

**ESTRÉS LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD QUE AFECTAN
EL RENDIMIENTO**

MARÍA ALEJANDRA ACERO MONTOYA

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
BOGOTÁ, D.C.
2020**

**ESTRÉS LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD QUE AFECTAN
EL RENDIMIENTO**

MARÍA ALEJANDRA ACERO MONTOYA

**Monografía para optar por el título de
Especialista en Gerencia del Talento Humano**

**Orientador(a):
MARÍA EUGENIA VILLA CAMACHO
Psicóloga, PhD.**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
BOGOTÁ, D.C.
2020**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma Director Especialización

Firma calificador

Bogotá, D.C., agosto de 2020

DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD

Presidente de la Universidad y Rector del Claustro

Dr. Mario Posada García-Peña

Consejero Institucional

Dr. Luis Jaime Posada García Peña

Vicerrectora académica y de Investigaciones

Dra. María Claudia Aponte Gonzales

Vicerrector administrativo y financiero

Dr. Ricardo Alfonso Peñaranda Castro

Secretaria general

Dra. Alexandra Mejía Guzmán

Decano Facultad de Economía y Administración

Dr. Marcel Hofstetter Gascon

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores.

DEDICATORIA

Esta monografía se la dedico principalmente a mis padres, quienes me permitieron realizar esta especialización, con su ayuda y esfuerzo pude ampliar mis conocimientos. También se lo dedico a Dios, quien siempre me acompaña, me guía y me da fortaleza para dar lo mejor de mi en todo momento. Por último me lo dedico a mi misma, porque gracias a mi esfuerzo y dedicación logré obtener un título más a mi carrera como profesional; sé que merezco esto y muchas cosas más por ser responsable y querer cumplir con mis objetivos.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a la Universidad de América por permitirme ser especialista en Gerencia del Talento Humano, por brindarme siempre un apoyo tanto académico como personal. Le doy las gracias a mis padres por brindarme y apoyarme en mis estudios, sin ellos nada de esto hubiera sido posible, le agradezco también a mis compañeros, quienes fueron un apoyo a la hora de adquirir conocimiento. Me agradezco a mi misma por siempre querer dar lo mejor y obtener los resultados que espero tanto en mi vida profesional y personal.

CONTENIDO

	pág
INTRODUCCIÓN	15
1. OBJETIVOS	16
1.1 OBJETIVO GENERAL	16
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
2. PLANTENAMIENTO DEL PROBLEMA	17
3. JUSTIFICACIÓN	18
4. ANTECEDENTES	19
5. DELIMITACIÓN	20
6. MARCO TEÓRICO	21
6.1 EL ESTRÉS	21
6.2 FASES O ETAPAS DEL ESTRÉS	22
6.2.1 Estado de resistencia normal.	23
6.2.2 Estado de alarma	23
6.2.3 Estado de resistencia	24
6.2.4 Estado de agotamiento	24
6.3 CAUSAS DEL ESTRÉS	24
6.3.1 Causas sociales	25
6.3.2 Causas biológicas	25
6.3.3 Causas químicas y ambientales	26
6.4 ESTRÉS LABORAL	26
6.4.1 Estrés laboral y rendimiento en las organizaciones	27
6.4.2 Consecuencias y efectos del estrés laboral	27
6.5 SÍNDROME DE BURNOUT	28
6.5.1 Síndrome de burnout y estrés laboral	29
6.5.2 Consecuencias del síndrome de burnout en la salud	29
6.6 EL ESTRÉS EN DIFERENTES ESCENARIOS	30
6.6.1 Estrés en las relaciones interpersonales	31
6.6.2 Estrés en el ámbito familiar	32
6.6.3 Estrés en los docentes	33
6.7 PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL	34

7.	DISEÑO METODOLÓGICO	36
8.	CAPÍTULO POR CADA OBJETIVO ESPECÍFICO; Error! Marcador no definido.	
8.1	CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	37
8.2	SÍNDROME DE BURNOUT COMO EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL	38
8.3	EL ESTRÉS EN DIFERENTES ESCENARIOS	39
8.4	MEDIDAS PREVENTIVAS DEL ESTRÉS LABORAL	41
9.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
10.	CONCLUSIONES	44
11.	RECOMENDACIONES	46
	BIBLIOGRAFÍA	47

LISTA DE FIGURAS

	pág
Figura 1. Fases del estrés	23
Figura 2. Causas del estrés	25
Figura 3. Estrés en diferentes escenarios	31

LISTA DE TABLAS

	pág
Tabla 1. Consecuencias del síndrome de burnout en la salud	30

GLOSARIO

ESTRÉS: Como lo afirma la RAE¹, el estrés es una consecuencia de situaciones fatigantes con reacciones psicológicas graves

EMOCIÓN: De acuerdo a la RAE² la emoción es una alteración del ánimo bien sea positiva o negativa

LABORAL: Como lo indica la RAE³, el concepto va asociado al trabajo, a la economía o a la parte jurídica. “

ORGANIZACIÓN: Según la RAE⁴ es una alianza entre personas que buscan un fin común generando bienes o servicios.

DEPRESIÓN: De acuerdo a la RAE⁵ es una manifestación de aflicción, en situaciones conlleva a trastornos neurovegetativos.

ANSIEDAD: Para la la RAE⁶ es un sentimiento de intranquilidad que suele ser acompañada de varias enfermedades.

RENDIMIENTO: Como lo afirma la RAE⁷ es el resultado obtenido de cierto proceso.

SALUD: Según la RAE⁸ es el grupo de condiciones físicas y psicológicas que determinan cómo un organismo se encuentra

¹ REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. Consultas lingüísticas. [Sitio Web. Madrid. ES. Sec. Diccionarios. S.f. [Consultado 01 Mayo 2020. Disponible en: <https://www.rae.es/>

² Íbid.

³ Íbid.

⁴ Íbid.

⁵ Íbid.

⁶ Íbid.

⁷ Íbid.

⁸ Íbid.

RESUMEN

El estrés laboral se define como la reacción emocional y/ o física que tiene el ser humano ante situaciones que lo rodean; además puede definirse también como una respuesta fisiológica y psicológica del trabajador. Los estudios sobre el estrés laboral han revelado que últimamente este problema o condición ha afectado de sobremanera a las personas que ejercen como trabajadores; ya que las consecuencias de sufrir estrés a causa del trabajo son bastantes, además son graves y en algunos casos difíciles de manejar. Actualmente el estrés es un factor bastante importante a nivel social, ya que éste se manifiesta en las personas a la hora de tener cargas excesivas o responsabilidades que van más allá de las capacidades que poseen. El estrés laboral puede ser el causante de muchas enfermedades, desde problemas en la salud física como lo son las alteraciones cardiovasculares, problemas en el sistema digestivo, alteraciones dermatológicas, entre otros; hasta problemas en la salud mental como, ansiedad, depresión, insomnio, síndrome de Burnout, y muchos más. Todas estas patologías demuestran que el estrés laboral no es un tema que deba ser ignorado, pasado por alto, o incluso juzgado, puesto que como bien se explicó anteriormente las consecuencias de ésta situación que actualmente se presenta en casi todas las personas que ejercen labores son de bastante cuidado, pues si se evaden pueden causar daños fatales en el ser humano o incluso generar la muerte.

Palabras clave: Estrés, Burnout, salud, rendimiento, trabajo.

ABSTRACT

Work stress is defined as the emotional and/or physical reaction that the human being has in situations that surround him; in addition it can also be defined as a physiological and psychological response of the worker. Studies on job stress have revealed that lately this problem or condition has greatly affected people who work as workers; since the consequences of suffering stress from work are sufficient, they are also serious and in some cases difficult to manage. Currently stress is a fairly important factor at the social level, since it manifests itself in people when it comes to having excessive or controlled loads that go beyond the capacities they suffer. Occupational stress can be the cause of many diseases, from physical health problems such as cardiovascular disorders, digestive system problems, and dermatological disorders, among others; to mental health problems, anxiety, depression, insomnia, Burnout syndrome and many more. All these pathologies experience that work stress is not an issue that should be ignored, overlooked, or even judged, since as was specifically the consequences of this situation that currently occurs in almost all people who carry out child labor. Be very careful, because if it can be avoided they can cause fatal damage to humans or even cause death.

Key words: Stress, Burnout, health, performance, work.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia al tema del estrés laboral y cómo éste afecta a la salud y en el rendimiento de los trabajadores. El estrés laboral se entiende como una respuesta humana generada a partir de diferentes situaciones que existen en un entorno o ambiente externo; estas circunstancias pueden perjudicar a las personas física y psicológicamente, por esto es importante conocer y estudiar las causas del estrés laboral y además las posibles prevenciones para reducir o incluso eliminar la nombrada problemática.

Es relevante detallar los diferentes niveles de estrés puesto que en algunas ocasiones éste factor puede tener diversas características y afectaciones para diferentes trabajadores, es por esto que esta investigación está dispuesta a dar a conocer teóricamente varios conceptos y puntos de vista para los distintos entornos a los cuales el ser humano está sujeto día a día.

Hoy en día las afectaciones en la salud mental y física de los trabajadores por causa del estrés laboral han hecho que el interés por estudiar este tema incremente cada vez más.

Los estudios revelan que las personas que se encuentran en el mundo laboral están expuestas a diferentes factores que desencadenan el estrés laboral, ya sea a corto o largo plazo. Uno de estos factores puede ser la exigencia del propio individuo para alcanzar metas que pueden llegar a ser difíciles de lograr ya sea por falta de tiempo o de conocimiento.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar las situaciones dentro del ambiente de trabajo que generan consecuencias físicas y mentales por el estrés laboral.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las principales consecuencias en la salud mental y física que acarrea el estrés en el ámbito laboral y cómo afecta el rendimiento.
- Definir y describir el síndrome de Burnout como un efecto del estrés laboral.
- Categorizar cómo el estrés afecta a tres escenarios diferentes: relaciones interpersonales, en el ámbito familiar y en la docencia.
- Determinar las principales medidas preventivas que reducen los impactos en la salud generados por el estrés laboral.

2. PLANTENAMIENTO DEL PROBLEMA

Se puede definir el estrés laboral como la reacción física y emocional que tiene el ser humano ante situaciones donde éste se desempeña. La mayoría de personas que ejercen oficios laborales padecen de estrés puesto que a diario se enfrentan a varias circunstancias donde la carga laboral es muy pesada; incluso hoy en día se evidencia que las personas que padecen más enfermedades a causa del estrés laboral son aquellas donde la exigencia va más allá de los conocimientos o habilidades que poseen. Es por esto que se realiza la presente investigación para analizar y dar a conocer las consecuencias que genera en el ser humano el estrés laboral causado por distintos motivos, ya sea un mal ambiente laboral, los horarios extensos, las cargas excesivas, las malas relaciones humanas e incluso la falta de motivación a la hora de realizar un trabajo o labor; todo esto sumado y en conjunto genera la problemática a tratar y como resultado de esto da efecto a enfermedades que resultan ser ignoradas pero pueden desencadenar en trastornos de carácter serios y graves.

Formulación de la pregunta problema

¿Cuáles son las consecuencias del estrés laboral a nivel de la salud y cómo afecta en el rendimiento del trabajador?

3. JUSTIFICACIÓN

El estrés se ha convertido en una de las enfermedades más comunes en el trabajador, y no sólo por afectar a la persona si no también a la organización a la que pertenece, por esto es importante detectar a tiempo si las personas sufren de esta afección. Para la obtención de buenos resultados en una organización es muy importante un favorable clima de trabajo.

Hoy en día el tema de productividad y rendimiento en una empresa ha tomado bastante importancia, dejando de lado la parte humana y los sentimientos de las personas que laboran en ellas. Las personas afectadas por el estrés y demás enfermedades de carácter psicológico sienten temor de expresar estas sensaciones por el hecho de pensar que puede afectar su puesto de trabajo y así mismo su economía.

Esta investigación tiene como finalidad entender las repercusiones que tiene en el ser humano un problema como lo es el estrés causado por las labores a las que se enfrenta día a día. Por esto el trabajo pretende resaltar las consecuencias del estrés en las personas, además se va a explicar diferentes escenarios dónde el estrés puede afectar al ser humano: las relaciones interpersonales, en la sociedad y por último en la docencia, ya que una de las profesiones que más generan estrés es esta. La relevancia de este proyecto es de alto nivel puesto que la problemática a tratar no es un tema pasajero y mucho menos algo que se deba ignorar o al que no se le dé la importancia adecuada, puesto que el estrés laboral no solo afecta a la persona como tal, sino también a la empresa a la que pertenece, ya que, si el rendimiento del personal es bajo, el de la empresa será proporcional.

4. ANTECEDENTES

El autor Hans Selye en el año 1974, quien es citado por Blanco⁹ en su artículo de revista, es considerado el padre del concepto moderno de estrés, expone que las situaciones tanto positivas como negativas desencadenan una serie de tensiones bien sean beneficiosas o nocivas. El autor también afirma que el estrés es inevitable. Selye, caracteriza al estrés en varias etapas, alarma, resistencia y finalmente agotamiento.

Para el autor Gordon, en el año 1997, citado por el autor Blanco¹⁰ en su artículo de revista, explica que las reacciones ante factores estresantes generan una reducción de la creatividad y la productividad de las personas.

En el año 1993, los autores Lee y Achforth, citados por Blanco¹¹ en su artículo, presentan un argumento basado en que el agotamiento en las personas podría traer consecuencias a nivel físico, emocional, interpersonal, laboral, entre otros.

En el siglo XXI se sigue estudiando el concepto de estrés, la OMS expuesta en la revista Dinero¹² define el concepto de estrés en el ámbito laboral como un síndrome resultante del estrés en el trabajo que no fue gestionado con éxito y que se caracteriza por tres elementos: sensación de agotamiento, sentimientos negativos hacia su trabajo, y una eficacia laboral reducida.

Hoy en día el estrés está presente en diferentes ámbitos, personal, académico, relaciones interpersonales, trabajo, entre otros. Por esto, según el autor Blanco¹³ en su artículo de revista, explica que siendo esta patología algo inevitable, las empresas deberían tomar las medidas necesarias para prevenir el estrés en los trabajadores evitando así una baja en el rendimiento y en la productividad.

⁹ SELYE HANS Stress without distress. J. B. Lippincott, Nueva York. 1974 citado por BLANCO GUZMÁN, Mario. El estrés en el trabajo. En: Revista Ciencia y Cultura. [Scielo]. La paz. Mayo 2003. nro. 12. p 1. ISSN. 2077-3323. [Consultado 25 abril 2020]. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008

¹⁰ GORDON, J. Comportamiento organizacional. 5a. Edición, Prentice Hall. México. 1997 citado por BLANCO GUZMÁN, Mario. *Ibid.*, p 1.

¹¹ LEE, R.T. y ASHFORTH, B.E. A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model, *Journal of organizational behavior* 14. 1993 citado BLANCO GUZMÁN, Mario. *Ibid.*, p 1.

¹² REVISTA DINERO. El estrés laboral, en la lista de enfermedades de la OMS. [Sitio Web]. Bogotá D.C. CO. Sec. Tendencias. 27 Abril 2019. [Consultado 01 Mayo 2020]. Disponible en: <https://www.dinero.com/economia/articulo/estres-laboral-en-el-listado-de-enfermedades-de-la-oms/272487>.

¹³ BLANCO GUZMÁN, Mario. *Óp. Cit.* p 1.

5. DELIMITACIÓN

La presente investigación tuvo lugar desde los últimos 50 años en adelante, dónde se realizó un análisis general y un diagnóstico integral sobre las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores de Latinoamérica y de Europa, se explicó de forma general que es el estrés laboral, causas, consecuencias, entre otros conceptos; además se detalló cómo afecta el estrés laboral a los docentes en el país. En cuanto a delimitación geográfica, se tomó como referencia Colombia, dónde se evaluó de forma general el impacto del estrés laboral en empleados de diferentes compañías y organizaciones. No se realizó un análisis de una sola empresa o una sola ciudad ya que es importante abarcar diferentes contextos y situaciones que enfrentan este tipo de estrés y sus consecuencias en el rendimiento.

6. MARCO TEÓRICO

La presente investigación tiene como propósito con la ayuda de textos científicos definir el estrés en términos generales, sus fases y algunas causas. Adicional a esto se va a explicar el estrés en el entorno laboral y sus principales consecuencias, una de ellas y la más importante, el síndrome de Burnout. Así mismo, se va a exponer los efectos en la salud que produce el estrés laboral y cómo dichas consecuencias afectan el rendimiento del trabajador y de la organización a la que pertenece.

6.1 EL ESTRÉS

Según Selye citado por Fernández¹⁴ define el estrés como una respuesta a un cambio específico, o a una demanda a la que el ser humano está atendido. Además ese estímulo percibido puede ser positivo o negativo. La mayoría de las personas conciben el estrés como algo negativo, pero muchas veces no es así. El estrés se genera en ocasiones cuando la presión hacia la persona es muy fuerte, y la situación ideal es cuando el individuo cumple con todas sus tareas sin sentirse presionado o forzado. Es decir, cuando las exigencias o presión sobrepasan el nivel adecuado para la persona, empieza a surgir lo que es llamado el estrés.

Para los autores Davis y Palladino, citados en la de tesis de Ospina¹⁵, explican que el estrés puede definirse como una respuesta que presenta el organismo hacia una demanda específica. Dentro de la investigación del autor Ospina también puede definirse el estrés, según el autor Trucco como un conjunto de respuestas neurológicas y fisiológicas.

¹⁴ SELYE, H. History and present of the status of the stress concept. En L. Golberger y S. Breznitz (Eds.), Handbook of stress. Theoretical and clinical aspects. Nueva York: Free Press. FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, María Elena. Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional. [Repositorio Digital]. Tesis doctoral. Universidad de León. Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía. Provincia de León 2009, p 27. [Consultado 28 Febrero 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ%2C%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence=1>

¹⁵ DAVIS, S Y PALLADINO, J. Psicología. México: Prentice Hall. 2008 citados por OSPINA STEPANIAN, Andrés. Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Magister en psicología. Universidad Católica de Colombia. Facultad de psicología. Bogotá D.C. 2016, p. 16. [Consultado 28 Febrero 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://cutt.ly/iylANmv>

Los autores Cannon, Holmes y Rahe, citados en la tesis doctoral de Fernández¹⁶, definen el estrés como un conjunto de estímulos, éste se produce por distintas condiciones ambientales que se consideran amenazantes ya sea por temas académicos, laborales, familiares, entre otros.

Para Robbins, quien a su vez cita González¹⁷, existen dos factores importantes que pueden originar estrés en el trabajador: factores ambientales y organizacionales. El primero hace referencia al entorno donde el trabajador se desenvuelve, un mal ambiente laboral, puede generar estrés en el individuo; los cambios económicos podrían generar una inestabilidad importante en el trabajador, al igual que la rotación de personal y el cambio en las políticas de trabajo. Las innovaciones tecnológicas también pueden afectar al empleado, puesto que si éste no se acopla bien a los nuevos cambios, puede presentar estrés. El factor organizacional se refiere a las metas propuestas por la empresa o entidad, cuando el trabajador no cumple a tiempo con las labores propuestas, empieza a aparecer el estrés como respuesta a estas situaciones. También hace mención a los roles de la empresa, cuando un jefe o superior no sabe cómo manejar su puesto ante los demás trabajadores, genera miedo y ansiedad a sus trabajadores.

6.2 FASES O ETAPAS DEL ESTRÉS

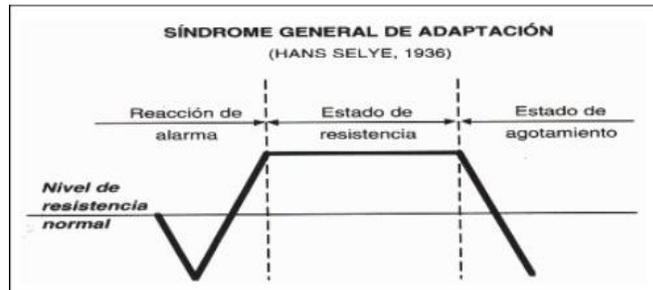
Según Selye, citado por Fernández¹⁸ el ser humano puede llegar a experimentar distintas fases del estrés esto depende de la situación en la que se encuentra, lo que se llama síndrome general de adaptación, lo que significa que la persona va a reaccionar de diferentes maneras dependiendo de la situación que esté presentando. A continuación se explicarán las cuatro fases del estrés.

¹⁶ CANNON, W.B. Bodily changes in pain, hunger, fear and rage. 2ª ed. Nueva York: Appleton. 1932, HOLMES, T.H Y RAHE, R.H. The social readjustment rating scales. Journal of Psychosomatic Research, 11, 213-218. 1967 citados por FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, María Elena. Op. Cit, p. 25-26.

¹⁷ ROBBINS. S. Comportamiento Organizacional 10 Edición. En S. Robbins, Comportamiento Organizacional 10 Edición. México.: Pearson Educación. 2004 citado por GONZÁLEZ ACABAL, Mayra Raquel. Estrés y desempeño laboral. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Psicóloga Industrial/ Organizacional. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. . Quetzaltenango. 2014, p. 11. [Consultado 03 Marzo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

¹⁸ SELYE, H. History and present of the status of the stress concept. En L. Golberger y S. Breznitz (Eds.), Handbook of stress. Theoretical and clinical aspects. Nueva York: Free Press. Citado por FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, María Elena. Op. Cit. p. 31.

Figura 1. Fases del Estrés



Fuente: SÁNCHEZ FLORENCIA, Cecilia. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria Cerealera. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Licenciada en psicología. Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Buenos Aires. 2011, p. 32. [Consultado 03 Marzo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Cómo se muestra en la figura la primera etapa es el nivel de resistencia o nivel normal, donde la persona no presenta ninguna alteración, el segundo nivel es el estado de alarma, aquí el individuo empieza a presentar los primeros síntomas de estrés; seguido de éste, se encuentra el estado de resistencia, donde el ser humano se prepara para enfrentar las consecuencias del estrés, y por último se encuentra el estado de agotamiento, aquí la persona desencadena todas las consecuencias y empiezan a surgir las afectaciones tanto físicas como emocionales generadas por el estrés.

6.2.1 Estado de resistencia normal. Según Ospina¹⁹ esta etapa es la fase de estado natural o normal del ser humano. Aquí el individuo no presenta alteraciones a nivel físico o emocional puesto que el nivel de presión es bajo, y puede cumplir con las tareas u obligaciones que se le otorgan.

6.2.2 Estado de alarma. Según Melgosa²⁰ es la primera etapa que experimenta la persona a nivel del estrés después de encontrarse en un estado normal. Aquí se produce la respuesta ante el estresor. La persona empieza a sentir alertas en su cuerpo, producto de manifestaciones generadas por el estrés. El individuo comienza a percatarse de esta situación y es donde aparecen las primeras reacciones fisiológicas. Para Fernández²¹, el sujeto se empieza a enfrentar a la situación estresante, y la persona comienza a presentar alarmas a nivel físico como por ejemplo aumento en la frecuencia cardíaca. Esta fase se caracteriza por tener dos etapas: choque y contrachoque, en la primera aparecen los síntomas físicos, como lo es la taquicardia. Y en el contrachoque aparece la movilización de las defensas.

¹⁹ OSPINA STEPANIAN, Andrés. Op. Cit, p. 17

²⁰ MELGOSA, Julián. ¡Sin estrés! 10ª impresión de la primera edición. Ciudad: Madrid. Safeliz. 2006, p 22-23. ISBN. 84-7208-101-X.

²¹ FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, María Elena. Op. Cit. p. 31.

6.2.3 Estado de resistencia. Es la continuación a la fase de alarma. Como dice el autor Acosta²² “En esta etapa el ser humano se prepara para afrontar al causante o estresor principal. Unos de los síntomas más comunes en esta fase son la ansiedad y la fatiga, es aquí donde la persona se prepara para afrontar y/o huir de los problemas que causan su estrés. Según Sandín, quien es citado por Fernández²³, explica que en el estado de resistencia, el individuo se empieza a adaptar sin darse cuenta a las provocaciones generadas por el estrés, aquí los síntomas encontrados en la primera etapa desaparecen, sin embargo, la persona intenta reprimir sus sentimientos y como consecuencia de la alta resistencia pueden surgir diferentes enfermedades tales como úlceras, asma bronquial, entre otras.

6.2.4 Estado de agotamiento. Según el autor Barradas²⁴, tal y como se muestra en la figura, hay un deceso en similar a la fase de alarma, pero en ésta es mucho mayor, debido a que el ser humano experimenta la fase terminal del estrés. Aquí la persona empieza a experimentar diferentes “enfermedades” tales como la ansiedad y/o depresión. Todos estos factores llevan al ser humano a presentar decaídas tanto a nivel físico como psicológico; lo que genera en él afectaciones tanto a nivel personal como laboral. Según la autora Fernández²⁵, cuando la persona se adapta a la situación de estrés y logra hacer todo lo posible para salir de ella, pero el resultado no es el mejor, aparece la etapa de agotamiento, en esta fase se vuelven a generar las enfermedades que se produjeron en la fase de alarma; no obstante en esta etapa pueden ser mucho más graves y el organismo se sentirá amenazado.

6.3 CAUSAS DEL ESTRÉS

Según Ortiz²⁶ existen diferentes situaciones que generan estrés; éstas pueden variar dependiendo de cada persona en cuanto a la circunstancia en la que se encuentre. Unas de las razones más comunes que generan estrés son: divorcio, cambio de trabajo, muerte de un familiar entre otras. Sin embargo, a continuación se dividirán las causas del estrés en tres grandes grupos: Causas sociales, causas

²² ACOSTA VERA, José María. Gestión del estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho. 1 ed. Ciudad: Barcelona, Breda Editorial, 2008, p. 41. ISBN. eBook: 978849292956913.

²³ SANDÍN, B. El estrés. En A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos (eds.), Manual de Psicopatología (vol. 2, pp. 3-52). Madrid: McGraw-Hill. 1995 citado por FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, María Elena. Op. Cit. p. 31.

²⁴ BARRADAS ALARCÓN, María Esther; DELGADILLO CASTILLO, Rodolfo. Estrés y Burnout en enfermedades de la vida actual. 1 ed. Ciudad: Bloomington. Palibrio, 2018, capítulo I. ISBN: 978-1-5065-2553-2.

²⁵ FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, María Elena. Op. Cit. p. 31.

²⁶ ORTIZ LACHICA, Fernando. Vivir sin estrés. 1 ed. Ciudad: México D.F. Pax México, 2008, p. 24-25. ISBN: 978-968-860-858-6.

biológicas, causas químicas y ambientales.

Figura 2. Causas del Estrés



Fuente:

(1) GESTIÓN. Estrés. [Sitio Web]. Lima. PE. Sec. Tendencias. [Consultado 07, Julio, 2020]. Disponible en: [https://gestion.pe/?signwallPremium=1&ref=/tendencias/contagio-emocional-manejo-del-estres-y-la-ansiedad-en-tiempos-del-covid-19-noticia/..](https://gestion.pe/?signwallPremium=1&ref=/tendencias/contagio-emocional-manejo-del-estres-y-la-ansiedad-en-tiempos-del-covid-19-noticia/)

(2) MEDLINEPLUS. Estrés Postraumático. [Sitio web]. Rockville Pike. EU. [Consultado 07 Julio, 2020]. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/posttraumaticstressdisorder.html>.

(3) ADN SURESTE. Ruido además de estrés produce obesidad. [Sitio Web]. Huatulco. MEX. Sec. Tendencias. [Consultado 07, Julio, 2020]. Disponible en: <https://www.adnsureste.info/ruido-ademas-de-estres-produce-obesidad-2104-h/>

6.3.1 Causas sociales. En la primera imagen se evidencia una alta densidad en la población, muchas veces este factor ocasiona en los seres humanos tensiones y perturbaciones al estado de ánimo. Según Dorantes y Mateus, citados por Ospina²⁷, se basan en el concepto de alteraciones tales como congestiones a nivel peatonal y vehicular, ruido, excesivo número de personas. Exponen que dependiendo de la cultura de cada país el nivel de estrés puede aumentar; puesto que las grandes urbes y al congestión crean en el individuo situaciones de ansiedad y tensión. Si existe una buena regulación de estos factores, el nivel de estrés podría disminuir; tal y como sucede en Japón, ya que a pesar de ser uno de los países mas congestionados y densos a nivel de población, el sistema de de salud y educación está ampliamente organizado, permitiendo así una regulación mas efectiva del estrés causado en las personas y así mismo el control de enfermedades que éste genera. Entre otros aspectos, también está ligada la concepción del desarrollo tecnológico de la sociedad puesto que a mayores índices de desempleo, el nivel de estrés tiende a aumentar.

6.3.2 Causas biológicas. En la segunda imagen se muestra una situación que puede generar estrés en las personas, tiene que ver con escenarios en el ámbito de

²⁷ DORANTES, C.H Y MATUS, G.L. El estrés y la ciudad. Revista del Centro de Investigación Universidad La Salle , 5 (18), 71-77. 2002 citados por OSPINA STEPANIAN, Andrés. Óp. Cit., p 20.

la salud. Durán y Valderrama, citados por Ospina²⁸ hacen referencia al estrés generado por afectaciones en la salud, puesto que algunas personas sufren de enfermedades o patologías que aún no se han encontrado cura, por consiguiente la persona debe estar sometida a tratamientos o medicamentos; esta situación puede causar en el individuo estrés y angustia por su salud. Adicional a esto, Vinaccia, citado por Ospina²⁹ afirma que cuando las personas tienen que enfrentar estas situaciones que tienen que ver con la salud, su estilo de vida cambia, la manera en que vive la vida se puede transformar al igual que sus proyecciones o metas puesto que lleva toda su atención a recuperarse y salir de esos momentos críticos. Esto produce en la persona una decadencia tanto a nivel físico como psicológicos, lo que desencadena en el estrés.

6.3.3 Causas químicas y ambientales. En la tercera imagen se ilustra cómo las causas ambientales pueden generar estrés en el individuo. Los autores Rodriguez y Alonso, citados por Ospina³⁰, hacen referencia a factores tanto físicos como químicos que generan estrés en las personas. A nivel físico describe que son varios los ejemplos causantes del estrés tales como la contaminación, el ruido, niveles altos de humedad; todas estas circunstancias generan en las personas complicaciones a nivel físico tales como irritaciones, problemas en la piel y ojos, entre otros; y como consecuencia desencadena en el principal problema a tratar: el estrés. A nivel químico los agentes estresantes pueden ser referentes al tema ambiental tales como contaminación, bacterias, humedad entre otros factores que causen mal estar en las personas y por consiguiente el estrés.

6.4 ESTRÉS LABORAL

Según Flórez³¹ en su tesis, expone que a pesar de que las actividades laborales traen a las personas una mejora en la calidad de vida, también existen efectos negativos en la salud de los trabajadores; por esto mismo las empresas, especial el área de Talento Humano, se deben encargar de abordar este tema y crear estrategias para reducir éstas patologías. Además, la autora también explica

²⁸DURÁN, A. et. al. Citados por OSPINA STEPANIAN, Andrés. *Íbid.*, p 21.

²⁹VINACCIA, S. El patrón de conducta tipo C en pacientes con enfermedades crónicas. *Revista colombiana de psiquiatría* , 32 (002), 161-168. 2003 citado por OSPINA STEPANIAN, Andrés. *Óp. Cit.*, p 22.

³⁰RODRÍGUEZ, L Y ALONSO, J. Efecto de los factores ambientales, laborales y psicosociales, en el síndrome del edificio enfermo. *Ingeniería Revista Académica* , 8 (2), 1-10. 2004 citados por OSPINA STEPANIAN, Andrés. *Íbid.*, p 21.

³¹FLÓREZ TOBAR, Claudia Milena. Estrés laboral en empresas de producción. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Magister en Gerencia del Talento Humano. Universidad de Manizales. Facultad de psicología. Manizales. 2014, p. 31-33. [Consultado 02 Marzo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en:<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNo%20rmas%20APA.pdf?sequence=1>

algunas de las consecuencias del estrés laboral, tales como ansiedad, depresión, descenso, incremento de la irritabilidad, falta de motivación. Dentro de las organizaciones, las consecuencias del estrés laboral se pueden definir en disminución del rendimiento, incremento de la accidentabilidad, alta rotación y ausentismo. Todo el estrés a nivel laboral se genera cuando las exigencias del puesto de trabajo superan las expectativas o capacidades del trabajador.

El estrés laboral se puede entender como un concepto subjetivo, ya que cada persona sufre este concepto de manera diferente, bien sea por un mal clima laboral, cargas excesivas, insatisfacción con el trabajo, entre otros. Cabe resaltar que no sólo el trabajador se ve afectado por el estrés, sino también la organización a la que pertenece, puesto que si el empleador padece de estrés no va a rendir igual en el trabajo y esto genera pérdidas en la producción de la entidad.

6.4.1 Estrés laboral y rendimiento en las organizaciones. En su tesis, González³² define que el concepto de estrés laboral ha existido desde siempre, sin embargo hoy en día se trata más este tema ya que las consecuencias que esta situación trae son graves e incluso fatales. Es importante aclarar que no solo el estrés laboral afecta al empleador sino también a la empresa u organización a la que éste pertenece como se mencionó anteriormente. Muchas empresas hoy en día están encaminadas a obtener la mejor producción o la mejor eficacia, pero olvidan y dejan a un lado la salud de sus trabajadores, y con tal de que la organización evoluciones se ignora todo tema que no tenga que ver con la productividad. Es de vital importancia que tanto el individuo como la empresa tomen medidas preventivas respecto a este tema, no sólo por el rendimiento laboral, sino también por la salud de los empleados. Por parte del individuo es importante que a la hora de postularse para pertenecer a alguna organización tenga conocimiento de las exigencias y responsabilidades que requiere el cargo, puesto que si la presión y la demanda de la entidad superan las habilidades del trabajador, puede generar el famoso estrés laboral. Por parte de la empresa es fundamental que a la hora de escoger el personal tenga claro cuáles son las capacidades de la persona a contratar y a su vez cuando la persona ya haga parte del equipo, la entidad cumpla con las exigencias establecidas para evitar el estrés en los trabajadores y que el rendimiento sea el mejor.

6.4.2 Consecuencias y efectos del estrés laboral. Cómo expone Sánchez³³ en su tesis de grado las consecuencias del estrés laboral se pueden dividir en dos: afectaciones en el individuo y en la organización a la que pertenece. Las consecuencias a nivel del individuo son subjetivas puesto que cada persona

³² GONZÁLEZ ACABAL, Mayra Raquel. Op. Cit. p. 1-27.

³³ SÁNCHEZ FLORENCIA, Cecilia. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria Cerealera. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Licenciada en psicología. Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Buenos Aires. 2011, p. 32. [Consultado 03 Marzo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

reacciona de manera diferente a los demás. Una de las afectaciones más serias a nivel físico son los problemas cardiovasculares, además de problemas digestivos y respiratorios. En cuanto a la salud mental lo más común es la ansiedad y/o depresión, el estrés laboral puede traer consigo la incapacidad para la toma de decisiones, sensación de culpa, falta de motivación en el trabajo, irritabilidad y falta de concentración. El estrés laboral también puede generar el distanciamiento a nivel social, lo que genera un mal clima laboral con sus jefes o compañeros de trabajo. Si bien el estrés laboral puede afectar al trabajador, éste factor también tiene impacto a la organización a la que la persona pertenece puesto que al presentar este problema, el individuo pierde el interés en aportar a su compañía, lo que genera en la entidad una disminución en el rendimiento y en la producción; también se ven afectadas las relaciones entre los compañeros de trabajo y esto acarrea con quejas, reclamos y demás puntos negativos que hacen que la empresa caiga y pierda su rendimiento. Lo anterior se puede entender como el punto crítico que cualquier empresa tiene miedo a presentar, ya que estas consecuencias del estrés laboral generan más costos para la organización por motivos de rotación de personal, suplantar las pérdidas generadas y otros factores que ocasionan la caída de una entidad.

6.5 SÍNDROME DE BURNOUT

Los autores Pines y Aronson Citados en la tesis de maestría de Dos Santos³⁴, definen el síndrome de Burnout como un estado de decaimiento físico, emocional y mental; que se caracteriza por un cansancio, sentimientos de desamparo, desesperanza, vacío emocional, y por el desarrollo de actitudes negativas hacia la actividad laboral, y hacia las personas. Consideran que el cansancio físico es un factor predisponente para el desarrollo de enfermedades infecciosas, accidentes, trastornos del sueño, sentimientos de depresión y pensamientos suicidas. Y en las últimas etapas el cansancio psíquico se manifiesta porque el sujeto desarrolla actitudes negativas sobre su persona, su actividad laboral, acompañado de baja autoestima y sentimientos de ineficacia e incompetencia. Para Lezano, citado por los autores Martínez, González y Torres³⁵ en su tesis de grado, define el Burnout es

³⁴ PINES Y ARONSON, citados por DOS SANTOS ANTOLA, Lorena. El sufrimiento mental en el trabajo: burnout en médicos de un hospital de alta complejidad, corrientes. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Maestría en Salud Pública. Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de ciencias médicas. Córdoba. 2013, p. 36. [Consultado 20 Marzo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf

³⁵ LEZANO, S.E. Síndrome de Burnout. Una epidemia de este siglo. Trabajo Final Psicología 11. C. de la Habana. 2003 citado por MARTÍNEZ VÁZQUEZ, Ma. Patricia; González Garza, Gloria Elena; Torres García, María Isabel. Síndrome de burnout en personal de enfermería del servicio de cirugía hombres y mujeres del hospital central y su relación con la insatisfacción laboral. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Licenciado en enfermería. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Facultad de enfermería. San Luis de Potosí. 2010, p. 35. [Consultado 20 Marzo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en:

un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por involucrarse en situaciones emocionalmente demandantes durante un tiempo prolongado. El Síndrome de Burnout es definido como un proceso caracterizado por el agotamiento, decepción y pérdida de interés, consecuencia del trabajo cotidiano desarrollado por profesionales dedicados a las denominadas profesiones de servicios.

6.5.1 Síndrome de burnout y estrés laboral. En su tesis doctoral, Joffre³⁶, menciona que las exigencias que existen en el ambiente laboral normalmente generan tensión, para algunos trabajadores esta tensión es fácil de manejar si cuentan con la motivación y la iniciativa para realizar sus labores; sin embargo en otras personas no es así, y el estrés aparece cuando el nivel de exigencia supera ciertos límites, además, cuando el nivel de tolerancia en las personas no es el adecuado, esto puede generar trastornos tanto en el aspecto mental como físico. El autor menciona en su trabajo de grado que el síndrome de Burnout aparece como una respuesta al estrés laboral crónico y se caracteriza por sentimientos negativos hacia las personas con que se está trabajando y hacia sí mismo, puesto que la persona comienza a sentirse agotada y la falta de motivación afecta su rol profesional. En su artículo universitario, las autoras Rodríguez y De Rivas³⁷, mencionan que el síndrome de Burnout hace referencia al desgaste lento de la implicación laboral; además mencionan algunos factores estresantes tales como las relaciones interpersonales, el tipo de organización a la que la persona pertenece, el contexto social y económico.

6.5.2 Consecuencias del síndrome de burnout en la salud. Cómo ya se explicó anteriormente el concepto del síndrome de Burnout como una de las principales consecuencias del estrés laboral; es importante resaltar los efectos que trae en la salud éste síndrome. Según el autor Forbes³⁸, en su artículo menciona que este

<https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/2963/LEN1SBP01001.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

³⁶ JOFFRE VELÁZQUEZ, Víctor Manuel. Síndrome de burnout en profesionales de la salud en el hospital general “Dr. Carlos Canseco” (TAMPICO, TAMAULIPAS, MEXICO). [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Universidad de Granada. Departamento de Bioquímica y Biología Molecular III e Inmunología. Granada. 2009, p. 7-16. [Consultado 20 Marzo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/2711/18487245.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

³⁷ RODRÍGUEZ CARVAJAL, Raquel; DE RIVAS HERMOSILLA, Sara. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. En: Medicina y seguridad en el trabajo. [SciELO]. Madrid. 2011. nro. 57, p.74-75. [Consultado 21 Mayo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

³⁸ FORBES ÁLVAREZ, Roger. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. En: Gegesti: Éxito Empresarial. . [Repositorio Digital] s.l. nro. 160. 2011, p. 1. . [Consultado 20 Marzo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <http://www.integraorg.com/wp->

síndrome se puede dar tanto a nivel individual como a nivel de organización; y este padecimiento puede acarrear problemas serios y graves a nivel psicológico, físico y social.

En su tesis, Dos Santos³⁹, realiza una explicación de las consecuencias del síndrome en la salud, separando los efectos en: físicos, afectivos y de comportamiento. A continuación se presenta la tabla.

Tabla 1. Consecuencias del Síndrome de Burnout en la Salud

Físicos
Taquicardia, dolor y opresión precordial Dispepsia, micciones frecuentes Parestesias, tensión muscular, mialgias Cefalea persistente, migraña, diplopía.
Afectivo
Repentinos y frecuentes cambios de humor Interés excesivo por su salud física. Introversión, cansancio y falta de concentración Astenia, aumento de la irritabilidad, angustia
De comportamiento
Indecisión y descontento injustificado Aumento de ausentismo Tendencia a sufrir accidentes automovilísticos Trabajo ineficaz y uso de recursos para evitarlos Tendencia a consumir alcohol y drogas Exceso de comidas, aumento de la dependencia a tranquilizantes. Trastornos en el sueño Disminución de la calidad de vida y la cantidad de trabajo

Fuente: por DOS SANTOS ANTOLA, Lorena. I sufrimiento mental en el trabajo: burnout en médicos de un hospital de alta complejidad, corrientes. Córdoba. Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de ciencias médicas. 2013. p 36.

6.6 EL ESTRÉS EN DIFERENTES ESCENARIOS

Anteriormente se explicó que es el estrés, sus causas, consecuencias y además se abordó el estrés en el ámbito laboral y como esta problemática afecta el rendimiento de los trabajadores y de las organizaciones a las que éstos pertenecen. Sin embargo el estrés puede presentarse en diferentes contextos y situaciones. A continuación se pretende explicar de manera general cómo este afecta a las

<content/docs/El%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>

³⁹ DOS SANTOS ANTOLA. Óp. Cit., p 42-44.

relaciones interpersonales, en la sociedad y por último a los docentes. Se escogió esta profesión ya que se pretende ejemplificar a nivel laboral el estrés y además, según la autora Zorrilla⁴⁰, los docentes llevan una carga bastante grande en su trabajo puesto que las responsabilidades de este cargo es bastante grande, a la hora de educar y velar por el bienestar de sus alumnos; cosa que genera en los docentes un desgaste personal, estrés crónico y por último el síndrome de Burnout.

Figura 3. Estrés en Diferentes Escenarios



Fuente:

- (1) LA FAMILIA.INFO. 6 Claves para manejar el estrés y vivir más tranquilos. [Sitio Web]. COL. Sec. Tendencias. [Consultado 07, Julio, 2020]. Disponible en: <https://www.lafamilia.info/profesores/por-que-los-profesores-exigentes-son-mejores-que-los-permisivos>
- (2) LA FAMILIA.INFO. 7 Claves para prevenir el estrés familiar. [Sitio Web].]. COL. Sec. Tendencias. [Consultado 07, Julio, 2020]. Disponible en: <https://www.lafamilia.info/profesores/por-que-los-profesores-exigentes-son-mejores-que-los-permisivos>
- (3) LA FAMILIA.INFO. ¿Por qué los profesores exigentes son mejores que los permisivos?. [Sitio Web]. COL. Sec. Tendencias. [Consultado 07, Julio, 2020]. Disponible en: <https://www.lafamilia.info/profesores/por-que-los-profesores-exigentes-son-mejores-que-los-permisivos>

6.6.1 Estrés en las relaciones interpersonales. En la primera imagen se muestra uno de los escenarios más comunes del estrés, se refiere al ámbito interpersonal o con las personas que nos rodea. El autor Schutz, quien es citado por García⁴¹ en su tesis, afirma que los seres humanos nos dirigimos hacia los demás siguiendo ciertas conductas tales como inclusión, control y afecto; estos factores se

⁴⁰ ZORRILLA HIDALGO, Antonia María. Estrés en la profesión docente: estudio de su relación con posibles variables laborales y de contexto. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Doctorado en estudios avanzados en personalidad, evaluación y tratamiento psicológico. Universidad de Sevilla. Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos. Sevilla. 2017, p. 14-15. [Consultado 02 Abril 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://docplayer.es/92564940-Estres-en-la-profesion-docente-estudio-de.html>

⁴¹SCHUTZ. 1995 citado por GARCÍA CARDONA, Sandra Elizabeth. Los efectos del estrés en las relaciones interpersonales. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Licenciada en psicología. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de ciencias psicológicas. Guatemala. 2009, p. 10-11. [Consultado 02 Abril 2020]. Disponible en: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/9866/1/T13%20%282501%29.pdf>

desarrollan desde la infancia y van guiadas por los padres o por las personas que educan al ser humano y se utilizan a la hora de crear interacciones con los otros, por tanto, para éste autor, las relaciones interpersonales resultan ser satisfactorias cuando las interacciones entre las personas es compatible, por lo contrario resultarían insatisfactorias. Cuando pasa esto último, las personas suelen sentirse frustradas por no mantener las relaciones interpersonales de la mejor manera, y en el ámbito laboral es un aspecto bastante importante ya que si no existe un ambiente de trabajo sano, la falta de motivación puede aumentar, lo que puede originar una baja en el rendimiento tanto en el individuo como en la organización a la que pertenece. Por esto los autores Dalton y Watts, quienes fueron citados por Moreno y Pérez⁴² en su artículo, afirman que cuando hay un buen clima organizacional, los trabajadores se podrán adaptar mejor a las empresas, lo que permite un rendimiento y una producción alta, además de una excelente calidad en los productos que ofrece, y además una menor rotación de personal.

6.6.2 Estrés en el ámbito familiar. En la segunda imagen se presenta otro de los casos más frecuentes de estrés, en el ámbito familiar suelen aparecer los primeros signos de estrés que se ven reflejados en el ámbito laboral. Muchas veces, como se muestra en la figura los más afectados son los hijos o los niños, y el estrés puede desarrollarse y crecer a medida que el menor va creciendo. Según Louro, citado por Presa⁴³ en su tesis, afirma que los problemas en el ambiente familiar puede influir en la aparición de enfermedades crónicas que en la mayoría de las veces son enfermedades psiquiátricas que ponen en riesgo la salud. Según el autor Osoreo⁴⁴ en su tesis, plantea que las familias siempre pasan por un desarrollo dependiendo de cada etapa de la vida, donde lo que buscan es encontrar un equilibrio, pero cuando no se logra esto, puede generarse un momento de crisis provocando así

⁴² DALTON, M. Y WATTS, D. Relaciones humanas. Obtenido de: <https://es.scribd.com/document/.../Relaciones-Humanas-Dalton-3ra-Full-Permission>. 2007 citados por MORENO PEREA, Sorleidy Indira y PEREZ SANCHEZ Elkin Olaguer. Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. En: Derecho. Quibdó. 28 Junio 2018, p. 16. ISSN. 2145-7719. [Consultado 10 Abril 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Relaciones_interpersonales_en_el_clima_laboral_de_.pdf

⁴³ LOURO, L. Modelo de Salud del Grupo Familiar. Revista Cubana Salud Pública, 31 (4), 332- 337. 2005 citado por PRESA CARDONA, MARÍA. Estrés en la familia y funcionamiento familiar en un hospital psiquiátrico de México. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Máster Universitario en Psicología General Sanitaria. Universidad Pontificia Comillas. Facultad de ciencias Humanas y Sociales. Madrid. 2015, p. 7. [Consultado 25 Abril 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/1042/TFM000115.pdf>

⁴⁴ OSORES BURGA, Carlos Jesús. Estrés familiar en padres con hijos adolescentes de una institución educativa. privada de Chimbote. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Licenciado en psicología. Universidad San Pedro. Facultad de ciencias de la salud. . Chimbote. 2017, p. 7. [Consultado 30 Abril 2020]. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4584/Tesis_56453.pdf?sequence=1&isAllowed=y

períodos de estrés. Según el autor Hernández, citado por Osoro⁴⁵ en su tesis, expone que el estrés es la presión ejercida por la familia, se puede generar cuando existen perturbaciones, pero no necesariamente negativas, aunque el grado de estrés puede aumentar cuando estas perturbaciones alcanzan un nivel demasiado alto. El estrés familiar puede generarse desde que un solo miembro de la familia muestre afectaciones ya que éstas involucran al resto de integrantes del núcleo familiar. Si bien, no todas las familias toleran de la misma forma las presiones o el estrés, sin embargo es importante realizar un análisis detenido a los factores que generan estas afectaciones con el fin de prevenir o reducir el impacto emocional que acarrearán.

Para los autores Cabrera, Guevara y Barrera, citados por Presa⁴⁶ en su tesis, cuando el ambiente familiar es conflictivo, aparecen en la mayoría de las veces trastornos en los hijos, por esto es importante manejar de la mejor forma los problemas generados desde casa, puesto que en los niños se pueden originar distintas patologías que posiblemente afecten tanto a nivel psicológico como físico; por tanto existirá un impacto en las relaciones interpersonales del individuo y así mismo en el entorno que lo rodee, bien sea académico, laboral, entre otros.

6.6.3 Estrés en los docentes. En la última imagen se ejemplifica el estrés en una profesión: la docencia. Según Otero⁴⁷, Hoy en día los profesores son el centro de atención para muchos opinantes. Son varias las causas del estrés en los maestros; tales como el sentirse desautorizados por los padres de familia, apatía de los estudiantes, pérdida de autonomía, entre otros factores pueden desarrollar un nivel de estrés bastante fuerte en los profesores. Para uno de los maestros nombrado en el libro Otero⁴⁸ opina sobre el tema, la profesión de profesor resulta ser difícil y en ciertas ocasiones estresante si se desarrolla desde la inseguridad y desde la falta de motivación. El profesor con una amplia experiencia en la docencia, expresa que esta profesión a nivel de estrés es diferente a las otras, pues abarca tanto a un grupo de estudiantes como a cada alumno por separado; además es importante que el maestro además de educarse a sí mismo y tener los conceptos claros que pretende impartir hacia sus estudiantes, debe saber cómo hacerlo y cómo dirigirse hacia sus pupilos; se lo contrario el trabajo no tendrá resultados favorables. Es por esto que para el profesor, la docencia es un trabajo que puede causar estrés si el

⁴⁵ HERNÁNDEZ, A. Estrés en la familia colombiana: tensiones típicas y estrategias de afrontamiento. Bogotá. 1991 citado por ORBES BURGA, Carlos Jesús. *Íbid*, p. 17.

⁴⁶ CABRERA, V.E, GUEVARA, I.P Y BARRERA, F. Relaciones maritales, relaciones paternas y su influencia en el ajuste psicológico de los hijos. *Acta Colombiana de Psicología*, 9 (2), 115-126. 2006 citados por PRESA CARDONA, María. *Op.Cit.* p 7.

⁴⁷ OTERO LÓPEZ, José Manuel. Estrés laboral y Burnout: En profesores de enseñanza secundaria. 1 ed. Editor: Ediciones Díaz de Santos. España. Díaz de Santos. 2012, p. 57. ISBN. 978-84-7978-993-0.

⁴⁸ PROFESOR citado por OTERO LÓPEZ, José Manuel. *Íbid*, p. 58.

docente no tiene el suficiente interés o motivación para compartir sus conocimientos.

En los estudios realizados por Toflon⁴⁹ en su tesis, encontró varias opiniones de docentes acerca del estrés que tenían a consecuencia del trabajo. Encontró que uno de los factores es la cantidad de tiempo que le tienen que dedicar a la profesión puesto que no es suficiente el que se hace en el puesto de trabajo, otro aspecto es la relación con los colegas o las relaciones interpersonales, al no compartir los mismos puntos de vista, como por ejemplo el método de calificación a los alumnos, la manera de enseñar, entre otros. Otra causa encontrada por la autora es la relación del docente con sus alumnos, muchas veces los estudiantes no muestran interés por la clase, generando así estrés en el maestro y sentir que su trabajo es insuficiente.

6.7 PREVENCIONES DEL ESTRÉS LABORAL

Para los autores Rivera y Briceño citados en la tesis de grado de la autora Guerra⁵⁰, expresan que las empresas u organizaciones pueden ser beneficiadas tanto a nivel organizativo como en la producción si se tiene un control adecuado en cuanto al estrés que manejan sus trabajadores, esto con el fin de fomentar un ambiente laboral sano fortalecer la confianza entre empleados, mejora de las relaciones interpersonales entre otras. Según la Oficina Internacional del Trabajo⁵¹ es importante tener un balance entre la vida cotidiana y los horarios que se manejan en las empresas puesto que una mala organización del tiempo de trabajo puede generar estrés laboral. Algunas medidas a tomar para evitar el estrés a causa de un mal equilibrio entre la vida y los horarios de trabajo son: Un buen diseño de los horarios de trabajo por parte del empleador como el empleado, satisfacer necesidades del empleador como del empleado, trabajar las horas necesarias y no extender el horario en exceso, realizar pausas activas y ejercicios físicos para la motivación de los empleados. La OIT también se centra en el concepto de la protección contra el comportamiento ofensivo, como se ha mencionado anteriormente el estrés laboral acarrea varias consecuencias tanto en la salud física como mental. Unos de estos efectos es el comportamiento agresivo o violento ante cualquier situación laboral. Algunas medidas para evitar el comportamiento agresivo

⁴⁹ TOFLÓN PERNAS, María Macarena. Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes de secundaria. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Universidad de la Rioja. Facultad de ciencias Jurídicas y Sociales. Logroño. 2016/2017, p. 32. [Consultado 01 Mayo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE002656.pdf

⁵⁰RIVERA, S Y BRICEÑO, E. El estrés en las organizaciones: Contribuciones a la economía. 2013 citados por GUERRA BAQUERO, Jennifer. Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de psicología. Bogotá D.C. 2016, p. 4. [Consultado 30 Abril 2020]. Disponible en: <https://cutt.ly/oylbeq6>

⁵¹ Oficina Internacional del Trabajo. La prevención del estrés en el trabajo. Ginebra. 2013. p 61, 85.

en el trabajo a causa del estrés laboral son: establecer un marco organizativo frente al comportamiento agresivo, generar cursos de motivación y sensibilización, organizar áreas de trabajo especializadas para los trabajadores con comportamiento agresivo.

Los autores Houtman y Jettinghoff, citados por González⁵² en su tesis de grado, afirman que no existe una cura exacta para el estrés, pero las empresas si pueden empezar a encontrar el porqué del estrés en sus trabajadores y con esto iniciar una prevención. Los autores afirman que uno de los primeros pasos para contrarrestar esta patología en los empleados es hacer el ambiente laboral ameno, que las personas se sientan bien en sus puestos de trabajo. Es por esto que la prevención del estrés laboral debe ser un objetivo importante en las entidades. Como primera medida se deben detectar señales de estrés que los trabajadores muestren, seguido de contar con el apoyo de toda la organización en símbolo de acompañamiento a sus colaboradores. Es bastante importante por parte del trabajador tomar medidas preventivas desde casa, ya que en muchas ocasiones el estrés es originado desde el hogar. Siguiendo unas medidas adecuadas, el estrés podría ser reducido.

⁵² HOUTMAN, K Y JETTINGHOFF. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. 2008 citados GONZÁLEZ ACABAL, Mayra Raquel. Óp. Cit., p. 28-29.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

Con el fin de recopilar información de calidad sobre el tema ESTRÉS LABORAL se procede con la búsqueda en las diferentes colecciones digitales que se encuentran en la página web de la Universidad de América (e-libro, gestión humana, knovel, scopus, entre otras), también en google academics para ampliar el radio de búsqueda lo más grande posible y así poder elaborar un documento final basados en un gran porcentaje de información existente sobre el tema.

En esta búsqueda también se tienen en cuenta libros y varias tesis, dónde se seleccionó información acerca del tema en cuestión. Todas estas referencias posteriormente se organizan en fichas bibliográficas.

La investigación será de carácter cualitativo donde se dará a conocer las causas y consecuencias del estrés laboral; el proyecto se va a basar en libros, base de datos, tesis, entre otros, con el fin de obtener información teórica acerca del tema en cuestión.

El proyecto no es experimental, ya que toda la información que se va a recopilar y analizar es teórica y además ya existe en diferentes fuentes y bibliografía. Además es de orden descriptiva (ya que se observa el ser humano y se describe su comportamiento) y correlacionar (porque se va a estudiar la relación entre el estrés y el trabajador y sus afectaciones).

Por último el trabajo tiene como fin detallar y dar conocer las prevenciones humanas y sociales para reducir e incluso eliminar el estrés causado por las obligaciones laborales; todo esto con el propósito de ayudar y fomentar el empleo como un beneficio y no como una carga más.

8. ESTRÉS LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES. (ESTUDIO DE CASO)

8.1 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

En este capítulo se va a explicar cómo el estrés laboral afecta a los seres humanos tanto a nivel psicológico, físico y a nivel empresarial.

Como se explicó anteriormente, el estrés es generado por diferentes motivos y depende de cada persona y el contexto en el que se encuentre. En el caso del estrés laboral, éste se produce cuando las exigencias del puesto de trabajo sobrepasan las que el trabajador puede dar de sí mismo.

Toflón⁵³ afirma que las consecuencias del estrés laboral se reflejan tanto a nivel físico como psicológico y además tiene un alto impacto en la organización a la que la persona pertenece. A nivel psicológico, los seres humanos necesitan desarrollar la memoria, la concentración, el aprendizaje, entre otros factores. Estos aspectos pueden verse afectadas cuando las personas presentan situaciones de estrés. Adicional a esto, el individuo puede presentar síntomas de ansiedad; puesto que empieza a sentir presión por querer realizar las labores de la mejor manera y si la cantidad de tareas a realizar es alta, la ansiedad puede aumentar, igualmente, si el estrés llega a un nivel lo suficientemente alto, la persona puede empezar a sentir depresión bien sea por falta de motivación, iniciativa o por el simple hecho de no poder cumplir con todas las obligaciones a su cargo. A nivel físico, las consecuencias del estrés pueden ser bastante grandes, uno de ellos es el problema cardiovascular generado por la ansiedad, también puede presentar problemas dermatológicos, daños digestivos, entre otros. Adicional a esto, la depresión y la ansiedad puede generar falta de sueño en las personas. A nivel de la organización, el rendimiento y la productividad pueden verse afectados por causa del estrés laboral. Las personas al sufrir de estrés en el trabajo, pueden presentar falta de motivación al realizar las labores, igualmente puede presentar malas relaciones con los compañeros de trabajo, creando así un ambiente laboral desfavorable. El absentismo y el ausentismo laboral son unas de las consecuencias más frecuentes del estrés laboral ya que el trabajador no tiene la suficiente iniciativa de producir en su empresa a razón del estrés que el mismo cargo le genera.

⁵³ TOFLÓN PERNAS, María Macarena. Op. Cit, p. 13-15

8.2 SÍNDROME DE BURNOUT COMO EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL

Si bien ya se estudió de manera general las consecuencias del estrés laboral a nivel psicológico, físico y empresarial; uno de los efectos más comunes es el Síndrome de Burnout. Éste término hace referencia a “estar quemado”, puesto que significa que la persona está desgastada física y emocionalmente. En este capítulo se explicará qué es el síndrome de Burnout como consecuencia del estrés laboral basado en artículos e investigaciones científicas.

Forbes⁵⁴ expone que el concepto más simple para saber si una persona está sufriendo del síndrome de Burnout es darse cuenta si dicho individuo siente fatiga o cansancio. Sin embargo, afirma que el término va mucho más allá y es un tema de carácter serio pues las consecuencias pueden ser bastante graves. Dentro de las causas del síndrome de Burnout están las malas relaciones interpersonales, el ambiente familiar, entorno laboral; éste último puede tener varios motivos para ocasionar el síndrome; uno de ellos es el horario excesivo de trabajo. Cuando la persona dedica demasiado tiempo a sus labores, descuida su vida personal (familia, amigos, entre otros), lo que puede ocasionar un desgaste emocional y físico. Un mal entorno laboral también puede despertar en el individuo el síndrome de Burnout, dado que el trabajador no tendrá la suficiente motivación para realizar sus tareas, generando así frustración. Como consecuencias del síndrome de Burnout en el entorno laboral, se empieza a ver una disminución de la productividad del ser humano, al no tener motivación por su trabajo y sufrir de un desgaste emocional. Surge un ambiente tenso entre los compañeros de trabajo y en las relaciones interpersonales como tal. Por último a nivel físico, la persona puede presentar problemas como lo es el insomnio, daños cardiovasculares, pérdida de peso, entre otros.

Es por esto, que el síndrome de Burnout no es un tema que se deba ignorar, muchas empresas y organizaciones dejan de lado el tema de cómo sus trabajadores se están sintiendo psicológicamente y físicamente en el trabajo, con tal de tener la mejor producción o los mejores ingresos. No obstante, esta enfermedad es muy común en los empleados y puede tener consecuencias graves. Por esto las organizaciones deben generar o implementar un plan de acción respecto a este tema, dónde se maneje el estrés de las personas con el fin de motivarlos en su puesto de trabajo y mejorar su calidad de vida.

⁵⁴ FORBES ÁLVAREZ, Roger. Op. Cit, p. 1-2

8.3 EL ESTRÉS EN DIFERENTES ESCENARIOS

El estrés puede afectar en diferentes aspectos, bien sea en las relaciones interpersonales, en el ambiente familiar, en el ámbito académico, laboral, entre muchos otros. Cada persona percibe el estrés de manera distinta y así mismo responde ante estos estímulos.

En este capítulo se va a explicar de manera general cómo el estrés afecta en distintos escenarios, tales como: relaciones interpersonales y el ámbito familiar. Adicional a esto se va a considerar la docencia para observar por qué esta profesión genera estrés en los profesionales.

Seún Schutz, quien a su vez cita García⁵⁵ menciona que los seres humanos crecemos con cierta personalidad que nos permite relacionarnos con los demás. Cuando la relación con otras personas no es buena, esto puede desencadenar sentimientos negativos en el individuo, generando así estrés. García⁵⁶ afirma que, las malas relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo pueden causar el estrés laboral, puesto que a diario las personas conviven con compañeros de trabajo, colegas, directivos, asistentes, entre otros; si no existe una sana convivencia o una buena relación con estas personas, el entorno laboral se vuelve un conflicto y una tensión para el individuo lo que produce el conocido estrés laboral.

En cuanto al ámbito familiar el autor Boss, citado por Presa⁵⁷ describe que el existen dos contextos en cuanto a familia se trata, el primero es el contexto externo; el cual, las familias no pueden controlar, se habla de factores políticos, sociales, culturales, entre otros. El otro contexto es el interno; éste es más controlable a comparación del interno pues se refiere a la estructura familiar como tal, normas y filosofía. Cuando la estructura interna de la familia no es la adecuada se empiezan a generar conflictos entre los miembros de la misma, generando así el estrés. Para el trabajador se vuelve una situación frustrante combinar conflictos familiares con el trabajo, ya que, al tener situaciones desgastantes en el entorno familiar, no asimila de igual manera las responsabilidades en el trabajo y el rendimiento no será el mismo.

⁵⁵ SCHUTZ. 1995 citado por GARCÍA CARDONA, Sandra Elizabeth.Op.Cit, p. 10-11

⁵⁶ GARCÍA CARDONA, Sandra Elizabeth. Íbid, p. 9-10

⁵⁷ Boss, P. Definitions. En P. Boss, Family stress management (pp. 39-70). California: Sage Publication. 2002 citado por PRESA CARDONA, MARÍA. Estrés en la familia y funcionamiento familiar en un hospital psiquiátrico de México. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Máster Universitario en Psicología General Sanitaria. Universidad Pontificia Comillas. Facultad de ciencias Humanas y Sociales. Madrid. 2015, p. 7. [Consultado 25 Abril 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/1042/TFM000115.pdf>

Se escogió describir la profesión docente con el fin de ejemplificar cómo afecta el estrés laboral en los trabajadores debido a que es una de los trabajos más desgastantes y estresantes. La docente, Adelaida Tapia, quien es citada por Otero⁵⁸ expresa y afirma en su “Diario de un profesor” que a pesar de ser una profesión con características únicas y que se adapta muy bien a lo que es ella, existe un conjunto de factores que producen un alto nivel de estrés en ella, tales como: el desinterés del alumno, el elevado número de estudiantes, el constante esfuerzo para que cada uno de sus pupilos entiendan y comprendan lo que ella imparte, la cantidad de horas que se dedica al trabajo, entre otros. Todo lo anterior en ocasiones genera frustración, desgaste mental y físico en el docente; convirtiendo así el trabajo en todo lo opuesto a motivante. Cuando el estrés alcanza niveles demasiado altos o incontrolables, las consecuencias se reflejan tanto a nivel psicológico como físico, y muchas veces tales efectos pueden ser bastante graves.

⁵⁸ ADELAIDA TAPIA (Docente) citada por OTERO LÓPEZ, José Manuel. Op. Cit, p. 61-63

8.4 MEDIDAS PREVENTIVAS DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es una de las consecuencias más comunes por las altas exigencias del trabajador, los efectos de esta patología se ven reflejados tanto en el individuo (a nivel psicológico y físico), como en la organización (rendimiento y producción). Por esto, se deben tener en cuenta algunas medidas preventivas para reducir la posibilidad de adquirir estrés tanto en el individuo como en la empresa u organización a la que pertenece.

En este capítulo se explicarán de manera general algunas de esas medidas que permiten disminuir el nivel de estrés laboral con el fin de generar en el individuo y en la organización un bienestar y calidad de vida.

Toflón⁵⁹ afirma que para prevenir el estrés laboral debe existir una relación y compromiso por las dos partes afectadas, en este caso, el individuo y la organización, no pueden ir por separado, ya que si falla alguna de las dos partes, afecta a la otra. Por parte del individuo, las medidas preventivas empiezan desde casa, una buena relación y ambiente familiar reduce el estrés, el orden en las actividades laborales reduce la frustración a la hora de cumplir con todas las tareas asignadas, mantener las relaciones interpersonales en un buen margen disminuye la probabilidad de tener estrés. Por parte de la organización, es importante garantizar al trabajador un puesto de trabajo apto, las condiciones del sitio de trabajo deben ser óptimas; la empresa a la que el individuo pertenece debe tener una estructura organizacional adecuada que le permita al trabajador tener claras sus funciones, y quiénes son sus superiores, con el fin de no presentar fallos a la hora de seguir órdenes; la entidad debe tener una correcta gestión del talento humano a la hora de realizar la selección de personal, capacitaciones, entre otros; las empresas deben hacer un reconocimiento a las labores realizadas por sus trabajadores, esto le permite a las personas tener motivación en su puesto de trabajo; se debe incentivar a los trabajadores a crecer tanto como persona como profesional, cuando el trabajador siente que sus capacidades pueden avanzar y que puede dar más de sí mismo, la iniciativa y la motivación por el trabajo va a aumentar y así mismo el estrés laboral va a disminuir.

Lo mencionado anteriormente le va a permitir al individuo tener un enfoque distinto en el trabajo al que le genera el estrés. Cuando el individuo y la organización trabajan en conjunto, los resultados serán favorables. En la persona, se reducen los problemas tanto psicológicos como físicos, y en la organización el crecimiento y el rendimiento van a aumentar. Si en una empresa, los trabajadores no están motivados a realizar sus labores, la empresa va a sufrir esas consecuencias, y la producción y el rendimiento, serán los factores que se verán afectados directamente.

⁵⁹ TOFLÓN PERNAS, María Macarena. Op.Cit,p.16-19

Cómo lo menciona el Business School⁶⁰ el área de Talento Humano se encarga de tomar medidas preventivas hacia el estrés laboral. Una de las principales medidas es el horario de trabajo, las horas dedicadas al trabajo deben ser acordes a las competencias de cada trabajador, si las personas no diferencian sus horas laborales con las familiares o personales, esto puede generar estrés. Una medida preventiva puede ser involucrar al trabajador en las decisiones tomadas en la empresa; si el empleado se siente importante, tendrá mas motivación para realizar sus labores. El área de Talento Humano se debe encargar de impartir y fortalecer un ambiente saludable de trabajo, las relaciones dentro de la empresa pueden ser una ficha clave para disminuir el estrés laboral.

⁶⁰ BUSINESS SCHOOL. Técnicas de RRHH en la prevención del estrés. [Sitio Web]. Madrid. ESP. Sec. Tendencias. 20, Febrero, 2013. [Consultado 07, Julio, 2020]. Disponible en: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/los-expertos-analizan/tecnicas-de-rrhh-en-la-prevencion-del-estres-laboral/>

9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estrés laboral es una de las consecuencias más comunes debido a la alta exigencia en el trabajo. Las personas al querer cumplir con las tareas y labores de su organización y no lograrlo, pueden presentar en muchas ocasiones estrés, falta de motivación, entre otros.

Las consecuencias del estrés laboral se pueden evidenciar tanto a nivel físico como a nivel psicológico. En el primer aspecto, el estrés genera dificultades para conciliar el sueño, desgaste corporal, reducción de la energía, taquicardia, problemas en la digestión, entre otros. A nivel psicológico, el individuo puede presentar ansiedad, depresión, en algunas ocasiones pérdida de memoria y falta de motivación. Las consecuencias a nivel de la organización a la que pertenece la persona pueden variar entre reducción de la producción y pérdida del rendimiento puesto que los trabajadores al no tener motivación para realizar las labores, la empresa se verá afectada.

Una de las principales y más famosas consecuencias del estrés laboral es el síndrome de Burnout, el cual hace referencia a “estar quemado”, esta patología es muy común entre las personas que sufren de estrés en el ámbito laboral. Aunque cabe resaltar que el síndrome de Burnout no sólo se evidencia en el trabajo si no también puede presentarse en el ambiente familiar y en las relaciones interpersonales. Muchas veces, en el ámbito familiar; los problemas o conflictos internos generan en las personas estrés, y esto puede ser llevado al ambiente laboral; debido a que el individuo no tiene toda su capacidad de atención en el trabajo por tener parte de sus pensamientos centrados en sus problemas familiares. Lo mismo pasa en las relaciones interpersonales; cuando el trabajador no posee unas buenas relaciones con las personas de su entorno, puede sentirse estresado, y dicho estrés lo puede demostrar en su trabajo, generando así una reducción en su productividad y rendimiento, que a su vez se manifiesta en la organización o entidad a la que pertenece.

Hoy en día muchas organizaciones prestan su total atención a ser los más productivos, a generar ingresos, a ser líderes en el mercado, olvidando así velar por el bienestar de sus trabajadores. Este aspecto es bastante importante tenerlo en cuenta, ya que el trabajador puede perder motivación para brindar sus conocimientos a la empresa, igualmente puede desarrollar un sentimiento negativo y pérdida del interés al aportar a su empresa. Por lo anterior, las organizaciones deben considerar prestarle mayor importancia a la prevención del estrés en sus trabajadores. Una de estas medidas puede ser el apoyo psicológico, incentivar al trabajador para que siga continuando con sus labores, reconocer al personal, brindar charlas de motivación, entre otras. Con todo esto, la persona puede recuperarse y mantenerse estable tanto física como psicológicamente en su puesto de trabajo, y al notar que está siendo reconocido por su trabajo, sentirá satisfacción y deseo por continuar con sus labores dentro de su organización.

10. CONCLUSIONES

El estrés es un problema que crece día y día y afecta cada vez a la población a nivel laboral, las consecuencias de este padecimiento se ven reflejadas a nivel físico y emocional; a nivel físico el estrés puede generar problemas cardiovasculares, insomnio, taquicardia, diarria, entre otros. A nivel emocional o mental el estrés puede generar ansiedad, depresión, falta de motivación; factores que afectan al individuo y de igual manera afecta a la organización a la que éste pertenece.

Se pudo entender el síndrome de Burnout como una de las principales consecuencias del estrés laboral, el cual se define como el agotamiento emocional que acarrea el trabajador a la hora de percibir que ya no pueden dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo. Este síndrome también genera en el trabajador sentimientos negativos a la hora de realizar un trabajo y la incapacidad para establecer relaciones interpersonales. Adicional a esto, la falta de motivación por parte del trabajador se ve reflejado en la organización o empresa dónde se encuentra ejerciendo; produciendo así una baja en el rendimiento y en la productividad.

Las medidas preventivas del estrés laboral se pueden analizar a nivel del individuo y a nivel de la empresa, en el primer caso es necesario realizar un balance entre la vida y el tiempo de trabajo, al igual que iniciar desde el hogar y la familia para reducir los niveles de estrés que se pueden reflejar en el entorno laboral. En el caso de la empresa es necesario realizar campañas al igual que charlas motivacionales dirigidas a cada trabajador, con el fin de incentivar las labores y no generar un ambiente desfavorable que produzca pérdidas. Es importante tener en cuenta que el estrés a causa del trabajo no se puede subvalorar e ignorar. Las empresas deben tener conciencia de este tema y tomar las medidas respectivas con los trabajadores que sufren de estrés laboral

El estrés puede afectar de manera diferente varios escenarios. Esta patología puede desarrollarse desde casa, cuando el ámbito familiar presenta problemas o situaciones que generen estrés; es común que el estrés se empiece a desarrollar en los niños pequeños al estar involucrados en crisis familiares bien sea por los padres o el símbolo de autoridad en casa. Así mismo, dicho estrés puede ser causado por las malas relaciones interpersonales; el individuo al presentar fallas a la hora de relacionarse con los otros, se puede ver afectado y empezar a sufrir de esttrés. A raíz de todo lo anterior, las personas lidian con un sinfín de agentes estresores que se pueden manifestar en el entorno laboral, naciendo así el estrés laboral. En este caso se mencionó una de las profesiones más estresantes: la

docencia. Este cargo presenta altibajos en las personas que lo ejercen, puesto que se enfrentan a diario con escenarios tales como: la cantidad de alumnos, la desautorización de los padres, la falta de interés en los estudiantes, el horario extra laboral, estudiar y trabajar al mismo tiempo, la falta de motivación al querer explicar debido tema, entre otros factores que generan en el maestro estrés y falta de interés por educar. Esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de los jardines, colegios, universidades, y demás centros educativos. El índice de baja productividad en este tipo de organizaciones crece cada vez más a causa del estrés laboral, al igual que el desempeño y rendimiento del trabajador, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos.

11. RECOMENDACIONES

Es importante reconocer el estrés como una enfermedad de gran importancia tanto a nivel personal y laboral. Es una patología que puede acarrear diferentes consecuencias si bien de un nivel leve o no tan grave se pueden convertir en problemas de un alto nivel de gravedad

Un buen manejo de las relaciones interpersonales puede ayudar a reducir el estrés. Reconocer las prioridades y hacer un diagnóstico de qué es lo que genera estrés por parte del individuo le permitirá trabajar en esta patología y así mismo reconocer el camino más adecuado para reducir el nivel de estrés.

El buen manejo de los conflictos familiares también es una buena opción para reducir los niveles de estrés. Aún más importante si los más afectados son los menores, puesto que ellos también enfrentarán los problemas en el ámbito familiar y a medida que van creciendo pueden generar conflictos internos y externos debido a lo mencionado anteriormente. Cabe resaltar que una buena relación de hogar disminuye la ansiedad y depresión que se refleja en el entorno laboral.

Una buena y debida organización de labores y tareas por parte de los trabajadores genera un entorno laboral satisfactorio. Es fundamental que los empleados desarrollen las labores según su conocimiento y experiencia se lo permita. No es recomendable mezclar la vida laboral con la vida personal; lograr diferenciar estos dos aspectos le permitirán a las personas dar lo mejor de sí en cuanto a trabajo se trata, y lo mismo en el ámbito personal.

Por parte de las empresas es conveniente incitar al buen clima laboral, al reconocimiento de las tareas realizadas por parte de los trabajadores; ejecutar charlas emocionales, entre otros ejercicios que proporcionarán un entorno laboral agradable y estable para los empleados; fortaleciendo así la motivación para seguir desempeñando en su puesto de trabajo y día a día adquirir más conocimientos y ejecutarlos de modo que la empresa y el individuo salgan beneficiados y el rendimiento incrementado.

BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA VERA, José María. Gestión del estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho. 1 ed. Ciudad: Barcelona, Bresca Editorial, 2008, p. 41. ISBN. eBook: 978849292956913.

BARRADAS ALARCÓN, María Esther, et al. Estrés y Burnout en enfermedades de la vida actual. 1 ed. Ciudad: Bloomington. Palibrio, 2018, capítulo I. ISBN: 978-1-5065-2553-2.

BOSS, P. Definitions. En P. Boss, Family stress management (pp. 39-70). California: Sage Publication. 2002 citado por PRESA CARDONA, MARÍA. Estrés en la familia y funcionamiento familiar en un hospital psiquiátrico de México. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Máster Universitario en Psicología General Sanitaria. Universidad Pontificia Comillas. Facultad de ciencias Humanas y Sociales. Madrid. 2015, p. 7. [Consultado 25 Abril 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/1042/TFM000115.pdf>

BUSINESS SCHOOL. Técnicas de RRHH en la prevención del estrés. [Sitio Web]. Madrid. ESP. Sec. Tendencias. 20, Febrero, 2013. [Consultado 07, Julio, 2020]. Disponible en: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/los-expertos-analizan/tecnicas-de-rrhh-en-la-prevencion-del-estres-laboral/>

CANNON, W.B. Bodily changes in pain, hunger, fear and rage (2ª ed.). Nueva York: Appleton. 1932, HOLMES, T.H Y RAHE, R.H. The social readjustment rating scales. Journal of Psychosomatic Research, 11, 213-218. 1967 citados por FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, María Elena. Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional. Provincia de León. Universidad de León. Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía 2009.

DALTON, M. Y WATTS, D. Relaciones humanas. Obtenido de: <https://es.scribd.com/document/.../Relaciones-Humanas-Dalton-3ra-Full-Permission>. 2007 citados por MORENO PEREA, Sorleidy Indira y PEREZ SANCHEZ Elkin Olaguer. Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. En: Derecho. Quibdó. 28 Junio 2018, p. 16. ISSN. 2145-7719. [Consultado 10 Abril 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Relaciones_interpersonales_en_el_clima_laboral_de_.pdf

DAVIS, S Y PALLADINO, J. Psicología. México: Prentice Hall. 2008 citados por OSPINA STEPANIAN, Andrés. Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo. [Repositorio Digital].

Trabajo de grado. Magister en psicología. Universidad Católica de Colombia. Facultad de psicología. . Bogotá D.C. 2016, p. 16. [Consultado 28 Febrero 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://cutt.ly/iylANmv>

FLÓREZ TOBAR, Claudia Milena. Estrés laboral en empresas de producción. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Magister en Gerencia del Talento Humano. Universidad de Manizales. Facultad de psicología. Manizales. 2014, p. 31-33. [Consultado 02 Marzo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>

FORBES ÁLVAREZ, Roger. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. En: Gegesti: Éxito Empresarial. . [Repositorio Digital] s.l. nro. 160. 2011, p. 1. . [Consultado 20 Marzo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <http://www.integraorg.com/wpcontent/docs/EI%20sindrome%20de%20burnout,%200sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20em presa.pdf>

GONZÁLEZ ACABAL, Mayra Raquel. Estrés y desempeño laboral. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Psicóloga Industrial/ Organizacional. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. . Quetzaltenango. 2014, p. 1-27. [Consultado 03 Marzo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

GORDON, J. Comportamiento organizacional. 5a. Edición, Prentice Hall. México. 1997 citado por BLANCO GUZMÁN, Mario. *Ibíd.*, p 1.

JOFFRE VELÁZQUEZ, Víctor Manuel. Síndrome de burnout en profesionales de la salud en el hospital general “Dr. Carlos Canseco” (TAMPICO, TAMAULIPAS, MEXICO). [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Universidad de Granada. Departamento de Bioquímica y Biología Molecular III e Inmunología. Granada. 2009, p. 7-16. [Consultado 20 Marzo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/2711/18487245.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

LEZANO, S.E. Síndrome de Burnout. Una epidemia de este siglo. Trabajo Final Psicología 11. C. de la Habana. 2003 citado por MARTÍNEZ VÁZQUEZ, Ma. Patricia; González Garza, Gloria Elena; Torres García, María Isabel. Síndrome de burnout en personal de enfermería del servicio de cirugía hombres y mujeres del hospital central y su relación con la insatisfacción laboral. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Licenciado en enfermería. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Facultad de enfermería. San Luis de Potosí. 2010, p. 35. [Consultado 20 Marzo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en:

<https://nive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/2963/LEN1SBP01001.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

LOURO, L. Modelo de Salud del Grupo Familiar. Revista Cubana Salud Pública, 31 (4), 332- 337. 2005 citado por PRESA CARDONA, MARÍA. Estrés en la familia y funcionamiento familiar en un hospital psiquiátrico de México. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Máster Universitario en Psicología General Sanitaria. Universidad Pontificia Comillas. Facultad de ciencias Humanas y Sociales. Madrid. 2015, p. 7. [Consultado 25 Abril 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/1042/TFM000115.pdf>

MELGOSA, Julián. ¡Sin estrés! 10ª impresión de la primera edición. Ciudad: Madrid. Safeliz. 2006, p 22-23. ISBN. 84-7208-101-X.

Oficina Internacional del Trabajo. La prevención del estrés en el trabajo. Ginebra. 2013. p 61, 85.

ORTIZ LACHICA, Fernando. Vivir sin estrés. 1 ed. Ciudad: México D.F. Pax México, 2008, p. 24-25. ISBN: 978-968-860-858-6.

OSORES BURGA, Carlos Jesús. Estrés familiar en padres con hijos adolescentes de una institución educativa privada de Chimbote. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Licenciado en psicología. Universidad San Pedro. Facultad de ciencias de la salud. . Chimbote. 2017, p. 7. [Consultado 30 Abril 2020]. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4584/Tesis_56453.pdf?sequence=1&isAllowed=y

PINES Y ARONSON, citados por DOS SANTOS ANTOLA, Lorena. El sufrimiento mental en el trabajo: burnout en médicos de un hospital de alta complejidad, corrientes. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Maestría en Salud Pública. Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de ciencias médicas. Córdoba. 2013, p. 36. [Consultado 20 Marzo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf

OTERO LÓPEZ, José Manuel. Estrés laboral y Burnout: En profesores de enseñanza secundaria. 1 ed. Editor: Ediciones Díaz de Santos. España. Díaz de Santos. 2012, p. 57. ISBN. 978-84-7978-993-0.

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. Consultas lingüísticas. [Sitio Web. Madrid. ES. SEC. Diccionarios. S.f. [Consultado 01 Mayo 2020. Disponible en: <https://www.rae.es/>

REVISTA DINERO. El estrés laboral, en la lista de enfermedades de la OMS. [Sitio Web]. Bogotá D.C. CO. SEC. Tendencias. 27 Abril 2019. [Consultado 01 Mayo 2020]. Disponible en: <https://www.dinero.com/economia/articulo/estres-laboral-en-el-listado-de-enfermedades-de-la-oms/272487>.

RIVERA, S Y BRICEÑO, E. El estrés en las organizaciones: Contribuciones a la economía. 2013 citados por GUERRA BAQUERO, Jennifer. Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de psicología. Bogotá D.C. 2016, p. 4. [Consultado 30 Abril 2020]. Disponible en: <https://cutt.ly/oylbeq6>

RODRÍGUEZ CARVAJAL, Raquel; DE RIVAS HERMOSILLA, Sara. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. En: Medicina y seguridad en el trabajo. [SciELO]. Madrid. 2011. nro. 57, p.74-75. [Consultado 21 Mayo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

SÁNCHEZ FLORENCIA, Cecilia. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria Cerealera. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Licenciada en psicología. Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Buenos Aires. 2011, p. 32. [Consultado 03 Marzo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

SCHUTZ. 1995 citado por GARCÍA CARDONA, Sandra Elizabeth. Los efectos del estrés en las relaciones interpersonales. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Licenciada en psicología. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de ciencias psicológicas. Guatemala. 2009, p. 10-11. [Consultado 02 Abril 2020]. Disponible en: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/9866/1/T13%20%282501%29.pdf>

SELYE, H. History and present of the status of the stress concept. En L. Golberger y S. Breznitz (Eds.), Handbook of stress. Theoretical and clinical aspects. Nueva York: Free Press. FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, María Elena. Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional. [Repositorio Digital]. Tesis doctoral. Universidad de León. Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía. Provincia de León 2009, p 27. [Consultado 28 Febrero 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ%2C%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence=1>

SELYE HANS Stress without distress. J. B. Lippincott, Nueva York. 1974 citado por BLANCO GUZMÁN, Mario. El estrés en el trabajo. En: Revista Ciencia y Cultura. [SciELO]. La paz. Mayo 2003. nro. 12. p 1. ISSN. 2077-3323. [Consultado 25 abril 2020]. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008

TOFLÓN PERNAS, María Macarena. Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes de secundaria. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Universidad de la Rioja. Facultad de

ciencias Jurídicas y Sociales. Logroño. 2016/2017, p. 32. [Consultado 01 Mayo 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE002656.pdf

ZORRILLA HIDALGO, Antonia María. Estrés en la profesión docente: estudio de su relación con posibles variables laborales y de contexto. [Repositorio Digital]. Trabajo de grado. Doctorado en estudios avanzados en personalidad, evaluación y tratamiento psicológico. Universidad de Sevilla. Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos. Sevilla. 2017, p. 14-15. [Consultado 02 Abril 2020]. Archivo en PDF. Disponible en: <https://docplayer.es/92564940-Estres-en-la-profesion-docente-estudio-de.html>