

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS  
AMÉRICAS**

**MEDICINA Y CIRUGÍA**

**REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE LOS CAUSANTES  
DE ESTRÉS LABORAL Y SUS EFECTOS SOBRE LA  
SALUD EN LOS TRABAJADORES, PUBLICADOS  
DURANTE LOS AÑOS 2012-2017.**

**MAIKELY VARELA CARAVACA**

**SAN JOSÉ, MARZO, 2017**

## Tabla de contenido

<b>Índice de tablas</b> .....	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>6</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	6
1.2 Pregunta de investigación .....	8
1.3 Justificación.....	9
1.4 Objetivos .....	10
1.4.1 Objetivo general.....	10
1.4.2 Objetivos específicos .....	10
1.5 Antecedentes .....	11
1.5.1 Antecedentes internacionales.....	12
1.5.2 Antecedentes nacionales.....	12
1.6 Proyecciones.....	13
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Diseño .....	14
2.2 Área de estudio .....	14
2.3 Fuentes de información.....	14
2.4 Criterios de inclusión .....	14
2.5 Criterios de exclusión .....	14
2.6 Restricciones y limitaciones .....	14
2.7 Palabras claves .....	14
<b>CAPÍTULO III: MARCO DE REFERENCIA</b> .....	<b>17</b>
3.1 Generalidades.....	17
3.2 Generalidades del estrés laboral.....	28

3.2.1 Tipos de estrés.....	31
3.2.2 Grupos de alto riesgo.....	31
3.2.3 Efectos del estrés laboral.....	34
3.2.4 Causas del estrés laboral.....	35
3.2.5 Factores del estrés laboral.....	37
3.2.6 Consecuencias de estrés laboral.....	38
3.2.7 Síntomas.....	44
3.2.8 Afectación de la empresa o institución.....	47
3.2.9 Prevención del estrés laboral.....	47
3.2.10 Técnicas de control.....	53
3.2.11 Incapacidad en el estrés laboral.....	61
3.2.12 Recomendaciones generales para los trabajadores.....	61
3.2.13 Recomendaciones de autocuidado.....	66
3.3 Síndrome de burnout.....	66
3.3.1 Clínica.....	67
3.3.2 Etapas del Síndrome de Burnout.....	68
3.3.3 Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	69
3.3.4 Diagnóstico.....	70
3.3.5 Tratamiento y prevención.....	71
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>72</b>
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>74</b>
5.1 Objetivo general:.....	74
5.1.2 Objetivos específicos:.....	74
5.2 Recomendaciones.....	75
<b>CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>76</b>

## Índice de tablas

Tabla 3.1 Los principales factores de riesgo psicosociales .....	30
Tabla 3.2 Grupos de alto riesgo .....	32
Tabla 3.3 Trabajadores inmigrantes como un grupo de riesgo.....	34
Tabla 3.4 Consecuencias del estrés laboral.....	39
Tabla 3.5 Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito personal .....	50
Tabla 3.6 Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito organizacional .....	51
Tabla 3.7 Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito social .....	53
Tabla 3.8 Tratamiento de los síntomas del estrés .....	60
Tabla 3.9 Grados de incapacidad laboral .....	61



## Resumen

El estrés es un desequilibrio entre las exigencias hechas por el medio y los recursos disponibles por los individuos, generalmente producido por factores psicosociales, el cual perjudica sobre todo a los seres humanos, los cuales día a día deben afrontar las diversas exigencias a nivel laboral.

Las causas del estrés laboral, sus efectos y su prevención son una manera de preparar y capacitar a los trabajadores con el fin de que puedan abordar las demandas que se les presente y puedan adaptarse y solucionar los problemas que deban tratar día a día.

## Summary

Stress is an imbalance between the demands made by the environment and the resources available to individuals, usually produced by psychosocial factors, which is especially detrimental to human beings, who from day to day must meet the various demands at work.

The causes of work stress, their effects and their prevention are a way to prepare and train workers so that they can address the demands that are presented to them and can adapt and solve the problems that must be addressed day by day.

## CAPÍTULO I

### 1.1 Planteamiento del problema

En la sociedad actual es común pensar que el trabajo es una fuente de estrés en las personas y puede dar lugar a graves problemas para la salud, no obstante, el estrés es un fenómeno de adaptación que contribuye de forma importante a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas facetas de la vida.

El cuerpo humano se encuentra en un estado de estrés mínimo el cual, ante determinadas situaciones se incrementa generando un efecto beneficioso o por otro lado negativo, dependiendo si la reacción del organismo es suficiente para cubrir una determinada demanda o ésta superara a la persona.

El nivel de equilibrio depende de los factores individuales (disposición biológica y psicológica), de las distintas situaciones y experiencias. Un determinado grado de estrés estimula el organismo y permite que éste alcance su objetivo, regresando a su tranquilidad cuando el estímulo ha finalizado.

Cuando se mantiene la presión y se entra en el estado de resistencia, las personas empiezan a tener una sensación de disconfort (tensión muscular, palpitaciones). Si el estresor continúa, se llega al estado de agotamiento, con posibles alteraciones funcionales. Estos síntomas son percibidos por las personas como negativos y generan preocupación, produciendo la gravedad de los síntomas y así puede a crearse un círculo vicioso.

Cuando se describe la palabra estrés, se refiere a momentos de alta presión y demandas excesivas que la persona debe afrontar sin tener los recursos adecuados ni saber muy bien cómo hacerlo.

El estrés es un problema que se da en el individuo debido a diferentes causas relacionadas con distintas facetas de su vida. Una de estas facetas es el trabajo. El hecho de que gran parte de

las condiciones en las que el individuo desarrolla su actividad laboral pueden convertirse en fuentes de estrés, hace que merezca especial atención este ámbito.



## 1.2 Pregunta de investigación

Mediante esta revisión bibliográfica se desea contestar a la interrogante: ¿Cuáles son las causas y efectos del estrés laboral en la salud de los trabajadores?

 pdfelement

### 1.3 Justificación

El motivo de esta tesis es debido a que una de las quejas que más presentan las personas es el estrés. Éste dificulta las relaciones humanas, la satisfacción personal y el desempeño laboral, llevando a las personas a la baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente buscar formas que les permita combatir el estrés.

Para poder observar cuales son los trabajos que se ven más afectados, conocer mediante esta revisión las repercusiones que pueden presentarse en los trabajadores y de qué manera podrá mejorar la salud de los trabajadores.

Se efectuará mediante la revisión de diversos artículos, en los cuales se podrá observar diversos trabajos y la forma en que se están viendo afectados los trabajadores.

Se desea beneficiar a los trabajadores, buscando diversas maneras en las que se pueda reducir el estrés, se sienta cómodo con su trabajo y por ende realice de una manera correcta sus labores, sin verse las repercusiones que se puede producir debido al estrés.


## 1.4 Objetivos

### 1.4.1 Objetivo general

Analizar las consecuencias en la salud producida por el estrés laboral.

### 1.4.2 Objetivos específicos

- Recopilar mediante una búsqueda bibliográfica los causantes asociados al estrés laboral.
- Compilar las consecuencias que provoca el estrés laboral en los trabajadores mediante una búsqueda bibliográfica.
- Sintetizar algunas técnicas que propicien un ambiente sano dentro del ámbito laboral mediante un análisis bibliográfico.

 pdfelement

## 1.5 Antecedentes

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, entre otros. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo". (Franco y Fuentes, 2005, p.13).

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la Fundación Rockefeller se trasladó a la Universidad John Hopkins en Baltimore Estados Unidos para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (Hormona adrenocorticotropa, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico". (Franco y Fuentes, 2005, p.13).

Hans Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente. (Franco y Fuentes, 2005, p.14).

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas. (Caldera, Pulido, Martínez, 2007, p. 79).

### **1.5.1 Antecedentes internacionales**

La Organización Internacional del Trabajo, indica que el aumento de la competitividad, las altas expectativas sobre el rendimiento profesional y las largas horas de trabajo contribuyen a generar dicha condición. (Organización de las Naciones Unidas, 2016).

El informe de la Organización Internacional del Trabajo examina las situaciones en todas las regiones del mundo y constata que el problema tiene un costo de miles de millones de dólares, además del impacto humano que implican las enfermedades y hasta el suicidio. Por ejemplo, en Chile, según datos de 2011, casi el 28% de los trabajadores y más del 13% de los patrones señalan que existe estrés en sus empresas. (Organización de las Naciones Unidas, 2016).

En Europa, se estima que el costo de la depresión relacionada con el trabajo es de 617.000 millones de euros anuales, que incluyen el costo del absentismo, la pérdida de productividad, los gastos en salud y las indemnizaciones por discapacidad. (Organización de las Naciones Unidas, 2016).

### **1.5.2 Antecedentes nacionales**

En Costa Rica 15 de cada 100 costarricenses son víctimas del estrés laboral. No existe ninguna ley, artículo o reglamento que ponga límites al estrés laboral en Costa Rica, y en la legislación costarricense no se menciona el tema. (Alvarado, 2016).

## 1.6 Proyecciones

1. El objetivo de esta investigación es recopilar toda la información necesaria para tener conocimiento sobre el estrés laboral y de esta manera llegar a la conclusión sobre los causantes y efectos relacionados con el estrés.
2. Con este trabajo se busca identificar los principales causantes a nivel laboral para poder ofrecer una ayuda actualizada sobre el tema y con ello evitar las consecuencias que puede generar en el trabajador.
3. La presente revisión bibliográfica permitirá acceso a información actualizada y organizada sobre las principales causas que llevará al paciente a sufrir estrés.



## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1 Diseño

Este trabajo se realizará con una revisión bibliográfica abarcando desde el 2012 al 2017.

### 2.2 Área de estudio

Se realizará una revisión bibliográfica sobre los causantes de estrés laboral y sus efectos sobre la salud en los trabajadores, publicados durante los años 2012-2017.

### 2.3 Fuentes de información

Se revisaran artículos en buscadores en línea de información médico-científico tales como Pudmed y Google académico, y en otras que ayuden a encontrar artículos para dicha investigación.

### 2.4 Criterios de inclusión

En la presente revisión se incluirán artículos en el idioma español e inglés de los últimos 5 años que aporten investigaciones y conclusiones sobre el estrés laboral.

### 2.5 Criterios de exclusión

Se excluirán artículos anteriores al 2011, además artículos en el idioma francés y portugués.

### 2.6 Restricciones y limitaciones

No es un artículo original, sino un resumen de diversas publicaciones relacionadas al tema.

### 2.7 Palabras claves

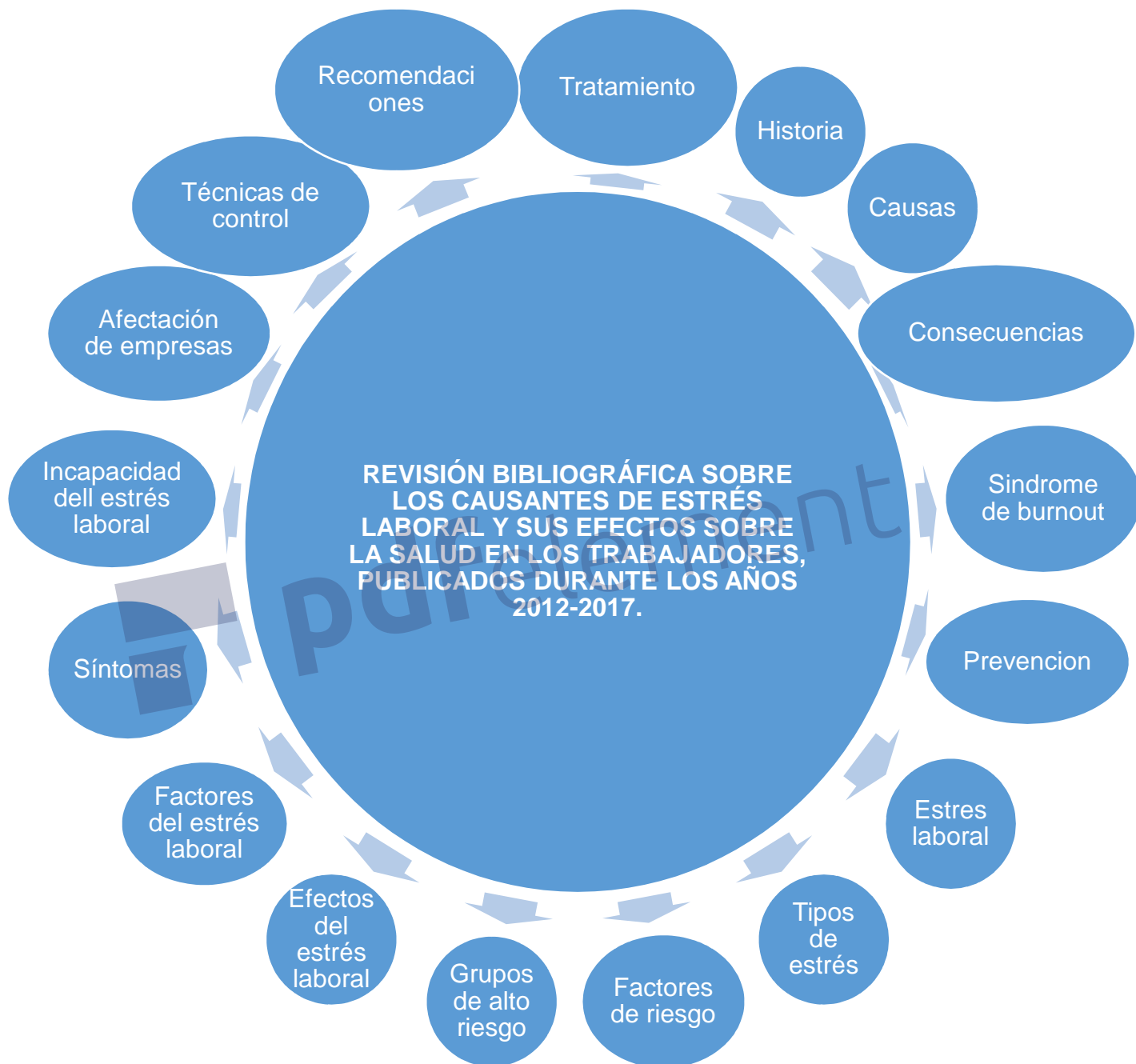
La búsqueda se delimitará a través de las siguientes palabras representadas en la figura número uno que se presentara a continuación.

Factores de riesgo, tipos de estrés, grupos de alto riesgo, efectos del estrés laboral, causas

del estrés laboral, factores del estrés laboral, consecuencias, síntomas, afectación de empresas, prevención, técnicas de control, recomendaciones, Síndrome de Burnout, clínica del síndrome de Burnout, etapas del síndrome de Burnout, consecuencias del síndrome de Burnout, diagnósticos, incapacidad en el estrés laboral, tratamiento.



**Figura 2.1 Palabras claves utilizadas en la búsqueda bibliográfica sobre estrés laboral en los últimos 5 años.**



Fuente: Varela (2017)

## CAPÍTULO III: MARCO DE REFERENCIA

### 3.1 Generalidades

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. (Cox, Griffiths, y Leka, 2004).

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. (Cox, Griffiths, y Leka, 2004).

Los principales estresores sociales que afectan al individuo son:

- Factores laborales.
- Factores familiares.
- Factores personales.

1. a Los factores laborales son:

**Iluminación:** tanto el exceso como el defecto dificultan la percepción correcta de los estímulos visuales, perdiendo mayor cantidad del tiempo invertido en el trabajo y creando mayor estado de tensión. (Comín, De la Fuente, Gracia, 2012, p.7).

**Ruido:** cuando los niveles son muy graves y continuos producen irritabilidad, fatiga, y dificultad para la concentración. Cuando los niveles son altos el ruido aísla a los trabajadores ya

que no permite una buena comunicación entre ellos. El ruido intermitente y sobre todo el no esperado, altera mucho la concentración que necesitamos para realizar nuestro trabajo. (Comín et al. 2012, pp. 7-8).

Temperatura: puede ser muy alta generando somnolencia, lo que requerirá aumentar nuestro estado de alerta o ser baja en el cual, se produce una limitación importante en las tareas manuales. (Comín et al. 2012, p. 8).

Factores químicos: se presenta por los nuevos materiales y sustancias que están apareciendo en el mundo laboral y al desconocimiento en la manipulación de los mismos. (Comín et al. 2012, p.8).

Factores dependientes del trabajo: la carga mental es la cantidad de energía y la capacidad mental que la persona tiene que desarrollar para efectuar su trabajo. El control sobre el trabajo es el grado de tensión que permite al individuo controlar las actividades a realizar. Por ende, necesita: autonomía, iniciativa propia, responsabilidad. (Comín et al.2012, p. 10).

Factores dependientes de la organización de trabajo

Jornada laboral: conlleva a implicaciones sociales, ya que el ir a turnos, fijo o nocturno puede alterar la vida privada del trabajador. (Comín et al. 2012, p.11).

Productividad: el trabajador está siendo sometido a estímulos externos para llegar a la productividad fijada o incluso mejorarla, y en cierta manera la maquinaria es la que impone el ritmo del trabajador. (Comín et al. 2012, p.11).

Salario: debe ser el suficiente para que un trabajador pueda vivir con comodidad y no estar pensando constantemente como conseguir mayores ingresos. (Comín et al. 2012, p.11).

Horas extras: es debido a la falta de un salario adecuado. Se realizan para tener una mayor independencia económica y poder optar así a una mayor comodidad social. (Comín et al. 2012, p. 11).

#### 1. b Factores familiares

Cuando el trabajador es absorbido por el trabajo no puede llegar a relajarse y transmite su tensión a la familia. (Comín et al. 2012, p. 14).

Relaciones conyugales: cuando ambos miembros trabajan van a tener distintos horarios laborales, tareas domésticas, cuidado de los hijos y la administración de la economía doméstica. (Comín et al. 2012, p.14).

Relaciones con los hijos: debido al tiempo invertido en el trabajo se descuidan las relaciones con los hijos. Al terminar las labores y llegar agotados no hay tiempo suficiente para hablar, jugar, escuchar los problemas que puedan afectar a nuestros hijos. (Comín et al. 2012, p. 15).

Educación de los hijos: los padres desean un mejor futuro laboral para sus hijos, ocasionando ansiedad y una competitividad excesiva. (Comín et al. 2012, p.15).

Convivencia con los ancianos: el trabajo y el cuidado de un adulto mayor, deja en un segundo plano a la familia, generando gran tensión y muchas veces enfermando al

cuidador.(Comín et al. 2012, p.15).

### 1. c Factores personales

Hay dos tipos de conductas:

Tipo A: son aquellas personas que necesitan conseguir logros cada vez más importantes. Necesitan sentir que poseen el control de todas las tareas en las que están presentes, son competitivos, agresivos, muy ambiciosos e irritables y están en alerta constante, no les gusta delegar responsabilidades y sienten gran preocupación por la puntualidad. (Comín et al. 2012, p.16).

Tipo B: aquellas personas que no son competitivas, poco ambiciosas, no agresivos, prefieren el trabajo en equipo, delegan responsabilidades, no les gusta vivir pendientes de horarios y disponen a menudo de su tiempo libre. (Comín et al. 2012, p.16).

A nivel fisiológico el hipotálamo envía señales a las glándulas suprarrenales para producir más de las hormonas adrenalina y cortisol y las liberan en el torrente sanguíneo. Las hormonas aceleran la frecuencia respiratoria, el ritmo cardíaco, el metabolismo y la presión arterial. Los vasos sanguíneos se abren para permitir un mayor flujo de sangre y poner a los músculos en estado de alerta. Para mejorar la visión se dilatan las pupilas. El hígado libera parte de su glucosa almacenada para aumentar la energía del cuerpo. Y el cuerpo se enfría debido a la generación de sudor. Todos estos cambios físicos preparan al ser humano a reaccionar con rapidez y eficacia para poder soportar la presión del momento. (Meedicine, 2013).

Las causas para el estrés laboral van a depender mucho del trabajo:

Estrés por excesiva tensión física o psíquica: es el estrés más frecuente. Puede ocurrir en cualquier trabajo en el que el trabajador esté sujeto a una gran carga física y mental. (Comín et al. 2012, p.24).

Estrés por aumento de responsabilidad: se suele dar en buenos profesionales a los que cuando la empresa, para estimularles, les aumenta su responsabilidad laboral no son capaces de afrontarla y se estresan. (Comín et al. 2012, p.24).

Estrés por trabajo repetitivo: el trabajador que durante toda su jornada realiza el mismo tipo de trabajo de forma casi automática (trabajos en cadena de producción) es un gran candidato a padecer estrés. (Comín et al. 2012, p.24).

Estrés por inestabilidad laboral: en la actualidad vemos que las grandes empresas se están reconvirtiendo, aumentando la tecnología y disminuyendo la mano de obra. Esto hace que la recolocación, si no se está lo suficientemente formado, sea muy difícil. (Comín et al. 2012, p.25).

Estrés por aumento de carga mental: es muy frecuente ya que para desarrollar el mismo trabajo la nueva tecnología obliga a estar en tensión, teniendo que recibir gran cantidad de información que debemos procesar. (Comín et al. 2012, p.25).

Estrés por desmotivación: si en el trabajo no encontramos una motivación para promocionarnos y no hay algo que nos estimule terminaremos en una depresión. (Comín et al. 2012, p.25).

BURNOUT (estar quemado): este término lo aplicó a la patología laboral FREDENBERGER sólo para los profesionales de la educación y de la sanidad. Aunque en la

actualidad se aplica a cualquier profesión. Es un agotamiento psicofísico que lleva a un sentimiento de fracaso, con falta de interés hacia las personas que tenemos a nuestro cuidado o falta de interés hacia la tarea que tenemos asignada. (Comín et al. 2012, p.25).

Para prevenir el estrés en los trabajadores, se debe:

Conocer el lugar de trabajo: recopilando información sobre los principales productos o servicios prestados, los métodos de trabajo, el número de trabajadores (hombres y mujeres), las horas de trabajo (incluidos los descansos y las horas extras) y otros aspectos de las condiciones de trabajo que se consideren importantes. (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

Definir el área de trabajo a ser revisada previa consulta con el gerente, los representantes del sindicato y otras personas clave. En el caso de una pequeña empresa, todas las zonas de trabajo pueden ser revisadas. En el caso de una empresa grande, las zonas de trabajo seleccionadas pueden ser revisadas por separado. (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

Realice un recorrido inicial y pase un tiempo recorriendo el área de trabajo o discutiendo el estrés en el trabajo antes de comenzar a utilizarla. (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

Seleccionando prioridades que ofrecen los beneficios más importantes.

Discutir los resultados de verificación con otras personas que hayan tomado parte en el recorrido. Ponerse de acuerdo sobre puntos positivos existentes y sobre las medidas que deben tomarse teniendo en cuenta la aplicación de la lista de comprobación. (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento). Que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento. (Cano, 2002).

Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades. (Cano, 2002).

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento. (Cano, 2002).

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son: los cambios de hábitos relacionados con la salud, alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune) y por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud. (Cano, 2002).

En primer lugar, el estrés modifica los hábitos relacionados con la salud, de manera que, con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene. (Cano, 2002).

Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las

principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, por ejemplo: en algunas profesiones altamente estresantes hay tasas más altas de tabaquismo, alcoholismo y otras adicciones; esto también es cierto en trabajadores desempleados, frente a los que tienen trabajo; las personas con obesidad presentan niveles de ansiedad más altos que las personas que no presentan obesidad; los trastornos de alimentación (anorexia y bulimia) también están muy ligados con la ansiedad; muchas personas con fobia social tienen problemas con el alcohol. (Cano, 2002).

A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para la salud, como es el caso de las adicciones, hace aumentar el estrés. Los programas de intervención para la reducción del peso, o los programas de intervención en adicciones, o el tratamiento de los trastornos de alimentación, deben incluir técnicas de reducción de la ansiedad y manejo del estrés, pues cuando así se hace mejoran su eficacia. (Cano, 2002).

En segundo lugar, el estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, entre otros. (Labrador y Crespo, 1993); a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones como la gripe y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer (Cano, 2002). Por ejemplo:

- Los pacientes hipertensos presentan niveles de ansiedad e ira más altos que las personas con presión arterial normal.
- Las personas que sufren arritmias, cefaleas, asma, trastornos de piel, disfunciones sexuales, trastornos digestivos, contracturas musculares, por lo general presentan altos niveles de ansiedad.
- Los estudiantes en época de exámenes (su principal periodo de estrés) son más vulnerables a la gripe o a enfermedades infecciosas de tipo pulmonar, siendo más

vulnerables las personas con alta ansiedad a los exámenes.

Los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos estos casos, pero también disminuyen la activación fisiológica y mejoran los síntomas físicos de estas enfermedades (reducción de la presión arterial, disminución de la taquicardia en las arritmias, eliminación del dolor en las cefaleas). (Cano, 2002).

En tercer lugar, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, que de por sí son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas. (Cano, 2002).

Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar, con fuertes descargas autonómicas, temor a un ataque al corazón. Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará el aire (cuando realmente está hiperventilando), o que morirá de un ataque al corazón, o que se mareará y caerá al suelo, o que se volverá loco. (Cano, 2002).

Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema. (Cano, 2002).

Estos trastornos de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones (de 2 a 3 veces más frecuentes), pero por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. Entre un 1,5% y un 3,5% de la población sufre trastornos de pánico con o sin agorafobia. La edad de aparición se encuentra entre los 17 y

los 35 años, justo en su edad más productiva. (Cano, 2002).

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales. Así, por ejemplo, los estudiantes con alta ansiedad de evaluación presentan una disminución del rendimiento, mientras que los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad a los exámenes no sólo reducen ésta, sino que mejoran el rendimiento académico, aumentando la nota media. (Cano, 2002).

El estudio de cómo el estrés provoca interferencias sobre los llamados procesos cognitivos superiores y sobre el rendimiento se ha llevado a cabo fundamentalmente desde una perspectiva cognitivo-emocional y, sin duda, la emoción con la que más se ha trabajado a la hora de estudiar esta influencia negativa sobre los procesos cognitivos ha sido la ansiedad. (Cano, 2002).

Para evaluar el estrés laboral hay que tener en cuenta los estresores potenciales de la empresa (puesto de trabajo, factores físicos...) y las características individuales del trabajador. (Comín et al. 2012, p.40).

Nunca se puede evaluar el estrés de una persona aislándolo de su entorno laboral, familiar y social, ya que estas influencias le están enviando los estímulos que hacen que se desarrolle la enfermedad. (Comín et al. 2012, p.40).

Existen en la actualidad una serie de escalas que sirven para poder medir los estresores y valorar las emociones de respuesta. Estas escalas sólo deben de aplicarlas especialistas en la materia, ya que si no es una persona experta podría deteriorar más la patología. (Comín et al. 2012, p.40).

Se puede valorar la activación del estrés por otros métodos, midiendo las variaciones fisiológicas de la persona. (Comín et al. 2012, p.40).

Técnicas electromiográficas: con la electromiografía se puede valorar indirectamente la tensión muscular. Se realizan en la musculatura frontal y en el paquete muscular cervical. (Comín et al. 2012, p.40).

Técnicas electrodérmicas: para saber el funcionamiento de las glándulas sudoríparas se mide el grado de sudoración. El incremento de la sudoración en situación de estrés se mide en plantas de pies y palmas de las manos, siendo el sudor el que activa el mecanismo estresor. (Comín et al. 2012, p.40).

Técnicas cardiovasculares: se pueden objetivar las alteraciones que sufren algunas constantes cardiocirculatorias:

- Aumento de ritmo cardíaco.
- Aumento de la tensión arterial (sistólica).
- Disminución de la temperatura de la piel.

Técnicas endocrinas: ante una situación de estrés se ha observado, después de realizar análisis hormonales, las variaciones que sufren algunas hormonas, partiendo del nivel basal a las situaciones de estrés, objetivándose un aumento de las mismas. (Comín et al. 2012, p.41).

Para el tratamiento del estrés se hace uso de diversos ejercicios para mejorar la respiración favoreciendo la buena oxigenación y la regulación del ritmo inspiración-espriación. (Comín et al. 2012, p.44).

En la meditación se busca una relajación profunda. Las distintas técnicas de meditación se basan en focalizar o centrarse en frases, movimientos rítmicos e imágenes. (Comín et al. 2012, p.44).

- Repetición de un mantra: se repite continua y mentalmente con gran concentración.
- Concentración en un objeto: por ejemplo, el movimiento de las olas, nubes o el fuego.
- Movimiento continuado rítmico: movimientos giratorios del cuello, movimientos respiratorios.

Hacer uso de la psicoterapia en compañía de un psiquiatra. (Comín et al.2012, p.45).

El tratamiento farmacológico, solo cuando el estrés comience a deteriorar algún órgano de la persona, se debe recurrir a la medicación para evitar que el problema se complique. (Comín et al. 2012, p.46).

### 3.2 Generalidades del estrés laboral

Rivera-Flores (2013) define el estrés laboral como un conjunto de reacciones emocionales, cognoscitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante situaciones nocivas del contenido, organización o entorno de trabajo; que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la sensación de no poder hacer frente a la situación; considerándose además una falta de satisfacción del mismo.

Sánchez (2016) menciona que el estrés laboral, surge ante la presencia de riesgos psicosociales laborales, dentro del marco general de la salud en el trabajo. Su debida identificación, evaluación y priorización, permitirá la acción inmediata sobre aquellos que tienen una influencia negativa para la organización y la salud de las personas trabajadoras.

La Autora (Sánchez, 2016) establece que los riesgos psicosociales pueden tener relación

con la tarea en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones entre trabajadores y con su jefatura y las prácticas de la administración, estos factores se denominan riesgos psicosociales intralaborales, mientras que los factores de riesgos psicosociales extralaborales tienen relación con los aspectos externos al lugar de trabajo, pero que guardan relación con las capacidades de las personas trabajadoras, los mecanismos de afrontamiento del estrés, las circunstancias familiares o de la vida privada, los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda entre otros.



**Tabla 3.1 Los principales factores de riesgo psicosociales**

**Según naturaleza intralaboral o extralaboral que inciden en el estrés laboral.**

Naturaleza del riesgo	Factores de riesgo	Principales manifestaciones
Factores de riesgo psicosocial intralaborales	Exigencia laboral	Sobrecarga de trabajo con presión de tiempo Alta dificultad de la tarea Asignación de trabajo sin tomar en cuenta habilidades y conocimientos Subutilización de habilidades y conocimientos
	Control	Modelos de liderazgo con estilos de mando autoritarios o laissez-faire, exceso o falta de control Dirección poco participativa Niveles elevados de presión en relación al tiempo para realizar el trabajo Conflicto de autoridad, varios jefes en una misma tarea Nula o escasa posibilidad de decidir cómo realizar el trabajo
	Reconocimiento	Ausente o poco reconocimiento por trabajo efectuado. Desigualdad en condiciones por ejemplo el salario, horarios, permisos entre otros Limitadas o nulas posibilidad de aprendizaje o promoción
	Relaciones	Agresión en el trabajo ( Acoso psicológico) Malas relaciones entre empleados y dirección, y entre trabajadores Actitudes de individualismo generalizado
	Función	Conflicto o ambigüedad interno de funciones y tareas Tareas fragmentadas, cortas y rutinarias Funciones y responsabilidades mal definidas o contradictorias
	Tiempo de trabajo	Trabajo nocturno Horarios inflexibles Trabajo por turnos mal diseñado Horarios impredecibles y horas extra habituales
	Comunicación	Poco o nulo flujo de información Comunicación inadecuada, negativa o nula entre compañeros y con mandos superiores
	Cambio	Inestabilidad laboral por reestructuraciones Cambios repentinos en la organización sin previa información Introducción de nueva tecnología y procedimientos, sin preparación previa
	Condiciones físicas	Molestia física en el puesto de trabajo (ruido, calor, entre otros.) Falta de espacio, equipo, iluminación inadecuada) Naturaleza de la actividad de alto riesgo.
Factores psicosociales extralaborales	Relación trabajo-familia	Empobrecimiento de las relaciones familiares y sociales por largas jornadas de trabajo, por turnos y nocturno. Sacrificio de espacios personales de descanso, cuidado de la salud y actividad física por exceso de tiempo dedicado al trabajo Llevar trabajo pendiente a la casa Mal estado de salud del trabajador o de algún miembro de su familia. Tensión por responsabilidad de cuidado de dependientes Estresores provenientes del ámbito familiar: alcohol, drogas, problemas legales, hipotecas y deudas, entre otros Traslado al trabajo con dificultad (congestión vial, lejanía del centro de trabajo y ubicación de la actividad laboral en zonas peligrosas).

Fuente: Sánchez (2016)

### 3.2.1 Tipos de estrés

Zapata (2012) describe los diferentes tipos de estrés:

- a. **Estrés Agudo:** es el estrés más común, es aquel que se desencadena por presiones y demandas persistentes en el tiempo, que se vuelve una situación agotadora. Sus síntomas son reconocidos por la mayoría de los individuos, como angustia emocional, ansiedad, problemas musculares, dolor de cabeza, de espalda, tensiones musculares que producen problemas de tendones y ligamentos, entre otros. Pero es un estrés tratable y manejable.
- b. **Episodios de Estrés Agudo:** Se produce cuando una persona sufre con frecuencia estos episodios. Se caracterizan por ser personas que viven en caos y crisis, en su labor cotidiana. Se las ve excitadas, irascibles, ansiosas; tienden a ser bruscas, siempre muy apuradas. Su lugar de trabajo es un lugar estresante para ellos. En la mayoría de los casos estos individuos son pesimistas y acostumbran a ver catástrofes por todos lados. Se muestran muy resistentes al cambio. Entre sus síntomas están: dolores persistentes, tensión, migraña, hipertensión.
- c. **Estrés Crónico:** se produce cuando una persona nunca ve una salida a la situación estresante y desagradable que vive, porque hay demandas y presiones por periodos largo de tiempo. El individuo después de vivir esta situación por tiempo prolongado, suele renunciar a la búsqueda de solución.

### 3.2.2 Grupos de alto riesgo

Iniesta (2016) menciona algunos factores determinantes de la susceptibilidad individual al estrés laboral son: una personalidad hostil, la capacidad de afrontamiento, las condiciones socioeconómicas y el apoyo social. Otros son la edad, el sexo y la situación concreta de enfermedad o de discapacidad crónica.

**Tabla 3.2 Grupos de alto riesgo**

Tabla 9. Grupos de alto riesgo
Jóvenes familias monoparentales
Trabajadores en edad avanzada
Trabajadores jóvenes
Personas con discapacidad
Personas desfavorecidas

Fuente: Iniesta (2016)

**3.2.2.1 Cuestión de género**

El autor (Iniesta, 2016) recalca que tanto el hombre como la mujer, se encuentren expuestos en mayor medida a diferentes tipos de riesgos. Así, mientras entre los hombres podrían tener una mayor importancia relativa los riesgos físicos, entre las mujeres los riesgos psicosociales podrían ser particularmente relevantes. Se destaca como fuente de estrés estrechamente ligada al género las dificultades para conciliar y la doble carga de trabajo asociada al trabajo remunerado y el trabajo doméstico.

**3.2.2.2. Familias monoparentales**

Iniesta (2016) indica que el cambio social que está teniendo lugar en el entorno cultural afecta también a la estructura familiar, de tal manera que en las últimas décadas se ha observado en Europa un aumento de las familias monoparentales. Éste es un aspecto estrechamente relacionado con el anterior, ya que en la mayor parte de las ocasiones las personas a cargo de las familias monoparentales son mujeres.

Iniesta (2016) En las personas al cargo de una familia monoparental pueden ocurrir una serie de factores que las sitúen en una posición de riesgo. En primer lugar, frecuentemente han de afrontar una situación económica difícil, cuando no precaria. Por otra parte, en estas personas se

produce una acumulación de responsabilidades, expectativas y tareas que generan una situación de sobrecarga física y psicológica añadida. Por último, las familias monoparentales son en la mayoría de los casos el resultado de procesos de divorcio o del fallecimiento del cónyuge, por lo que el estado emocional y social en el que han de hacer frente a estos mayores desafíos puede encontrarse alterado desde el inicio.

### **3.2.2.3 Trabajadores jóvenes**

Iniesta (2016) indica que actualmente, la adquisición de responsabilidades adultas, el acceso al mercado laboral y la emancipación familiar se produce en un contexto caracterizado por rápidos cambios sociales y económicos y una gran carga de ambigüedad, inseguridad e incertidumbre.

### **3.2.2.4 Trabajadores de edad avanzada**

Iniesta (2016) Europa vive un progresivo envejecimiento de la población, estrechamente relacionado con el aumento de la esperanza de vida y la disminución de la tasa de natalidad, que también afecta a la población trabajadora. Aunque la edad lleva asociadas ventajas en términos de conocimientos, destrezas y habilidades adquiridas, también existen condiciones específicas asociadas a la edad que pueden suponer una disminución de los recursos para hacer frente a las demandas del trabajo para los trabajadores más veteranos.

Iniesta (2016) En este sentido, los cambios asociados a la edad constituirán una fuente de dificultades o de talento y soluciones, en la medida en que se consiga facilitar un ajuste óptimo entre los recursos de los que dispone un trabajador maduro y las responsabilidades que se le asignan. Las condiciones del puesto de trabajo deben ser diseñadas teniendo en consideración los cambios asociados a la edad.

### 3.2.2.5 Personas con discapacidad y desfavorecidas

Iniesta (2016) indica que para las personas con una minusvalía (déficits sensoriales, problemas físicos o mentales), el trabajo, además de representar un derecho, puede suponer una fuente de superación y salud. Sin embargo, todo lo que ya ha sido mencionado respecto a la adaptación de las condiciones de trabajo a las características individuales es especialmente válido para este colectivo, ya que, de no producirse, los desajustes pueden llegar a convertirse en barreras infranqueables y en una importante fuente de estrés y frustración.

### 3.2.2.6 Trabajadores inmigrantes

Iniesta (2016) Existen varias razones para considerar a este colectivo de alto riesgo psicosocial.

**Tabla 3.3 Trabajadores inmigrantes como un grupo de riesgo**

Tabla 10. Trabajadores inmigrantes como grupo de riesgo
Mayores necesidades de adaptación por motivos culturales y lingüísticos
Mayores desafíos desde el punto de vista económico
Mayor precariedad en el empleo, que normalmente se traduce en una mayor exposición a riesgos laborales en todo tipo (físico pero también psicosociales)

Fuente: Iniesta (2016)

### 3.2.3 Efectos del estrés laboral

Sánchez (2016) Si se considera el estrés como riesgo psicosocial y por tanto con capacidad de afectar negativamente la salud de los trabajadores, sus consecuencias pueden manifestarse a nivel fisiológico, cognitivo, conductual, emocional y social.

Según Sánchez (2016) Las personas trabajadoras que enfrentan estrés laboral pueden:

- Ser distraídos.
- Presentar disminución de la memoria.
- Cometer errores en su trabajo.
- Presentar tensión muscular.
- Sentirse nervioso, intolerante e irritado.
- Fallan con frecuencia en actividades que requieren coordinación mano-ojo o pie-ojo.
- Aumentar la ingesta de alcohol y medicamentos sin prescripción médica.
- Presentar mayor susceptibilidad a enfermedades infecciosas.
- Aislarse socialmente.
- Puede aumentar la frecuencia cardíaca, la presión arterial y la hiperventilación.
- Presentar problemas de insomnio o la mala calidad del sueño.

### 3.2.4 Causas del estrés laboral

Según Barcelón, Carrero, González, Iglesias, Moreno, Navas-Parejo, Quirós (2012) las causas que generan estrés son:

Relacionadas con el contexto del trabajo

- La cultura organizativa y la función encomendada. Poca comunicación, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
- El papel desempeñado en la organización. Ambigüedad y conflicto del papel desempeñado, responsabilidad sobre personas.

- Desarrollo de la carrera profesional. Estancamiento de la carrera e incertidumbre, con una promoción inferior o superior a la correspondiente, baja salario, inseguridad del empleo, baja valoración social del trabajo.
- Libertad de decisión/control. Poca participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo.
- Relaciones interpersonales en el trabajo. Aislamiento social o físico, poca relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
- Relación hogar-trabajo. Conflictos entre el trabajo y el hogar, poco apoyo en el hogar, problemas derivados de una doble carrera.

#### Relacionadas con el contenido del trabajo

- Entorno del trabajo y equipo de trabajo. Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, idoneidad y mantenimiento o reparación tanto del equipo como de las instalaciones.
- Diseño de tareas. Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrutilización de las cualificaciones, elevada incertidumbre.
- Carga de trabajo/ritmo de trabajo. Sobrecarga o infracarga de trabajo, falta de control con respecto al ritmo, elevados niveles de presión de tiempo.
- Programa de trabajo. Trabajo por turnos, programas de trabajo rígidos, horarios imprevisibles, largas jornadas de trabajo o a horas fuera de lo normal.

Fernández (2013) menciona que el nivel de estrés de una empresa no es más que la suma total de los niveles de estrés de todos sus empleados. El entusiasmo, la alta productividad y creatividad, la innovación, un bajo absentismo y rotación son característicos de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación, generando un estrés positivo.

Fernández (2013) Entre los signos que indican la existencia de estrés en las empresas

aparecerían:

- Disminución de la calidad en el producto o servicio ofrecido.
- Falta de cooperación entre compañeros.
- Aumento en las peticiones de cambio de puesto de trabajo.
- Rotación del personal.
- Necesidad de una mayor supervisión del personal.
- Empeoramiento de las relaciones humanas.
- Aumento del absentismo.

### 3.2.5 Factores del estrés laboral

Según Lasarte (2013), un desajuste entre los trabajadores y sus condiciones de trabajo, el contenido del mismo o la manera en que está estructurada la organización destacando los factores siguientes:

- Exceso y falta de trabajo.
- Ausencia de una descripción clara del trabajo o de la cadena de mando.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- No tener oportunidad de exponer las quejas.
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición.
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, amenazas o a intimidaciones.

- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Posibilidad de que un pequeño error tenga consecuencias serias o incluso desastrosas.

Según Comín et al. (2012) El estrés es el fracaso del intento de adaptación del hombre con el entorno que le rodea; como consecuencia y en relación con las características psicofísicas de cada persona, se determinarán la aparición rápida o tardía de los síntomas de estrés. Generalmente se trata de disfunciones que son potencialmente peligrosas afectando a la práctica totalidad de órganos de nuestra anatomía.

### **3.2.6 Consecuencias de estrés laboral**

Según Iniasta (2016) describe las consecuencias de la siguiente manera:

#### **3.2.6.1 Consecuencias individuales**

Iniasta (2016) Menciona que la respuesta clínica a una variable estresora supone la activación inmediata del sistema nervioso vegetativo (cardiovascular, metabólico, respiratorio y suprarrenal), así como la puesta en marcha de distintos procesos a nivel del sistema nervioso central en estructuras relacionadas con las emociones (amígdala, hipotálamo, hipocampo), con el objetivo de afrontar y neutralizar las demandas planteadas y percibidas como amenazantes por el trabajador.

Según Iniasta (2016) Si la exposición al agente estresor es mantenida en el tiempo, tal y como se produce en las situaciones de estrés laboral, y los mecanismos adaptativos se mantienen de forma permanente, el proceso originado da lugar a una carga alostática que induce a la aparición de diferentes enfermedades, tanto en la esfera física (desregulación del eje hipotálamo-hipofisario-adrenal, alteraciones inmunológicas, resistencia a la insulina, alteraciones

cardiovasculares) como en la psicológica (alteraciones emocionales, trastornos del estado de ánimo, ansiedad, abuso de sustancias).

**Tabla 3.4 Consecuencias del estrés laboral**

<b>Tabla 1. Consecuencias del estrés laboral</b>	
<b>A corto plazo</b>	<b>A largo plazo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolores de cabeza por exceso de tensión</li> <li>• Dolores musculares</li> <li>• Calambres en el cuello, hombros y brazos</li> <li>• Cansancio pronunciado</li> <li>• Problemas de concentración</li> <li>• Sentimiento de frustración, irritabilidad y/o enfado</li> <li>• Llanto frecuente</li> <li>• Incremento del consumo de alcohol</li> <li>• Cambios de apetito (pérdida y/o aumento de peso)</li> <li>• Dificultades para conciliar el sueño</li> <li>• Mal genio</li> <li>• Lapsus frecuentes de memoria</li> <li>• Sofocos</li> <li>• Sentimientos de ansiedad o impotencia</li> <li>• Apatía y desesperación</li> </ul>	<p><b>Física</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trastornos neuroendocrinos: en el ritmo del cortisol, aumento de catecolaminas, alteraciones en el metabolismo de la glucosa</li> <li>• Trastornos cardiovasculares: aumento de la presión arterial, incremento de la arterioesclerosis, aumento del riesgo cardiovascular, favorece la arritmogénesis, alteración de la coagulación</li> <li>• Trastornos musculoesqueléticos: aumento del tono muscular, favorece el mantenimiento del dolor crónico en región cervical y lumbar</li> <li>• Alteraciones dermatológicas: interviene en la génesis y exacerbación de psoriasis, alopecia, eccemas y dermatitis seborreica</li> <li>• Otros trastornos: Alteraciones de la ventilación, cefalea tensional y migraña</li> </ul>

	<p><b>Psicológicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emocionales: humor disfórico, tristeza , disminución de la capacidad de relación, incremento de la irritabilidad, astenia, fatiga, ansiedad inespecífica, trastornos del sueño, trastornos adaptativos con ansiedad y depresión</li> <li>• Cognitivas: pérdida de concentración, dificultad de memoria, déficit de atención, sensación de temor infundado y temor a la pérdida de control de la situación</li> <li>• Comportamentales: aumento en el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, alteraciones en la alimentación, trastornos de la conducta alimentaria</li> </ul>
--	---

Fuente: Iniasta (2016)

### 3.2.6.2 Consecuencias físicas

Según Iniasta (2016) Los efectos clínicos del estrés laboral se pueden considerar como la consecuencia resultante entre la experiencia subjetiva del individuo y la respuesta biológica que ocasiona.

Los efectos individuales del estrés afectan a diferentes ámbitos del funcionamiento del individuo, si bien las enfermedades de mayor prevalencia son de origen cardiovascular,

endocrino, gastrointestinal, respiratorio, muscular y dermatológico.

### **3.2.6.2.1 Trastornos neuroendocrinos**

Iniesta (2016) En relación con el sistema neuroendocrino, la activación del eje hipotálamo-hipofisario-adrenal es la respuesta más relevante del mismo en las situaciones de estrés laboral. Se produce una elevación de los niveles de cortisol, considerados como un buen marcador de la respuesta del individuo en situaciones de estrés, además de estar relacionados con efectos negativos para la salud.

En la actualidad, se considera el incremento de la respuesta matutina del cortisol como un marcador de estrés crónico, mientras que las variaciones a lo largo del día se considera que están relacionadas con el estado de ánimo deprimido y el estrés percibido. Junto al cortisol, las hormonas más relacionadas con el estrés laboral son la adrenalina y la noradrenalina: se observa un incremento de la adrenalina cuando los trabajadores experimentan un esfuerzo y una elevación de la misma en las situaciones en las que existe un bajo control del trabajo. Este incremento de los niveles de cortisol y adrenalina estarían presentes en la génesis de la enfermedad cardiovascular relacionada con el estrés laboral.

Según Iniesta (2016) El efecto de la activación emocional como consecuencia del estrés se considera un factor implicado en la génesis y desestabilización del control metabólico de la diabetes. El estrés puede actuar sobre los niveles de glucemia mediante un efecto directo a través de la movilización de las hormonas contrarregulatorias u “hormonas del estrés” (adrenalina y cortisol) e indirectamente por su impacto sobre las conductas de adherencia al tratamiento y el mantenimiento de hábitos de vida no saludables.

### **3.2.6.2.2 Trastornos cardiovasculares**

Iniesta (2016) El estrés laboral provoca un aumento de la tensión arterial y la frecuencia cardiaca, especialmente en las situaciones de bajo control del trabajo. Produce hipertensión

arterial y favorece la arteriosclerosis, enfermedades cerebrovasculares y cardiopatía isquémica. Asimismo, se observan modificaciones en la actividad plaquetaria, genera estados de hipercoagulabilidad mediante el aumento de moléculas procoagulantes como el fibrinógeno y el factor VII, y una disminución de la fibrinólisis. Interviene en la arritmogénesis y puede inducir fibrilación auricular en pacientes con y sin enfermedad cardiaca estructural.

El efecto se produce por la activación del sistema hipotálamo-hipofisarioadrenal y el incremento subsiguiente de los niveles de cortisol y catecolaminas. De igual forma, los factores de estrés tienen una influencia indirecta sobre los factores comportamentales de riesgo cardiovascular por mecanismos psicológicos.

### **3.2.6.2.3 Trastornos musculares**

Iniesta (2016) Las situaciones de estrés laboral predisponen a la aparición de un cuadro clínico de dolor crónico y aumento del tono muscular, localizado de forma preferente en la región cervical, el hombro y la región lumbar. Los posibles mecanismos etiopatogénicos serían a través de:

- Un efecto directo a través del incremento de la actividad en las fibras musculares, con el correspondiente aumento del tono muscular y el efecto del incremento de catecolaminas en la microcirculación.
- Una forma indirecta a través de los cambios que se producen en los procedimientos de trabajo (posturas, movimientos y cargas soportadas), lo que altera la carga biomecánica de la tarea.

### **3.2.6.2.4 Otros trastornos**

Iniesta (2016) Las situaciones de estrés laboral pueden intervenir en la génesis y exacerbación de enfermedades dermatológicas como la psoriasis, la rosácea, el acné, la alopecia,

los eccemas y la dermatitis seborreica. Provoca alteraciones en la ventilación en forma de hiper- o hipoventilación y disminución del CO<sub>2</sub> arterial. También se relacionan con la aparición de cefaleas a tensión: es un desencadenante de las crisis de migraña e interviene en la exacerbación de las algias faciales atípicas.

### 3.2.6.3 Consecuencias psicológicas

Según Iniesta (2016) Las primeras consecuencias del estrés laboral en la salud mental del trabajador se manifiestan por cambios disfuncionales que afectan a la esfera emocional, cognitiva y comportamental. En la esfera emocional, la exposición prolongada a estresores laborales va a provocar de forma predominante alteraciones en el estado de ánimo que se expresan en forma de humor disfórico, tristeza, disminución de la capacidad de relación, incremento de la irritabilidad, astenia, fatiga y clínica de ansiedad inespecífica.

Los trastornos del sueño pueden formar parte del cuadro clínico emocional o manifestarse como un trastorno independiente. El estrés laboral puede afectar directamente a los mecanismos de regulación de los ciclos del sueño y el propio trastorno puede actuar como un estresor más dentro de todo el proceso.

Respecto al área cognitiva, los síntomas más frecuentes consisten en la pérdida de la capacidad de concentración, problemas con la memoria, déficit de atención, sensación de miedo infundado, con aumento de la sensación de preocupación y temor a la pérdida del control de la situación.

Las alteraciones en el comportamiento producen un aumento en el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas; son comunes las alteraciones en la alimentación en forma de un mayor consumo de grasas e hidratos de carbono, lo que supone un incremento añadido del riesgo cardiovascular.

Los factores de riesgo asociados de forma preferente a las alteraciones en la salud mental

son el conflicto de rol, la falta de autonomía, los altos requerimientos del trabajo, un apoyo social bajo, la inseguridad en el empleo y un desequilibrio entre esfuerzo y recompensa. Si estos factores se prolongan en el tiempo y fracasan los mecanismos de afrontamiento, se pueden producir enfermedades estructuradas del tipo de episodios depresivos, trastornos de ansiedad, trastornos obsesivos, fobias, trastornos de la alimentación y conductas adictivas.

#### **3.2.6.4 Consecuencias organizacionales**

Iniesta (2016) hace mención de las consecuencias organizacionales más relevantes:

- Incremento del absentismo.
- Aumento en la rotación de plantilla.
- Presentismo.
- Disminución del rendimiento y la productividad.
- Disminución de las relaciones interpersonales.
- Aumento de las quejas por parte del cliente.
- Resistencia al cambio.
- Incremento de las prácticas laborales poco seguras.
- Aumento de incidentes y accidentes.
- Deterioro de la imagen externa de la empresa.

#### **3.2.7 Síntomas**

Márquez (2013) describe los siguientes síntomas presentes en el estrés laboral:

### 3.2.7.1 Síntomas físicos

- Trastornos cardiovasculares: hipertensión, arritmias.
- Trastornos respiratorios: hiperventilación, respiración fatigada.
- Trastornos inmunológicos: resfriados, gripes.
- Trastornos gastrointestinales: náuseas, pesadez en el estómago, estreñimiento.
- Trastornos dermatológicos: aparición de acné, sarpullidos, herpes.
- Trastornos musculares: tensión excesiva, temblores y contracturas.
- Trastornos sexuales: disminución del apetito sexual.
- Trastornos del sueño: insomnio, despertar precoz, problemas de conciliación del sueño.
- Trastornos somáticos: dolor de cabeza y migrañas, dolor de espalda, dolor menstrual, dolor de cervicales y contracturas musculares.

### 3.2.7.2 Síntomas psicológicos

- Aumento del nerviosismo y la ansiedad.
- Irritabilidad.
- Presencia de pensamientos negativos.
- Falta de motivación.
- Dificultades de concentración.

### 3.2.7.3 Síntomas conductuales

- Mayor número de conductas impulsivas y temerarias.
- Muestras sociales de hostilidad.
- Aumento del consumo de estimulantes o de sustancias tranquilizantes (café, tabaco, alcohol).
- Aumento o disminución de la ingesta de alimentos o dieta poco equilibrada.
- Disminución del tiempo de ocio, vida social y vida íntima.
- Disminución del rendimiento en las tareas a realizar.

Márquez (2013) Los síntomas a su vez pueden ser divididos de la siguiente manera:

- Los síntomas pueden ser de carácter leve. Se caracteriza por la aparición de dolores físicos leves, como cefaleas o dolores musculares. La persona que lo sufra puede ser consciente de enfrentarse a una problemática si presenta dificultad para levantarse o agotamiento crónico.
- Los síntomas moderados se caracterizan por la aparición de insomnio, dificultad para concentrarse y tendencia a automedicarse. Se presentan dificultades sociales, como por ejemplo, malhumor, distanciamiento, o fatiga. Aparecen sentimientos de frustración, incompetencia, culpa o autovaloración negativa.
- Los síntomas graves se caracterizan por la aparición del absentismo laboral. El empleado suele abusar de medicamentos o el alcohol.
- Hay que ser muy consciente de los síntomas extremos. Suponen un problema muy grave, ya que puede existir una tendencia al suicidio.

### 3.2.8 Afectación de la empresa o institución

Sánchez (2016) Los riesgos psicosociales y de estrés relacionados con el trabajo inciden en el aumento del absentismo, rotación de personal, reducción de la productividad y el rendimiento. No obstante, los métodos de estimación del coste a escala organizativa son escasos y las cifras exactas de la carga financiera resultan una excepción. En las empresas e instituciones en las que el estrés es elevado, se manifiestan algunos o todos de los siguientes factores:

- Aumento de ausentismo.
- Alta rotación.
- Desmotivación y bajo compromiso.
- Disminución de la creatividad.
- Descenso producción.
- Degradación clima social y presencia de acoso laboral y violencia.
- Ataque a la imagen de la empresa.
- Aumento de errores y accidentes laborales.

### 3.2.9 Prevención del estrés laboral

Iniesta (2016) El estrés laboral se puede y se debe prevenir. Los riesgos no siempre se pueden evitar, pero siempre se debe actuar preventivamente sobre ellos antes de que se manifiesten. Se puede intervenir sobre la persona que lo sufre, sobre la organización en la que se desarrolla y sobre la sociedad en la que se vive.

#### 3.2.9.1 Ámbito personal

Iniesta (2016) Las personas tienen la capacidad de seleccionar, ante un estímulo concreto, la conducta a desarrollar entre distintas opciones. Entre las opciones más importantes para

afrontar el día a día, y consecuentemente el estrés laboral, está el cuidado de uno mismo. Llevar una correcta alimentación, equilibrada y variada, es la base de un funcionamiento diario positivo.

El control del peso, de la tensión arterial y de otros parámetros biológicos como los lípidos y el colesterol depende en gran medida de lo que comemos.

Dormir y descansar lo necesario se convierte en la principal función reparadora. El cuerpo necesita parar para reparar, para disponer de todos sus recursos. Practicar la relajación y otras actividades gratificantes, hobbies y deportes, y evitar el sedentarismo se relacionan con una menor incidencia de estrés.

Además de favorecer los hábitos saludables, es conveniente disminuir o eliminar los hábitos tóxicos, como el consumo de tabaco y de alcohol, el abuso de estimulantes y otras sustancias psicoactivas.

A la hora de realizar el trabajo, de afrontar la tarea, es conveniente encontrar un sentido a lo que se hace. A veces es complicado, pero analizando el resultado es posible detectarlo como un medio para conseguir metas verdaderamente importantes en el nivel íntimo y personal. Si ni siquiera así se encuentra, es necesario interrumpir esa forma de vida que no conducirá a nada positivo.

Una vez terminada la tarea, es importante desconectar, por dentro y por fuera. Desconectar por dentro permite llevar la energía mental a otros niveles y facetas de la vida personal, ocuparse de otros intereses y motivaciones, como el religioso o espiritual. Desconectar por fuera supone cambiar de actividad, no seguir trabajando fuera del trabajo. Igual que no llevamos las tareas de casa al trabajo, no debemos llevar el trabajo a casa. En caso de que se realice teletrabajo y la oficina y la casa estén en el mismo sitio, es imprescindible separar tiempos y lugares, distinguir momentos de negocio y momentos de ocio.

El sentido del humor es una herramienta clave en la prevención y el manejo del estrés laboral y de la vida en general. Las personas capaces de usarlo adecuadamente llevan su vida más allá de las dificultades, viven más felices y encuentran el sentido de su vida más fácilmente.

La forma en la que pensamos, la comunicación que tenemos con nosotros mismos, nos puede llevar al fracaso o al éxito. Interpretar una misma realidad como una oportunidad de mejora y crecimiento o como una carencia catastrófica nos lleva a distintas emociones y resultados. Reorientar el pensamiento hacia formas abiertas, descriptivas de los hechos, sin prejuicios y sin asumir resultados que todavía no existen.

Utilizar gradientes y colores supone evitar la dicotomía del bueno o malo, del blanco o negro. Concretar y especificar evita la generalización y los absolutos, saber que lo que sucede aquí y ahora tiene fin, que no es ubicuo ni eterno.

Además, esta forma de pensar, abierta, colorida, concreta, exige una formalización consciente a través del autolenguaje, de la forma en la que nos hablamos a nosotros mismos. Una comunicación interna amable sin caer en la complacencia, exigente sin caer en el despotismo, positivista motivadora sin negativismos críticos se convierte en un importante motor hacia los objetivos personales.

Asimismo, la comunicación con los demás es una herramienta clave en la génesis y el desarrollo de situaciones que pueden conducir al estrés. Aunque hay distintos estilos comunicativos para distintas situaciones relacionales, se recomienda en general la utilización del estilo asertivo. Este estilo facilita la comunicación fluida al utilizar una expresión corporal relajada, mirada tranquila y directa, y un volumen de voz adecuado al entorno y al receptor. Es adecuado para defender los derechos, cursar peticiones, agradecimientos, emociones y decir no adecuadamente. Su utilización exige formular los problemas sin juzgarlos, expresar en qué punto le afectan a uno y que uno entiende cómo le afectan al otro, y formular soluciones que incluyan compromiso por ambas partes.

Igualmente, es importante socializar, apoyar y apoyarse en los demás, en las otras personas que nos rodean y comparten el entorno. Conocer a los demás, saber de los temas que les gustan y poder hablar de los temas que a uno le gustan se hace relajante. En esta línea, conviene utilizar un tono positivo, evitar la queja continua que solo desgasta e irrita a uno mismo y a los demás. Compartir deseos positivos facilita un buen clima laboral.

También se debe atender a la correcta gestión personal del tiempo, organizar los espacios personales, la agenda, el tiempo y no dejar las cosas para última hora.

**Tabla 3.5 Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito personal**

<b>Tabla 1. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito personal</b>	
Campo biológico	Alimentación adecuada
	Dormir y descansar
	Cuidar el cuerpo
	Relajación
	Control de hábitos tóxicos
	Practicar deporte
Campo psicológico	Controlar la forma de pensar. Reestructuración cognitiva
	Comunicación interna (autolenguaje) positiva
	Desarrollar hobbies. Aprender a hacer cosas distintas
	Desconectar por dentro y por fuera
	Sentido del humor
	Dar sentido a lo que se hace
	Gestionar adecuadamente el tiempo
Campo social	Participar de actividades comunitarias
	Socialización
	Comunicación asertiva

Fuente: Iniesta (2016)

### 3.2.9.2 Ámbito organizacional

El autor (Iniesta, 2016) indica que en el ámbito de la organización hay un gran campo para la prevención del estrés laboral.

**Tabla 3.6 Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito organizacional**

<b>Tabla 2. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito organizacional</b>
Selección adecuada de los trabajadores
Diseño adecuado de los puestos de trabajo
Promover el desarrollo personal y profesional de los trabajadores
Promover la socialización de los miembros de la empresa
Programas de conciliación familiar
Practicar el respeto personal
Compartir valores institucionales
Cuidar el medio físico de trabajo
Comunicar de forma efectiva
Plan de gestión del absentismo
Plan de prevención del estrés
Plan de detección y gestión del burn-out
Plan de detección y actuación frente al mobbing

Fuente: Iniesta (2016)

Iniesta (2016) hace mención que la empresa está obligada a una selección adecuada de los trabajadores de acuerdo con sus características y las del puesto de trabajo. Los puestos de trabajo deben estar diseñados de forma que faciliten al trabajador desarrollar sus habilidades. De esta forma, la responsabilidad solicitada al trabajador estará acorde con sus capacidades. Las funciones de cada puesto de trabajo deben estar claramente definidas y deben huir de la ambigüedad.

Facilitar y promover el desarrollo personal y profesional de cada uno de los integrantes de la organización embarca al grupo en un camino de futuro, de crecimiento. La falta de desarrollo empequeñece y lleva a la anestesia emocional y la pérdida de capacidades laborales. La falta de desarrollo lleva directamente a la patología asociada al estrés laboral.

Los gerentes, supervisores y todos los empleados deben compartir valores y estilos básicos de funcionamiento, especialmente el respeto por la dignidad de todas las personas. De esta forma, se deben evitar conductas irrespetuosas, hirientes y excluyentes.

Las políticas de comunicación positiva facilitan el intercambio de información en ambas direcciones. La escucha activa facilita que las personas que trabajan en la organización entiendan a su empresa como un ente empático capaz de saber las emociones del que escucha, la empatía compartida. Hacer sentir a los trabajadores que sus opiniones influyen en las decisiones y acciones que les afectan aumenta la implicación y la satisfacción.

Disponer de espacios físicos comunes sin tarea específica asignada facilita la interacción social. Promover la socialización de los miembros de la organización facilita la comunicación y el sentimiento de bienestar. Dar espacio a la creación de grupos afines en hobbies y comunicar su existencia deja claro que la organización acepta a todos sus miembros.

### **3.2.9.3 Ámbito social**

El autor (Iniesta, 2016) menciona que el ser humano es un ser social. Todas las personas estamos insertadas y formamos parte de una sociedad concreta. Las sociedades no son entes ajenos a las personas que las conforman. Sin embargo, existe la tendencia a pensar la sociedad como algo distante y alejado de uno mismo. Cada uno de nosotros somos parte de nuestra sociedad, cada uno de nosotros somos sociedad.

En este sentido, es importante atender la función pública de las personas, el componente político, social, que cada uno tenemos. Debemos recordar que con la capacidad de elegir

opciones podemos facilitar que los derechos de las personas se puedan respetar. Se puede facilitar la existencia de trabajo para los demás si tenemos un marco ético y económico estable y sólido.

Entender que fuera de nuestro trabajo somos clientes de los otros miembros de la sociedad nos puede ayudar a favorecer la empatía social. Entender que los demás, cuando trabajan para nosotros, tienen o pueden tener problemas, éxitos o fracasos similares a los nuestros, nos puede ayudar a que cuando volvamos a nuestro trabajo podamos verlo en una dimensión más social que trasciende las barreras de nuestro puesto específico.

Favorecer el consumo responsable, evitar el consumismo, en especial en cuanto al uso de horarios atípicos, estructura positivamente la sociedad. Entender que las personas que nos atienden también forman parte de nuestra sociedad, también tienen familia y también desean estar con ellos o atender a sus hobbies. Entender que los otros que trabajan en la sociedad no son cosas de usar y tirar, sino personas como nosotros mismos, facilita la empatía social.

**Tabla 3.7 Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito social**

<b>Tabla 3. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito social</b>
Defender los derechos de los trabajadores
Favorecer el clima creador de empleo
Realizar un consumo responsable
Practicar la empatía social

Fuente: Iniesta (2016)

### 3.2.10 Técnicas de control

La Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013) clasifica las técnicas en:

- Generales: Tienen el objetivo de incrementar en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés.

- Cognitivas: Su finalidad sería cambiar la forma de ver la situación (la percepción, la interpretación y evaluación del problema y los recursos propios).
- Fisiológicas. Están encaminadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consiguiente.
- Conductuales: Tienen como fin promover conductas adaptativas: dotar al individuo de una serie de estrategias de comportamiento que le ayudan a afrontar un problema.

La aplicación de la mayoría de las técnicas que se describirán a continuación requieren de un profesional de la psicología que determina cuáles son las más adecuadas para cada situación o caso concreto, así como asegurarse de su correcta administración y ejecución.

### **3.2.10.1 Técnicas generales**

#### **3.2.10.1.1 Desarrollo de un buen estado físico**

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013) El desarrollo y mantenimiento de un buen estado físico tiene buenos efectos en la prevención del estrés; para ello, es aconsejable la realización de ejercicio de manera habitual. En general, el ejercicio aumenta la resistencia física del individuo a los efectos del estrés pero a además aumenta también la resistencia psicológica: la realización de ejercicio nos obliga a desplazar la atención de los problemas psicológicos y nos permite el descanso y la recuperación de la actividad mental desarrollada anteriormente.

### **3.2.10.1.2 Dieta adecuada**

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013) El desarrollo de buenos hábitos alimentarios que condicionan el estado nutricional del individuo constituye una medida aconsejable para la prevención del estrés. Las demandas energéticas que actualmente recibimos de nuestro entorno determinan la necesidad de tener un equilibrio energético adecuado para responder a esas demandas y para no desarrollar problemas carenciales.

### **3.2.10.1.3 Apoyo social**

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013) Establecimiento y desarrollo de redes sociales, que puede facilitar apoyo social al individuo. Las relaciones sociales con otros individuos puede resultar una fuente de ayuda psicológica o instrumental. Un grupo social puede constituirse en referencia que facilite al individuo una mejor adaptación e integración en la realidad.

### **3.2.10.1.4 La distracción y el buen humor**

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013) Fomentar la distracción y el buen humor constituye una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad o para aliviarlas, pues además de facilitar el desplazamiento de la atención de los problemas, contribuye a relativizar la importancia de esos problemas.

### **3.2.10.2 Técnicas cognitivas**

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013) Utilizada para cambiar el pensamiento, modificar las evaluaciones erróneas o negativas respecto de las demandas o de los

propios recursos del individuo para afrontarlas y facilitar una reestructuración en los esquemas cognitivos.

### **3.2.10.2.1 Reorganización cognitiva**

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013) Ante una situación, todo el mundo desarrolla una serie de pensamientos para interpretar esa situación. Estos pensamientos pueden ser tanto racionales como irracionales. Mediante estas técnicas se intenta la identificación y el cambio de los pensamientos irracionales.

### **3.2.10.2.2 Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados**

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013) Los pensamientos automáticos son espontáneos y propios de cada individuo. Son elaborados sin reflexión o razonamiento previo aunque son creídos como racionales. Tienden a ser dramáticos y absolutos y son muy difíciles de desviar. Llevan a interpretaciones negativas y a emociones desagradables.

El modo de intervención para la modificación de estos pensamientos es indicar al sujeto que lleve un autorregistro de los pensamientos que le surgen en las situaciones de su vida normal, y que intente evaluar en qué medida considera que reflejan la situación que ha vivido. El individuo se irá dando cuenta progresivamente de sus pensamientos automáticos y desestimando su importancia.

La intervención sobre este tipo de pensamiento consiste en lograr una descripción objetiva de la situación, identificar las distorsiones, empleadas para interpretarlo y eliminar esas distorsiones modificándolas mediante razonamientos lógicos.

### **3.2.10.2.3 Desensibilización sistemática**

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013) Con esta técnica se intentan controlar las reacciones de ansiedad o miedo ante situaciones que resultan amenazadoras a un individuo. Esta técnica se fundamenta en la relajación progresiva de Jacobson. El individuo en un estado de relajación, se va enfrentando progresivamente con situaciones (reales o imaginarias) dispuestas en orden creciente de dificultad o de amenaza ante las que el sujeto desarrolla ansiedad, hasta que el individuo se acostumbra a estar relajado y a no desarrollar respuestas emocionales negativas en estas situaciones.

### **3.2.10.2.4 Inoculación de estrés**

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013) Esta es una técnica de carácter cognitivo y comportamental. La metodología es similar a la de la desensibilización sistemática. A partir del aprendizaje de técnicas de respiración y relajación para poder relajar la tensión en situación de estrés, se crea por el sujeto una lista en la que aparecen ordenadas las situaciones más estresantes. Comenzando por las menos estresantes el individuo irá imaginando esas situaciones y relajándose.

Después el individuo tendrá que desarrollar una serie de pensamientos para afrontar el estrés y sustituirlos por anteriores pensamientos estresantes, por último, el individuo utilizará en vivo estos pensamientos de afrontamiento y esas técnicas de relajación en situaciones reales para abordar situaciones estresantes.

### **3.2.10.2.5 Técnica de relajación física**

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013) Estas técnicas intentan aprovechar la conexión directa entre el cuerpo y la mente, de la existencia de una interdependencia entre la tensión psicológica y la tensión física, o dicho de otro modo, que no es posible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente.

Así, según las teorías que inspiran estas técnicas, las personas pueden aprender a reducir sus niveles de tensión psicológica (emocional) a través de la relajación física aun cuando persista la situación que origina la tensión.

#### **3.2.10.2.6 Técnicas de control de respiración**

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013) Estas técnicas consisten en facilitar al individuo al aprendizaje de una forma adecuada de respirar para que en una situación de estrés pueda controlar la respiración de forma automática y le permita una adecuada oxigenación del organismo que redundan en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético (efectos beneficiosos sobre irritabilidad, fatiga, ansiedad, control de la activación emocional, reducción de la tensión muscular, etc.).

#### **3.2.10.2.7 Técnicas de relajación mental (meditación):**

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013) La práctica de la meditación estimula cambios fisiológicos de gran valor para el organismo. Pretenden que la persona sea capaz de desarrollar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales) que le permitan concentrar su atención en esas actividades y desconectar de la actividad mental cotidiana del individuo de aquello que puede resultarle una fuente de estrés.

#### **3.2.10.2.8 Biofeedback**

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013) Esta es una técnica de intervención cognitiva para el control del estrés pero busca efectos a nivel fisiológico, Su objetivo es dotar al individuo de capacidad de control voluntario sobre ciertas actividades de tipo biológico. A partir de la medición de algunos procesos biológicos del individuo. Se trataría de proporcionar al propio individuo una información continua de esos parámetros, de manera que esta información pueda ser interpretada y utilizada para adquirir control sobre aquellos procesos

para posteriormente adiestrar al individuo en el control voluntario de los citados procesos en situaciones normales.

### **3.2.10.3 Técnicas conductuales**

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013) las define de la siguiente manera:

#### **3.2.10.3.1 Entrenamiento asertivo**

Mediante esta técnica se desarrolla la autoestima y se evita la reacción de estrés. Se trata de adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva, que consiste en conseguir una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre.

#### **3.2.10.3.2 Entrenamiento de habilidades sociales**

Consiste en la enseñanza de conductas que tiene más probabilidad de lograr el éxito a la hora de conseguir una meta personal y a conducirse con seguridad en situaciones sociales.

#### **3.2.10.3.3 Técnicas de solución de problemas**

Una situación se constituye en un problema cuando no podemos dar una solución efectiva a esa situación.

### 3.2.10.3.4 Modelamiento encubierto:

Está destinada a cambiar secuencias de conductas que son negativas para el individuo y aprender conductas satisfactorias. Consiste en que el sujeto imagina las secuencias de la conducta deseada de forma que cuando adquiriera cierta seguridad realizando imaginariamente esa conducta consiga llevarla a cabo en la vida real de una forma eficaz.

### 3.2.10.3.5 Técnicas de autocontrol

El objetivo de estas técnicas es buscar que el individuo tenga control de la propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que acompañan a su conducta.

### 3.2.11 Tratamiento terapéutico

Iniesta (2016) Un posible inicio del arsenal terapéutico se encuentra en los complementos vitamínicos, energizantes (ginseng, guaraná, metilxantinas) y relajantes (valeriana, pasiflora, Rhodiola, hipérico) naturales, sin olvidar que estas sustancias también tienen efectos secundarios y riesgos de interacción farmacológica. Entre éstas, puede ser de gran ayuda el Vitango®, extracto de Rhodiola rosea con efecto normalizador sobre el cortisol y las catecolaminas que ayuda a controlar tanto los síntomas físicos como mentales del estrés.

**Tabla 3.8 Tratamiento de los síntomas del estrés**

<b>Tabla 4. Tratamiento de los síntomas del estrés</b>	
Síntomas físicos	Síntomas mentales
<b>Energizantes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Complementos vitamínicos</li> <li>• Ginseng</li> </ul>	<b>Relajantes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valeriana</li> <li>• Pasiflora</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guaraná</li> <li>• Metilxantinas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hipérico</li> <li>• Antihistamínicos</li> </ul>
Rhodiola rosea (Vitango®)	

Fuente: Iniesta (2016)

### 3.2.11 Incapacidad en el estrés laboral

**Tabla 3.9 Grados de incapacidad laboral**

Grados de invalidez	Descripción
Incapacidad permanente parcial para la profesión habitual	Se entenderá por incapacidad permanente parcial para la profesión habitual la que, sin alcanzar el grado de total, ocasione al trabajador una disminución no inferior al 33 % en su rendimiento normal para dicha profesión, sin impedirle la realización de las tareas fundamentales de la misma.
Incapacidad permanente total para la profesión habitual	Se entenderá por incapacidad permanente total para la profesión habitual la que inhabilite al trabajador para la realización de todas o de las fundamentales tareas de dicha profesión, siempre que pueda dedicarse a otra distinta.
Incapacidad permanente absoluta para todo trabajo	Se entenderá por incapacidad permanente absoluta para todo trabajo la que inhabilite por completo al trabajador para toda profesión u oficio.
Gran invalidez	Se entenderá por gran invalidez la situación del trabajador afectado de incapacidad permanente y que, por consecuencia de pérdidas anatómicas o funcionales, necesite la asistencia de otra persona para los actos más esenciales de la vida, tales como vestirse, desplazarse, comer o análogos.

Fuente: Delgado, González, Tejero (2013)

### 3.2.12 Recomendaciones generales para los trabajadores

Iniesta (2016) describe las siguientes recomendaciones:

#### 3.2.12.1 Horarios

- Adecuar los horarios a la vida personal.

- Intentar predecir con tiempo suficiente los turnos rotatorios y que éstos sean estables.

### **3.2.12.2 Participación**

- Animar a explicar sus problemas laborales y aportar ideas.

### **3.2.12.3 Carga de trabajo**

- Permitir una buena recuperación después de trabajos físicos o mentales muy exigentes.

### **3.2.12.4 Responsabilidades**

- Especialmente en algunos puestos de mando, es muy importante conocer cuáles son las responsabilidades de ese puesto, sus limitaciones, sus competencias, entre otros. No tener clara esta situación conlleva una falta de motivación.

### **3.2.12.5 Inestabilidad laboral**

- Conocer de forma clara la relación laboral con la empresa (tipo de contrato, posibilidad de renovación, de ascenso, entre otros) y asumirla.

### **3.2.12.6 Exámenes de salud**

- Son fundamentales para el seguimiento, sobre todo en personas con patología o con puestos de responsabilidad o gran carga.

### 3.2.12.7 Reposo

- Reposar suficientes horas de descanso seguidas.
- Evitar dormir poco o intentar compensarlo con siestas.
- Prestar más atención en los trabajos por turnos.

### 3.2.12.8 Ocio

- Buscar nuevos hobbies que le permitan desconectar con el trabajo.
- Estar ocupado en algo que le entretenga y le haga olvidar los problemas y eliminar el estrés acumulado (cine, lectura, música, paseos, deportes de mesa, entretenimiento cultural).

### 3.2.12.9 Planificación

- Anotar y registrar la organización de los compromisos personales y laborales sin fiarse de la memoria.

### 3.2.12.10 Delegar funciones

- Afianzar así la confianza y el trabajo en equipo.

### 3.2.12.11 Prioridades

- Ordenar y priorizar el trabajo evitando la multitarea.

### 3.2.12.12 Drogas y alcohol

- Evitar las drogas. Pueden potenciar la exposición a productos químicos.

### 3.2.12.13 Dieta

- Tiene que ser equilibrada, saludable y de acuerdo con el gasto energético del trabajo.

### 3.2.12.14 Ejercicio físico

- Es un gran aliado para la prevención del estrés, ya que mejora el sueño, normaliza la tensión arterial, estimula la circulación y mejora el rendimiento físico y psíquico.
- Es aconsejable que los deportes estén en concordancia con la edad y el estado de salud del trabajador.

### 3.2.12.15 Técnicas de relajación

- Es uno de los métodos más tradicionales en el tratamiento del estrés.
- El más sencillo e inocuo es el método Jacobson, que consiste en contraer los músculos de una región para luego relajarlos hasta conseguir una relajación profunda. De esta forma, el individuo distingue perfectamente entre tensión y relajación.

### 3.2.12.16 Control de la respiración

- Utilizado desde la antigüedad y en la religión hindú o en las artes marciales, sirve para controlar el estrés o contrarrestar los efectos negativos de éste.

- Los ejercicios dirigidos a mejorar la respiración favorecen la buena oxigenación y la regulación del ritmo inspiración- espiración.

### **3.2.12.17 Meditación**

- Busca obtener una relajación profunda.
- Las distintas técnicas de meditación se basan en focalizar o concentrarse en frases, movimientos rítmicos e imágenes.

### **3.2.12.18 Mindfulness**

- Es una estrategia de regulación de la atención y emocional que promueve el bienestar y el equilibrio emocional para lograr mayor serenidad en la vida y relacionarse de una forma distinta con aquello que estresa.

### **3.2.12.19 Cambio de actitud mental**

- No tenga miedo a equivocarse.
- Evite ocultar sus cualidades y defectos.
- Evite la actitud de no querer deber nada a nadie.
- Evite competir con los mejores.
- No quiera hacerlo siempre todo “bien” a la primera.
- Relativice la importancia o relevancia de las cosas.
- No se empeñe en realizar algo que en ese momento se le resiste.
- Sea tolerante y paciente con los fallos y limitaciones de los demás.
- Aprenda a decir “no” a ocupaciones extras y abusivas.
- Huya del perfeccionismo.

- Aproveche todas las actividades de promoción de la salud que se realizan en la empresa.
- Exteriorice las emociones; si las comparte, librerá mucha tensión.

### 3.2.13 Recomendaciones de autocuidado

Iniesta (2016) describe las siguientes recomendaciones:

- Comience su día con una sonrisa y no se avergüence de ser diferente.
- Acepte sus cualidades y sus defectos.
- No sea demasiado autoexigente, no busque la aprobación de los demás.
- Controle los pensamientos negativos.
- Cambie lo que no le gusta.
- Afronte los problemas de cara.
- Conozca sus propios pensamientos, gustos, deseos y sepa expresarlos.
- Busque lo absurdo de las situaciones “serias “y module la importancia que da a las cosas.
- Sea autónomo y controle su vida.
- Aprenda de sus propios errores.
- Busque lo positivo del trabajo.
- Disfrute del presente.

### 3.3 Síndrome de burnout

Zapata (2012) En estrecha relación con el estrés crónico ha emergido la patología denominada Síndrome de Burnout, enfermedad que se presenta en algunas profesiones - denominadas profesiones de servicio y/o ayuda- en las que el trabajador (médico, trabajador social, personal de enfermería, personal penitenciario, profesor) está en contacto directo y estrecho con la persona que recibe el servicio.

En su aparición influyen tanto variables del entorno social como del laboral y de la personalidad de quien lo sufre; en las variables sociales estarían las variables demográficas (edad, sexo, estado civil, etc.), las socioculturales se están incluyendo en los estudios en forma incipiente. Las variables del entorno laboral y de la personalidad del individuo se han estudiado en investigaciones de tipo transaccional con modelos cognitivos de estrés y modelo de ajuste individuo – consciente. El síndrome es estudiado como un proceso en el cual el individuo con sus características personales busca adaptarse a las condiciones laborales.

El término de Burnout nace del inglés “Burnout” que significa “estar quemado” y se le conceptualiza como “un estado extremo de cansancio”, que puede ser físico o mental, debido a un trabajo demasiado estresante.

### 3.3.1 Clínica

Hidalgo y Saborío (2015) identifican 3 componentes del Síndrome de Burnout:

1. Cansancio o agotamiento emocional: pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga.
2. Despersonalización: construcción, por parte del sujeto, de una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración.
3. Abandono de la realización personal: el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto.

Dichos componentes se presentan de forma insidiosa, no súbita, si no paulatina, cíclica, puede repetirse a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo.

Existen varios tipos de manifestaciones que podemos considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico en sí como: negación, aislamiento, ansiedad, miedo o temor, depresión (siendo uno de los más frecuentes en este síndrome y uno de los

síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio), ira, adicciones, cambios de personalidad, culpabilidad y autoinmolación, cargas excesivas de trabajo, se puede presentar como cambios en los hábitos de higiene y arreglo personal, cambios en el patrón de alimentación, con pérdida o ganancia de peso exagerada, pérdida de la memoria y desorganización, dificultad para concentrarse y puede haber trastornos del sueño.

### 3.3.2 Etapas del Síndrome de Burnout

Zapata (2012) Si partimos del supuesto que este Síndrome es un proceso de interacción entre las características del entorno laboral y de orden personal que se desarrolla en forma crónica, debemos entender que es un mecanismo de afrontamiento al estrés laboral y que en tanto se va haciendo crónico y van fallando las estrategias de afrontamiento que el individuo suele usar, se manifiesta el Síndrome.

En la actualidad se habla de varias etapas. Al inicio, generalmente las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos de los profesionales. Debido a ello se produce un sobreesfuerzo y el profesional manifestaría signos de ansiedad, irritabilidad y una reducción de las metas laborales, disminución de la responsabilidad personal, como también cambio de actitudes, distanciamiento emocional, deseo de huida, rigidez.

En estas primeras etapas los profesionales se sienten fatigados física, mental y emocionalmente, con intensas emociones de aburrimiento, frustración. También se observan síntomas de tensión, aumento en el consumo de alcohol, café y nicotina, aislamiento, cambio en los hábitos de sueño, falta de ánimo.

A medida que el Síndrome avanza se comienzan a afectar los hábitos de trabajo. Los profesionales que realizaban trabajos de calidad, comienzan a buscar formas de evitar hacerlos, no tienen ganas de hacerlo bien. Esto comienza a minar la autoestima del profesional e inclusive

puede llevarlo a experimentar sentimientos de culpa. El individuo llega tarde, se va temprano, su productividad decae, se vuelven aislados, evitan contacto con sus compañeros de trabajo. Cada vez están más irritados y deprimidos, suelen estar constantemente pesimistas.

Pueden sufrir síntomas de tensión como: fatiga crónica, dolor de cabeza, lumbago, sequedad de la boca, problemas a la piel, dolor al pecho, palpitaciones, tics nerviosos.

Ya en las etapas finales, el profesional experimenta un sentimiento de total desapego y pérdida de interés por su trabajo. Tienen la autoestima muy baja, el ausentismo es un problema frecuente. Sus defensas se encuentran desgastadas, está en la indefensión. Se han deteriorado totalmente sus vínculos interpersonales dentro de la organización y la única solución es el cambio de trabajo.

### **3.3.3 Consecuencias del Síndrome de Burnout**

Pérez (2015) indica que puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre.

La Autora (Pérez, 2015) menciona que puede repercutir negativamente en el sistema inmunológico, haciendo que sea más propenso a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior. Además un sistema inmune más débil prolongará la duración de las mismas una vez que se hayan contraído e incluso puede provocar situaciones más graves. Además, las consecuencias del “Burnout” se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja e incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas.

### 3.3.4 Diagnóstico

Hidalgo y Saborío (2015) La prueba más utilizada para el diagnóstico del síndrome de fatiga en el trabajo es el Maslach Burnout Inventory: que consta de 22 enunciados y cuestionamientos sobre los sentimientos y pensamientos en relación con la interacción con el trabajo, los cuales se valoran en un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, dependiendo de la frecuencia con la que se experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. Dichos enunciados están diseñados de forma que se evalúen los 3 componentes del Síndrome de Burnout citados anteriormente (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo). De hecho, se agrupan en tres subescalas, una para cada uno de los componentes del síndrome del quemado.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única, porque si se combinaran, no sería posible determinar en cual área es que el paciente tiene más afección. En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Además del Maslach Burnout Inventory, existen otros instrumentos que permiten evaluar el síndrome de Burnout, varios de ellos evalúan aspectos diferentes a los 3 componentes clásicos:

- El Copenhagen Burnout Inventory (CBI) valora el desgaste personal, el relacionado al trabajo y el desgaste relacionado con el cliente.
- El Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), a diferencia de los anteriores, solo evalúa el agotamiento y la falta de compromiso con el trabajo.
- El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo, esta escala española, a diferencia de los anteriores, incluye la “ilusión (desilusión progresiva, pérdida del sentido del trabajo y las expectativas)” como aspecto a evaluar como parte del

Síndrome de Burnout.

### 3.3.5 Tratamiento y prevención

Según Hidalgo y Saborío (2015) consisten en estrategias que permitan modificar los sentimientos y pensamientos referentes a los 3 componentes del Síndrome de Burnout, algunas de ellas son:

1. Proceso personal de adaptación de las expectativas a la realidad cotidiana.
2. Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.
3. Fomento de una buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
4. Limitar la agenda laboral.
5. Formación continua dentro de la jornada laboral.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados a continuación expuestos, se llevaron a cabo luego de consultar múltiples fuentes bibliográficas y bases de datos, entre los cuales se encuentran artículos, revisiones bibliográficas y múltiples estudios los cuales se sometieron a comparaciones sobre las causas, consecuencias y técnicas que propicien un ambiente sano. Tomando en cuenta estos aspectos y los objetivos de esta revisión bibliográfica, se obtuvieron los siguientes resultados:

Armendáriz, Irasema, Molina (2012) el género afectado por el estrés laboral ocurre con mayor frecuencia en el sexo femenino en un 61.1% y en los hombres 38.9%. Teniendo en cuenta lo que menciona Iniesta (2016) la mayor parte de las familias están a cargo de las mujeres.

En cuanto al estresor más frecuente de estrés laboral se logró establecer la sobrecarga de trabajo por las multitareas y las relaciones interpersonales inadecuadas con compañero de diferentes caracteres. Según Carballo, Román, Rosado (2014) los estresores más frecuentes son la sobrecarga de trabajo por las multitareas en un 88.8% y las relaciones interpersonales inadecuadas con compañeros de diferentes caracteres en un 77.7%.

Barcelón et al. (2012) hace mención a la poca comunicación, el bajo nivel de apoyo para poder darle solución a los problemas; los años de ambigüedad ejerciendo el mismo trabajo

De la misma manera Arias (2012) e Iniesta (2016) sugieren que las consecuencias más frecuentes en los trabajadores son: cambios de hábitos de alimentación, cambio en las condiciones de vida, cambios en los hábitos de sueño, cambios en el estatus económico y gran logro personal.

Con respecto a los tiempos laborados Jiménez, Perula, Perula, Perula y Vaquero (2017)

y Flórez (2014) difieren con la aparición del estrés. Jiménez, et (2017) indican una de las causas de estrés es el tiempo laborado, hasta un 10 años es de 36.5%, entre los 11 y 20 años un 20.8% y más de 20 años se afecta en un 42.7%, en cambio Flórez (2014) menciona que de 1 a 5 años un 53.6% presentara estrés, de 6 a 10 años un 19.5% y más de 10 años un 26.8%

En las trabajadoras gestantes Marrero, Román y Salomón (2013) indican que un 67,9% de probabilidad para que sea un hijo de bajo peso al nacer.

Muñoz, Rumie, Torres, Villarroel (2015) dicen que a nivel de enfermería las situaciones que generan mayor estrés se debe al observar el sufrimiento o el dolor del paciente.

Loaiza y Peña (2013) Son más proclives a sufrir síndrome de Burnout las mujeres que tiendan a estresarse más que los hombres

Para disminuir la afectación, García-Moran y Gil-Lacruz (2016) e Iniesta (2016) coinciden al proponer aumentar el tiempo de ocio, practicando acciones que faciliten la desconexión y otro tipo de motivaciones. El principal beneficio que se obtiene consiste en propiciar la distancia psicológica sobre las propias preocupaciones. Además, tener una dieta adecuada, basada en el consumo de frutas, verduras y pescado. Disminuir o suprimir excitantes, como el alcohol, el tabaco y el café.

La práctica del ejercicio físico diario es muy importante porque dota al organismo de mayor energía y potencia el sistema inmunitario. Además, las personas físicamente activas también tienden a cuidar su dieta, lo que, a su vez, redundará en un mejor manejo del estrés. Dedicar parte del mismo a tareas con las que se disfrute y aprenda.

Animarse explicando sus problemas laborales y a la vez aportar ideas para su resolución.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Objetivo general:

En base a la revisión bibliográfica realizada se logró determinar que los empleados sometidos a una excesiva carga de trabajo, debido a una mala planificación por parte de los empleadores, presentan ansiedad, por tanto son personas irritables, y con una disminución en su capacidad para resolver problemas o llevar a cabo su trabajo.

### 5.1.2 Objetivos específicos:

Con esta revisión bibliográfica se pudo determinar que el exceso de trabajo es uno de los estresores principales junto con los años laborados, las cuales se describieron y analizaron en múltiples revisiones bibliográficas, artículos y estudios, llevados en múltiples países.

En cuanto a las consecuencias el trabajador presentará cambios de humor, tristeza, fatiga, se ve afectada la capacidad de relacionarse con las otras personas y a nivel laboral se ausentará con mayor frecuencia, su rendimiento y productividad se verán perjudicados; existirá un gran aumento de quejas presentadas por el cliente e incidentes o accidentes que pondrían en riesgo tanto de la persona como las que lo rodean.

Con respecto a las técnicas se puede llevar a cabo la relajación siendo el más sencillo el método de Jacobson, el control de la respiración, meditación y psicoterapia; ayudando a controlar los efectos no deseados pero no resuelve el estrés o el uso farmacológico.

## 5.2 Recomendaciones

La principal recomendación sería hacer pausas durante su trabajo, ya que de no hacerlo las ideas que se produzcan no serán de buena calidad, además entre más tiempo invierta en su trabajo o con el fin de terminar sus labores, sus niveles de estrés se elevaran y generará un síndrome de Burnout.

Es importante que organice tanto sus tareas como su tiempo de trabajo. Esto con el fin de sentir tranquilidad al tener una idea del tiempo y recursos que requiere para suplir el trabajo. Desconectarse del trabajo y aprovechar de su tiempo libre, le ayudará a disminuir los niveles de estrés. Realizar algún deporte o rutina diaria con el fin de prevenir el estrés.

 pdfelement

## CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, J. (16 de Junio del 2016). 15 de cada 100 ticos expuestos al estrés. Crhoy.com
- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. Revista Cubana de Salud Pública. 38 (4). 552-535.
- Armendáriz, A., Irasema, V., y Molina, O. (2012). Afrontamiento al Estrés en Enfermeras de Unidad de Cuidados Intensivos. Revista Desarrollo científico de enfermería, 20 (5), pp. 160-162.
- Barcelón, S., Carrero, C., González, S., Iglesias, V., y Moreno, A. (2012). Manual de prevención de riesgos laborales en las Administraciones Públicas. Editorial INAP.
- Caldera, J., Pulido, B., y Martínez, M. (2007). Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de Psicología del Centro Universitario de Los Altos. Educación y Desarrollo, pp. 77-82.
- Cano, A. (2002). Estrés laboral. Revista Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés.
- Carballo, R., Román, J., y Rosado, Y. (2014). Estrés y Síndrome de Burnout en estomatólogos. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 15(1), pp. 42-48
- Comín, D., De la Fuente, S., y García, D. (2012). El estrés y el riesgo para la salud. Zaragoza: MAZ, pp. 4-46
- Cox, T., Griffiths, A., y Leka, S. (2004). La Organización del Trabajo y el estrés. Recuperado de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Delgado, S., González, D., y Tejero, R. (2013). El Burnout como forma de estrés laboral y su dimensión forense. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 14 (1), pp. 51-66
- Fernández, R. (2013). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Editorial Club Universitario.
- Flórez, C. (2014). Estrés laboral en empresas de producción. Colombia. p. 52
- Franco, D y Fuentes, S. (2005). Evolución histórica del estrés. El Salvador
- García-Moran, M y Gil-Lacruz, M. (2016) El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. pp 11-30
- Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. (2013). CEM

- Hidalgo, L y Saborío L. (2015). Síndrome de Burnout. Revista Scielo, 32(1).
- Iniesta, A. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. Barcelon: Sans Growing Brands, pp. 21-23
- Jiménez, C., Perula, C., Perula, C., Perula, L., y Vaquero, M. (2017) Mindfulness en enfermería de atención primaria y su relación con el estrés laboral.
- Lasarte, M. (2013). Comunidades de propietarios y prevención de riesgos laborales. Editorial Visión Libros.
- Loaiza, E y Peña, A. (2012). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. Revista Actualidad y Contable Faces, 16(26), 27-43. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/257/25728399003/>
- Márquez, J. (2013). Impacto psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Interprete de conferencias frente a intérprete de los servicios públicos. España
- Marrero, M., Román, J., y Salomón, N. (2017). Estrés psicosocial laboral como factor de riesgo para las complicaciones de la gestación y el bajo peso al nacer. Revista Cubana Salud Pública, 39 (1)
- Medicina (5 de marzo del 2013). La fisiología del estrés. Recuperado de <http://www.medicina.com/4485-la-fisiologia-del-estres/>
- Muñoz, C., Rumie, H., Torees, G., y Villarroel, K. (2015). Impacto en la salud mental de la (del) enfermera (o) que otorga cuidados en situaciones estresantes. Revista Ciencia y enfermería, 21 (1).
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). La prevención del estrés en el trabajo. Ginebra
- Organización Naciones Unidas. (2016). Recuperado de [http://www.un.org/spanish/News/story.asp?NewsID=34967#.WcFWH\\_PyjiU](http://www.un.org/spanish/News/story.asp?NewsID=34967#.WcFWH_PyjiU)
- Pérez, I. (2015). Síndrome de Burnout y Estrés Laboral en Residentes de medicina Interna de un Hospital Tipo IV. Revista Iberoamericana de Investigación Aplicada, 3(1), pp. 37-55
- Rivera-Flores, J. (2013). Estrés laboral y sus repercusiones. Revista Mexicana de Anestesiología, 36(3), pp. 173-175
- Sánchez, N. (2016). Estrés en el trabajo. Costa Rica: Oficina de Prensa y Comunicación, pp. 4-13.

- Zapata, S. (2012). El Síndrome de Burnout y los Trabajadores Sociales Municipales. Un acercamiento. Chile: Campvs, pp. 15-17.

 pdfelement