a 6 consideran que son otros factores los que suelen estresarlos comúnmente.

**Análisis:** según los encuestados el trabajo es lo que comúnmente llega a estresar más provocando una reacción negativa que se produce cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad para hacerles frente. También puede ser causado por otros problemas en el trabajo, como sentirse inadecuado o malas condiciones de trabajo. Hay varias maneras de reducir el impacto negativo del estrés relacionado con el trabajo. Muchas de ellas abarcan su manera de trabajar y su entorno de trabajo. Y para otros los estudios llegan a estresarlos puesto que presentan el mismo rasgo de presión que llegan a provocar estrés.

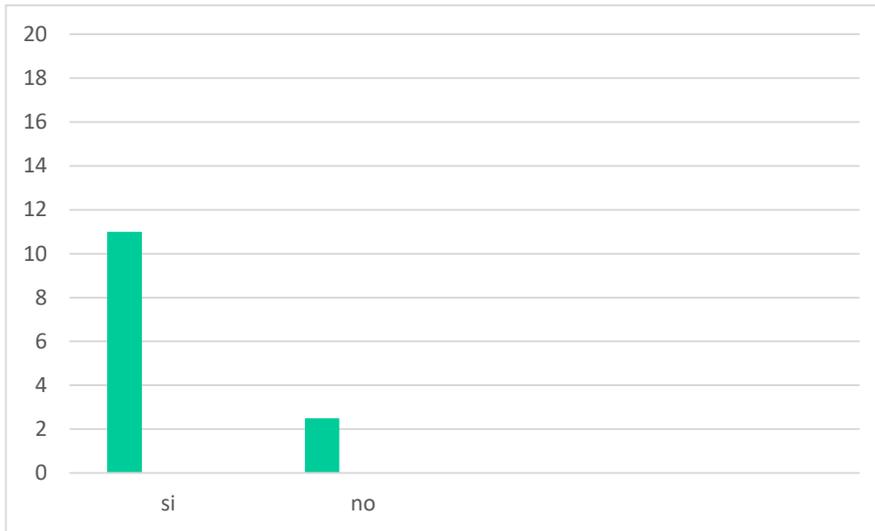
#### 4.1.12 pregunta 12 ¿Sientes que tienes mucha responsabilidad en el trabajo?



**Descripción:** de acuerdo a las encuestas aplicadas 8 personas mencionaron que sienten que tienes mucha responsabilidad en el trabajo lo que les impide trabajar con armonía y tranquilidad generando más estrés, mientras que a otras 12 personas no consideran tener mucha responsabilidad en el trabajo y lo toman con tranquilidad.

**Análisis:** para muchos encuestados no consideran tener mucha responsabilidad en el trabajo, pero para otros si lo que genera que Este tipo de estrés nos pueda afectar si la posibilidad de un pequeño error puede tener graves consecuencias, provocando estrés por sobrecarga, que en lo habitual es sentirse ansioso, tenso y agobiado. Podemos sentir que llevamos el peso del mundo encima. Esto nos puede llevar a sufrir un bloqueo mental que nos impide ver con qué tarea continuar o qué decisión tomar. O bien, si la carga se encuentra en nuestro ámbito personal, nos puede impedir concentrarnos bien en nuestro trabajo por sentirnos superados por nuestras obligaciones.

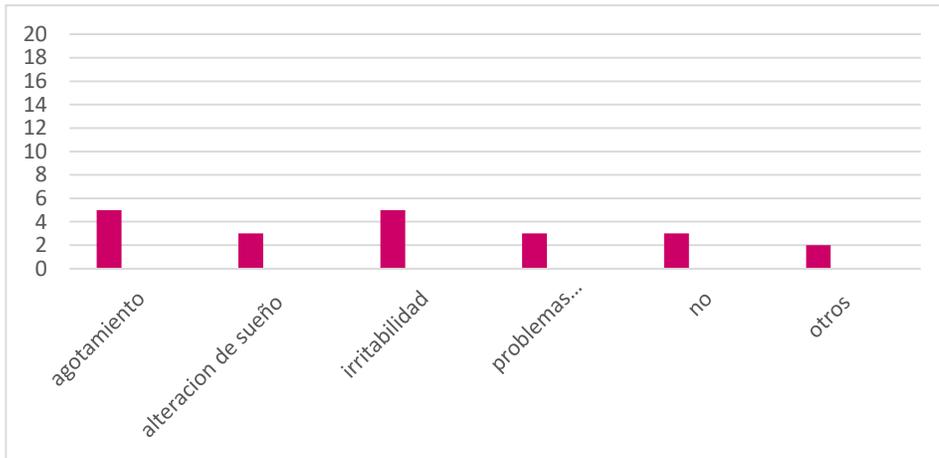
#### 4.1.13 pregunta 13 ¿cree que la relación con sus compañeros de trabajo puede ser un desencadenante de estrés?



**Descripción:** de acuerdo a los encuestados 11 consideran que la relación con sus compañeros de trabajo puede ser un desencadenante de estrés, en cuanto a otros 3 consideran que la relación con sus compañeros de trabajo no es un desencadenante de estrés.

**Análisis:** según los encuestados la relación con sus compañeros de trabajo puede ser un desencadenante de estrés de manera que si no hay una buena relación el entorno organizacional se torna desfavorable puesto que Las relaciones sociales en el trabajo son un factor que provocan los conflictos personales, provocando falta de comunicación, también se manifiesta en la crítica de la labor del trabajador. Las relaciones conflictivas con los compañeros, los ataques o el acoso contribuyen al mal clima laboral. Puede que no sea responsabilidad directa de la empresa, pero los directivos deben saber cuál es el ambiente de trabajo, dónde están los conflictos y cómo abordarlos.

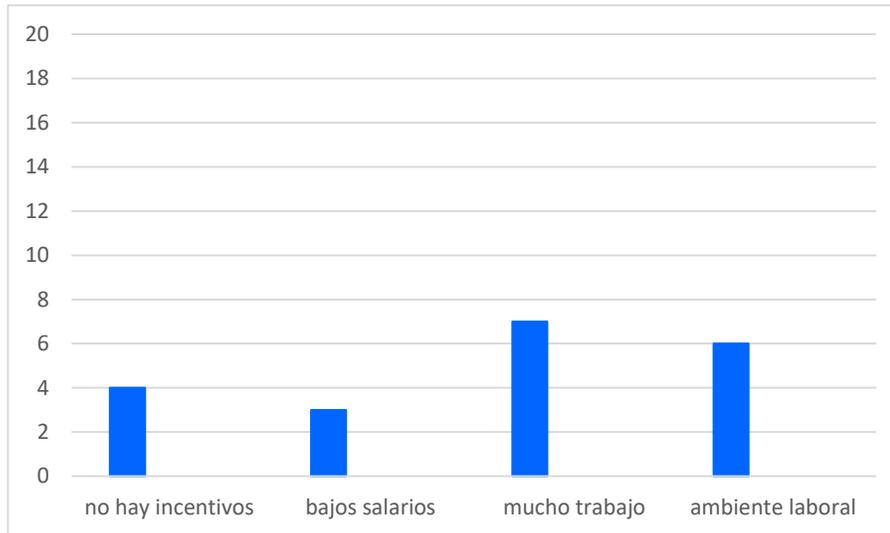
#### 4.1.14 pregunta 14 ¿Sufre alguna enfermedad actualmente producida por el desempeño de sus actividades laborales?



**Descripción:** referente a las encuestas aplicadas se evidencia que 5 número de empleados sufren en la actualidad problemas de agotamiento producida por el desempeño de sus laborales diarias, así mismo 3 empleados más mencionan que sufren de alteración de sueño, 5 irritabilidad, 3 problemas gastrointestinales, 3 más mencionan que no sufren de alguna enfermedad y 2 más consideran otras enfermedades son producidas por el desempeño de sus actividades laborales.

**Análisis:** según los encuestados la mayoría de ellos a presentado algún tipo de enfermedad generado por las labores de trabajo lo cual provoca el estrés, tal vez, el trastorno psicológico que más afecta su salud, provocando alteraciones y disfunciones que repercuten tanto en los trabajadores como en el funcionamiento de la empresa. De manera que el estrés se define como una reacción fisiológica del organismo ante una situación que la persona percibe como amenazante produciendo una sobrecarga de tensión que repercute en todo el organismo, y provoca la aparición de enfermedades y alteraciones de la salud que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.

1.4.15 pregunta 15 ¿Cuál considera que la principal causa de estrés laboral en la empresa?



**Descripción:** Al encuestar a los 20 trabajadores y preguntar por la principal causa de estrés laboral en la empresa, 4 mencionaron que una de las causas es que no hay incentivos las cuales no solo desmotivan a los trabajadores sino que generan efectos negativos en su salud y actitudes diarias dentro de ella, 3 por los bajos salarios, 7 siendo el número más alto consideran que la principal causa es el exceso de trabajo y 6 consideran que el ambiente laboral es la principal causa de estrés laboral en la empresa.

**Análisis:** según la encuesta aplicada los trabajadores mencionaron ciertas causas de la empresa que suelen ser los provocadores del estrés laboral, ya sean las nuevas formas de organización, que afectan a algunas organizaciones y a los propios puestos de trabajo o las relaciones profesionales tienen un impacto directo en las condiciones laborales de los empleados, que pueden afectar directamente a su salud, siendo el estrés laboral una de las principales consecuencias.

## **Sugerencias y Propuestas**

El estrés ha sido derivado del trabajo ya que se produce como respuesta de la persona a una serie de exigencias laborales que pueden ser físicas, emocionales o psicológicas, a las que el individuo es incapaz de adaptarse. Por todo esto se pretende facilitar a la plantilla trabajadora una serie de herramientas, recomendaciones y propuestas que le permitan gestionar situaciones generadoras de estrés en su vida laboral.

Algunos de los factores que afectan a los niveles de estrés laboral tienen que ver con la organización del trabajo, el liderazgo o el apoyo social. En relación con ello se pretende encontrar el equilibrio adecuado para que el estrés no sea una patología recurrente en la vida de las personas trabajadoras. De cierta manera se tiene la necesidad de facilitar a las personas trabajadoras una serie de herramientas o pautas básicas que les permitan modificar su forma de afrontar las situaciones que pueden generar estrés en su día a día y, de manera específica, en su trabajo.

Es por ello que se presentan a continuación algunas propuestas para mejorar la vida del trabajador dentro de su entorno laboral.

A través de manuales de apoyo se determinan los factores de riesgos psicosociales que provocan estrés y que están presentes, con mayor frecuencia, en la plantilla trabajadora, a la vez que se facilita estrategias para manejar y reducir el estrés laboral.

Así mismo dar a conocer las obligaciones que tienen los patrones y trabajadores para atender los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable, en beneficio de la salud de los trabajadores y de la productividad de los centros de trabajo. Para que esto se a posible se debe tener en cuenta la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional, por lo que se sugiere que sean aplicables, instrumentos para realizar una evaluación psicológica de los

trabajadores, aplicar un cuestionario para identificar trastornos mentales, conocer variables psicológicas internas al individuo tales como: actitudes, valores, personalidad, etc. Y medir el estrés en los trabajadores.

Por otra parte, se plantea la necesidad de realizar estudios que permitan profundizar en la identificación de las causas del estrés laboral, de las fuentes de estresores, de tal manera que puedan adoptarse medidas preventivas que se traduzcan en una mejor calidad de vida laboral.

De igual manera se sugiere la realización de estudios para comprender cuál es el comportamiento del estrés laboral en el servicio en estudio a través del tiempo, sus factores y las consecuencias tanto para el individuo como para la empresa, lo cual esto permitirá desarrollar un sistema de indicadores para el control del estrés en cierta unidad.

A si mismo se propone poner en marcha sistemas de selección que tomen en cuenta los efectos negativos de la relación del hombre con su actividad laboral, e Implementando sistemas de capacitación en los que se desarrollen un conjunto de competencias laborales y sociales que permitan potenciar y fortalecer a los miembros de la organización. De igual manera tener en cuenta las habilidades necesarias para asumir los distintos cargos y dar seguimiento a quienes los ocupan, previendo los posibles estresores.

Como recomendación final se sugiere que un paso necesario lo constituye el diagnóstico oportuno de estresores y luego tomar las medidas pertinentes para eliminar o minimizar los estresores a nivel organizacional, grupal e individual.

Es necesario que toda empresa realice cualquier tipo de evaluación a sus trabajadores y analice los resultados obtenidos ya que en base a eso se pueda analizar ciertos problemas laborales que estén surgiendo en los trabajadores y así buscar métodos para solucionar los problemas detectados.

El objetivo es fomentar la gestión adecuada del estrés para conseguir una calidad de vida óptima, con el objetivo de que los estresores laborales no dañen nuestra salud y que las personas trabajadoras no vean limitada la misma por esta causa.

## **Conclusiones**

Cuando iniciamos esta investigación se sostenía que el principal factor de afectación psicológica en los trabajadores es el estrés por las exigencias que tienen dentro del área laboral. Esta hipótesis logro comprobarse a través de la aplicación de las técnicas de investigación de encuesta, siendo esta hipótesis positiva, ya que se comprueba según los resultados obtenidos de la técnica de investigación, de modo que la mayoría tenía características de sufrir estrés laboral propio de sus actividades laborales diarias; lo que ocasiona que los empleados estén desmotivados y no se sientan cómodos y a gusto en su trabajo, ya que suelen tener problemas dentro del área laboral, lo cual es el factor desencadena del estrés en la mayoría de los trabajadores dentro del área de trabajo.

Así mismo, durante el proceso de investigación se analizaron los principales factores de afectaciones psicológicas en los trabajadores del hotel Royal Islander. De esta manera se identificó que la mayoría de los trabajadores se estresan cuando hay cierta cantidad de presión y exigencias en el trabajo, al igual el exceso de trabajo que les cargan dentro de la empresa provocando así la acumulación de obligaciones laborales que hace que nuestro bienestar se vaya desgastando rápidamente dañando nuestra salud física y mental con asombrosa facilidad.

De igual manera se identificó que otro principal factor del estrés laboral es la relación con los compañeros de trabajo, de manera que si no hay una buena relación el entorno organizacional se torna desfavorable puesto que las relaciones sociales en el trabajo son un factor que provocan los conflictos personales, provocando falta de comunicación, también manifestándose en la crítica de la labor del trabajador, lo que hace que se genere cierto estrés laboral que puede afectar física y psicológicamente a los trabajadores.

De igual manera de la técnica de investigación aplicada a 20 personas, se obtuvo como resultado que la mayoría de las personas lo que comúnmente los/as estresa en su vida cotidiana es el trabajo ya que llega a estresar más provocando una reacción negativa que se produce cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad para hacerles frente. También puede ser causado por otros problemas en el trabajo, como sentirse inadecuado o malas condiciones de trabajo. Así mismo se llegó a la conclusión, que esto es provocado porque la mayoría de las personas suelen pasar el mayor tiempo dentro del trabajo dejando a un lado otras actividades personales por lo que se le dedica más tiempo a trabajar que estar con la familia o hacer otras actividades y suelen presentarse problemas de fondo como desmotivación por la relación o aburrimiento por la rutina, lo que lleva a que la persona no encuentre interés en llegar a la casa y prefiera hacer de cuenta que tiene mucho trabajo. Es entonces cuando aparece la rabia, la inconformidad y la frustración que pueden afectar la relación pues, aunque el problema no sea el otro, hay una molestia generalizada que impide disfrutarlo. De esta manera que esto puede ser uno de los factores desencadenantes del estrés, dañando emocional y psicológicamente a los trabajadores ya que suelen enfocarse más en el trabajo que en otras actividades dentro de su vida cotidiana.

Siendo hacia uno de los riesgos psicosociales que se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Llegando a afectar de manera notable la salud de las personas. De manera que los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves.

## Bibliografía

- Arendt, H. (2005). *la condicion humana* . barcelona: paidós.
- Bastar, S. G. (2012). *Metodología de la investigación*. Estado de México : RED TERCER MILENIO S.C.
- CHACÓN, M. (1997). *Burnout en enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos*. Revista Cubana de Oncología .
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. Nueva York: Praeger.
- Coduti, Gattás, Sarmiento, Schmid. (2013). *ENFERMEDADES LABORALES: CÓMO AFECTAN EL ENTORNO ORGANIZACIONAL*. FCE.
- Cortés, J. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales: Seguridad e Higiene*. Madrid: Novena.
- D'ZURILLA, & NEZU.A. (1982). *social problems solving in adults*. new york: academic press.
- Fourcade, M. (1982). *Conferencia inaugural del VI Congreso Europeo de Psicología Humanista*. Paris : Revista de Piquiatria y Psicología Humanista, 3, 293-301.
- gesel, j., aguilar, v., & zanches, f. (2017). *hfjyhb*. mexico: domo.
- Fernández, R. (2010). *La Productividad y el Riesgo Psicosocial o Derivado de la*. San Vicente: Club.
- GIL - MONTE P.R, P. J. (1996). *La incidencia del síndrome de Burnout sobre la salud; un estudio correlacional en profesionales de Enfermería*. España.
- González, R. R. (2002). *ESTRÉS LABORAL, CONSIDERACIONES SOBRE SUS*. *Revista Internacional de Psicología*, 19.
- Gutierrez Strauss, A. V. (2014). *Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/V30nl/V30nla01.pdf>.
- Hoyos, J. A. (2010). *ESTRÉS LABORAL Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo* . *Plan Integral de Salud Mental de Andalucía* , 66.
- Martínez. (2001 ). *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo* . España: Mnisterio de trabajo y asuntos sociales de España.
- Myers, D. (2006). *Psicología*. Madrid: medica panamericana.

- Naranjo Pereira, M. L. (2009). *NA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE*. San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Peiró, J. (2009). *Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones*. Madrid: Pirámide.
- Peiró, J. (2010). *Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales: Investigaciones Recientes para* . Valencia: Universidad de Valencia.
- Rodríguez, M. (1993). *"estres ocupacional"*. Medellín: Antioquia.
- Sampieri Hernández, R. F. (2003). *Metodología de la Investigación*. México,D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- Selva, M. (2004). *Estrés laboral:guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación.
- SILLA, P. M. (s.f.). *EL ESTRÉS LABORAL: ¿UN CONCEPTO CAJÓN-DE-SASTRE?* . Obtenido de file:///C:/Users/UsuarioFinal/Downloads/Dialnet-EIEstresLaboral-793102.pdf
- Social, M. (23 de 07 de 2008). *Resolucion 2646 de 2008 Ministerio de la protección social*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=31607>
- Tamayo, M. T. (2003). *El proceso de la investigacion científica* . mexico,españa,venezuela,colombia: Limusa Noriega.
- (Hoyos, ESTRÉS LABORAL Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo , 2010)

## Anexos

### Formato de técnica de investigación

**Cuestionario sobre el estrés laboral en los trabajadores del hotel Royal Islander.**



#### I. Datos generales

1. Sexo: \_\_\_\_\_

2. Área en la que labora:

\_\_\_\_\_

3. Grado de escolaridad:

Licenciatura \_\_\_\_\_ Maestría \_\_\_\_\_ Doctorado \_\_\_\_\_

Especialidad:

\_\_\_\_\_

4. Tiempo de laborar en el hotel.

De 1 a 5 años \_\_\_\_\_ De 5 a 10 años \_\_\_\_\_ De 10 a más \_\_\_\_\_

#### II. Objetivo general

1.-¿Cuáles son los síntomas más comunes que ha experimentado debido al estrés laboral?

A) Dolor de cabeza frecuentes      b) insomnio      c) pérdida de apetito

2.-¿Por qué crees que es causado el estrés laboral?

A) volumen de trabajo      b) problemas de salud personal      c) ambiente de trabajo físico

3.-¿Qué tipos de cambios experimenta cuando se siente estresado(a)?

A) físicos                      b) psicológicos                      c) conducta

