

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del
distrito de San Luis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Karen Lisseth Román Bonilla

Lima-Perú

2019

DEDICATORIA

A mi familia, le dedico este triunfo por motivarme día tras día a salir adelante, por su ejemplo y enseñanza de lucha en la vida.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por su infinito amor, dedicación y por ser mi fortaleza inquebrantable.

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, que me albergó y me concedió el gran honor de haber estado en sus aulas hasta la culminación de mis estudios, por lo que es un orgullo ser un alumno de esta casa de estudios. A los maestros catedráticos de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, por su amistad y apoyo, mi mayor aprecio y agradecimiento a ustedes.

A mi asesor de tesis, por el apoyo, incentivo y disponibilidad mostrada en todo momento, sin su esfuerzo y confianza depositada en mí, nada de esto hubiera sido posible.

Gracias a Dios por ser misericordioso, y haberme dado fortaleza para llegar a este momento.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.1.1. Internacional.....	13
1.1.2. Nacional	16
1.1.3. Local	17
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema General	18
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo General	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	19
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	21
2.1. Antecedentes de investigación	21
2.1.1. Internacionales.....	21

2.1.2.	Nacionales	23
2.2.	Bases Teóricas.....	25
2.2.1.	Estrés.....	25
2.2.2.	Reseña Histórica del estrés.....	25
2.2.3.	Definiciones de estrés	27
2.2.4.	Conceptos de estrés laboral.....	29
2.2.5.	Sintomatología del estrés laboral	31
2.2.6.	Tipos de estrés laboral	32
2.2.7.	Características del estrés laboral	33
2.2.8.	Causas del estrés laboral.....	34
2.2.8.1.	Contenido del trabajo	34
2.2.8.2.	Contexto del Trabajo	35
2.2.8.3.	Violencia, bullying, y acoso sexual	35
2.2.8.4.	Políticas Organizacionales	37
2.2.8.5.	Injusticia en el lugar de trabajo	38
2.2.8.6.	Trabajo emocional.....	38
2.2.9.	Modelos explicativos del estrés laboral	39
2.2.9.1.	Modelo Demanda-Control.....	40
2.2.9.2.	Modelo de Demanda-Control-Apoyo	41
2.2.9.3.	Modelo de Ajuste Persona-Entorno	41
2.2.9.4.	Modelo de Evaluación Cognitiva.....	42
2.2.9.5.	Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa	42
2.2.9.6.	Otros modelos teóricos.....	43
2.2.10.	Factores del estrés laboral	46
2.3.	Definiciones Conceptuales.	47
2.3.1.	Estrés Laboral	47

2.3.2. Cansancio emocional (CE).....	47
2.3.3. Despersonalización (DP).....	47
2.3.4. Realización Personal (RP)	47
CAPÍTULO III	48
METODOLOGÍA	48
3.1. Tipo y diseño utilizado	48
3.1.1. Tipo.....	48
3.1.2. Diseño.....	48
3.2. Población y muestra	48
3.2.1. La población.....	48
3.2.2. La Muestra	48
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización.	49
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	49
3.4.1. Ficha técnica	50
3.4.2. Confiabilidad y validez.....	51
3.4.3. Baremos.....	51
CAPÍTULO IV.....	53
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	53
4.1. Procesamiento de los resultados	53
4.2. Presentación de los resultados	54
4.3. Análisis y discusión de los resultados	62
4.4. Conclusiones	68
4.5. Recomendaciones	68
CAPÍTULO V.....	69
INTERVENCIÓN.....	69
5.1. Denominación del Programa	69

5.2. Justificación del Problema	69
5.3. Establecimientos de objetivos.....	70
5.4. Sector al que se dirige	70
5.5. Establecimiento de conductas problemas/conductas meta	70
5.6. Metodología.....	70
5.7. Recursos	71
5.7.1. Recursos Humanos.....	71
5.7.2. Recursos Materiales.....	71
5.8. Cronograma.....	72
5.9. Desarrollo de las sesiones	72
ANEXO 1. Matriz de Consistencia “Estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis”	93
ANEXO 2. Carta de presentación	94
ANEXO 3. Instrumento Inventario de Burnout de Maslach (MBI).....	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Operacionalización del Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>	49
Tabla 2.	<i>Niveles de las dimensiones del Burnout</i>	52
Tabla 3.	<i>Puntos de corte de las dimensiones del Burnout</i>	52
Tabla 4.	<i>Medias de las dimensiones del Burnout</i>	54
Tabla 5.	<i>Medidas de frecuencia y porcentaje de Burnout</i>	55
Tabla 6.	<i>Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión Cansancio Emocional</i>	57
Tabla 7.	<i>Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión Despersonalización</i>	59
Tabla 8.	<i>Frecuencia y niveles de los niveles de la dimensión Realización Personal</i>	61

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Episodio de tensión o estrés.	27
<i>Figura 2.</i> Modelo clásico de estrés laboral	40
<i>Figura 3.</i> Modelo Demanda-Control	41
<i>Figura 4.</i> Porcentaje de Burnout.....	56
<i>Figura 5.</i> Porcentajes de los niveles de la dimensión Cansancio Emocional	58
<i>Figura 6.</i> Porcentajes de los niveles de la dimensión Despersonalización	60
<i>Figura 7.</i> Porcentajes de los niveles de la dimensión Realización Personal	62

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo y corte transversal. La muestra estuvo constituida por 40 trabajadores de ambos sexos, 28 varones y 12 mujeres que laboran en el área de ventas de dicha empresa automotriz. Para la recolección de datos se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), adaptado al español por Seisdedos (1997). Los resultados evidenciaron que un 27,5% presentó un nivel moderado de estrés y un 32,5% un nivel alto. Además, en cuanto a las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, los trabajadores tuvieron predominantemente un nivel medio (67,5%), nivel alto (60%) y un nivel alto (65%) para cada dimensión respectivamente. Debido a estos resultados se resuelve proponer un programa grupal de intervención para un mayor manejo emocional y reducción de la sintomatología del estrés mediante técnicas y habilidades mindfulness en la población estudiada.

Palabras Claves: Estrés laboral, burnout, cansancio emocional, despersonalización, realización personal

Abstract

The main objective of this research was to determine the level of work stress in workers in the sales area of an automotive company in the San Luis district. The focus of the research was quantitative, non-experimental, descriptive and cross-sectional. The sample consisted of 40 workers of both sexes, 28 men and 12 women who work in the sales area of this automotive company. For the data collection Maslach Burnout Inventory (MBI) was used, adapted to Spanish by Seisdedos (1997). The results showed that 27.5% presented a moderate level of stress and 32.5% a high level. In addition, in terms of the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment, the workers had predominantly a medium level (67.5%), a high level (60%) and a high level (65%) for each dimension, respectively. Due to these results it is resolved to propose a group intervention program for greater emotional management and reduction of stress symptomatology through mindfulness techniques and skills in the population studied.

Key words: Work stress, burnout, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se ejecutó bajo las normas establecidas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, titulado “Estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis”. Es un estudio desarrollado con el fin de determinar los niveles de estrés laboral y sus dimensiones para realizar una propuesta de intervención en la población estudiada, basada en las evidencias.

Esta investigación está estructurada en 5 capítulos y comprenden los siguientes temas:

En el primer capítulo, denominado Planteamiento del Problema, se presenta una descripción de la realidad problemática desde un punto de vista internacional, nacional y local; la formulación del problema, general y específicos; los objetivos, general y específicos; y la justificación e importancia de la investigación.

En el segundo capítulo, denominado Marco Teórico Conceptual, se presentan los antecedentes de la investigación a nivel internacional y nacional, las bases teóricas del estrés laboral con sus definiciones, características, sintomatología, causas, tipos, y las definiciones conceptuales de sus dimensiones.

En el tercer capítulo, denominado Metodología, se presenta el tipo y diseño de la investigación, la población y la muestra utilizada, la operacionalización de la variable, las técnicas y el instrumento utilizado, su operacionalización y características de confiabilidad, validez y baremos.

En el cuarto capítulo, denominado Presentación y Análisis de los Resultados, se presenta a detalle los resultados de la investigación mediante tablas y figuras, y una discusión de estos resultados.

En el quinto capítulo, denominado Intervención, se presenta una propuesta de intervención mediante un programa denominado Programa Grupal de Reducción de Estrés Basado en Mindfulness, se mencionan sus objetivos, características, metodología y desarrollan las sesiones a detalle.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Un problema común que presentan los trabajadores a nivel mundial es el estrés, que a largo plazo puede producir enfermedades que afecten tanto su salud física como mental perjudicando no solo su desempeño laboral y su productividad sino incluso hasta su propia supervivencia.

En el ambiente de ventas de una empresa del sector automotriz se encuentran personas que dedican la mayor parte de su tiempo a un trabajo bajo presiones y metas establecidas. Debido a esta carga laboral, los trabajadores de dicha área manifiestan estrés, específicamente por las ventas de unidades de carga pesada, el manejo de grandes cantidades de dinero, así como la proyección de cierre semanal, quincenal y mensual.

De esta forma, los trabajadores de la empresa presentan características marcadas de estrés que conlleva a emociones negativas como la ira y la depresión. Esto dificulta el rendimiento en el desempeño individual y el trabajo en equipo del trabajador, reduciendo la capacidad para efectuar adecuadamente sus labores en el día a día, como, por ejemplo, una lentitud al realizar las tareas asignadas, el incumplimiento de metas, entre otros.

1.1.1. Internacional

Sobre el tema, la Organización Mundial de la salud, OMS (2010) define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción. Esta respuesta del organismo será efectiva en la medida que el individuo se recupere físicamente y pueda sentirse emocionalmente satisfecho ante la situación que se presente.

En todos los aspectos de la vida del ser humano se generan tensiones y cuando estas situaciones estresantes no finalizan, pasan a ser demasiado grandes para el organismo, sufriendo un desgaste grave, convirtiéndose en un peligro. Así, el estrés es uno de los riesgos

emergentes más importantes y uno de los desafíos para la seguridad y la salud que deben enfrentar las organizaciones.

Conforme a la OMS (1946), “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (p.1). Dicha institución como máximo organismo mundial en materia de salud ha definido el trabajo saludable, como aquel en que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar del trabajo.

Por dicha razón, las organizaciones deben tomar conciencia para crear entornos saludables para sus empleados propiciando así la organización del trabajo y la conciliación de la vida familiar y laboral.

Por lo anterior, según la Comisión Europea (2000) existen numerosas fuentes de estrés como, por ejemplo, el contenido del trabajo, las relaciones personales, los procedimientos y normas, los estilos de dirección y participación, las condiciones ambientales, entre otras. A su vez, define el estrés en el trabajo como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

En esta misma línea, la OMS (2007), por medio del Plan de Acción Mundial sobre la Salud de los Trabajadores, aborda los aspectos relacionados con la salud de los trabajadores, la prevención, protección y promoción de la salud en el lugar de trabajo. Por ello, es necesario que las instituciones privadas promuevan un entorno laboral saludable que beneficie al individuo y la organización, lo que repercutiría en la disminución del ausentismo laboral por causa médica.

Según Goleman (1995), las personas reaccionan de forma diferente, ante situaciones similares, como, por ejemplo, una tensión por sobrecarga

de trabajo, mientras que algunas personas pueden reorganizar eficazmente la tarea, aprender nuevas formas, buscar ayuda; otras, son incapaces de superar tal tensión, pudiendo responder a largo plazo con enfermedades coronarias, depresivas, entre otras, ya que la percepción de la realidad varía de un individuo a otro. Esta capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos se denomina como inteligencia emocional. De ahí que, la actitud del trabajador frente a las exigencias del entorno es primordial para evitar el estrés laboral.

Por su parte, Rodríguez, Roque y Molerio (2002) indican que la exposición a situaciones de estrés intensas, frecuentes y duraderas puede producir diversos trastornos en el organismo aumentando la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas.

En México, García (2014) realizó un estudio intentando determinar la incidencia y prevalencia del síndrome de Burnout, encontrando una alta prevalencia desde 25% hasta 60%. Esta investigación realizada a 450 profesionales de la salud, determinó que el 10% presentó agotamiento emocional, 20%, despersonalización, y 75% baja realización personal.

En Argentina, Pérez (2005), afirma que los porcentajes en materia de estrés laboral crecen año a año, debido a las grandes transformaciones en el mercado laboral provocadas por la propia globalización que impuso nuevas reglas en la competencia entre empresas y organizaciones. Señala que Argentina es uno de los países más afectados, pues el 64% de los empleados experimentaban esta situación de estrés laboral, y en las empresas multinacionales las personas afectadas representaban el 60% de los trabajadores.

De modo permanente, las organizaciones confrontan la necesidad de mejorar el desempeño de los recursos humanos para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se

ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generen mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores.

1.1.2. Nacional

Las empresas privadas siempre intentan satisfacer los objetivos que se plantean respecto a la investigación relacionada con el humanismo y a la voluntad de desarrollo social, sin dejar de responder a las exigencias empresariales.

En este sentido, Goleman (2004), plantea que cada vez son más las empresas que reconocen este tipo de habilidades como un componente vital para la filosofía de gerencia, actualmente no se compite sólo con productos, sino con la eficiente administración del capital humano.

Sin embargo, según el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (2014), se perdieron 3 millones de horas laborables en el sector privado debido a ausentismo laboral. Este organismo revela que la Tasa Global de Ausentismo de 9,8% en el 2014, supera el valor de 2,5% considerado como aceptable por la Organización Internacional del Trabajo. A su vez, se determinó que en el ambiente de trabajo están presentes riesgos psicosociales que afectan la salud de los trabajadores, propiciando la presencia de síntomas de estrés, entre ellos: exigencias psicológicas, cognitivas, emocionales, sensoriales, el trabajo emocional, la influencia y el control del tiempo, la calidad de liderazgo, el apoyo social, el conflicto de roles, la autoestima e inseguridad, entre otros.

Debido a lo anterior, según el diario El Comercio (2009), el 78% de trabajadores peruanos ha sufrido estrés laboral y los jóvenes entre 18 y 30 años son propensos a sufrir estrés laboral sobre todo los hombres. El 89% de los trabajadores mencionan que las empresas donde laboran no toman medidas ante ello y que ven la necesidad de la instauración de programas de intervención al respecto.

Para el Diario Perú 21 (2012), las consecuencias de sufrir estrés laboral son diversas, pero la más frecuente son los trastornos digestivos.

Por ello, el estrés extremo y los hábitos inapropiados en el trabajo elevan el riesgo de sufrir una inflamación de las paredes estomacales, enfermedad conocida como gastritis.

En las empresas privadas, se evidencia la exposición a situaciones de estrés laboral en los trabajadores, por los cambios y presiones que deben enfrentar diariamente para realizar trabajos en tiempos reducidos, nuevas formas de trabajar, horarios críticos, y el creciente ausentismo laboral, entre otros. Sumado a esto, el nivel directivo o de supervisión no se adapta fácilmente a la tendencia de delegar la responsabilidad, la toma de decisiones y una comunicación efectiva.

En este contexto, Bellorin, Hamoui y Sirit (2005) sostienen que las condiciones de salud de la fuerza laboral de cada país tienen un impacto económico inmediato y directo sobre la economía nacional y mundial. Las pérdidas económicas totales causadas por enfermedades o lesiones ocupacionales son cuantiosas. En este sentido, las pérdidas económicas representarían una pesada carga para el presupuesto de una empresa.

1.1.3. Local

Galli (2018), en una entrevista del Diario Gestión, refiere que “el estrés laboral puede ser visto como eutrés, o distrés; el eutrés es el estrés positivo que te impulsa a trabajar y cumplir tus objetivos mientras que el distrés es el estrés que se vuelve negativo y como consecuencia nos ocasiona daños en el organismo”.

En particular, la problemática del estrés laboral en una empresa puede generar a corto plazo, el ausentismo laboral, con la continua solicitud de permisos por parte del personal administrativo. A mediano plazo, el cuerpo sometido al constante estrés comienza a somatizar, y presenta diversas molestias que se convierten en enfermedades, como presión arterial, dolores de cabeza, depresión, alteración de la relación interpersonal, entre otras. A largo plazo, las referidas enfermedades se convertirán en un enemigo mortal cuando se extiende en el tiempo. La persona se torna irritable, sufriendo consecuencias nocivas en todo el

organismo, pudiendo también darse el caso de abandonar de manera absoluta su actividad laboral.

Por lo anterior, según Milkovich y Boudreau (1994) una empresa requiere de su principal componente que es el talento humano, un óptimo desempeño, como piedra angular para alcanzar el desarrollo de la efectividad y el éxito, por ello, la gerencia debe tratar de optimizar su talento humano, tomando en cuenta para ello una serie de características individuales como las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización, las cuales van a producir comportamientos que pueden afectar los resultados dentro de las mismas.

En consecuencia, Dolan, Valle, Jackson y Schuler, (2003) mencionan que el desempeño guarda relación con la productividad del puesto de trabajo, por lo que las evaluaciones permiten compartir información para mejorar los resultados. Así, las evaluaciones son necesarias para contar con una administración adecuada y desarrollar al personal, que en este caso, son trabajadores que laboran en el área de ventas los cuales deben ser profesionales eficientes y comprometidos con la empresa para que sean capaces de suministrar todas las herramientas necesarias que influyan en el rumbo a la excelencia.

Por lo anteriormente mencionado esta investigación sostiene que es necesario realizar una investigación sobre el estrés laboral en las empresas privadas para incentivar el estudio profundo sobre los efectos del estrés y sus consecuencias sobre la salud y el comportamiento humano.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de Cansancio Emocional en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis?
- ¿Cuál es el nivel de Despersonalización en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis?
- ¿Cuál es el nivel de Realización Personal en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de Cansancio Emocional en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis.
- Determinar el nivel de Despersonalización en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis.
- Determinar el nivel de Realización Personal en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Esta investigación surge como aporte al estudio del estrés laboral en las empresas privadas debido a la enorme importancia de conocer a profundidad este fenómeno en diversas poblaciones con las diferencias que pueden encontrarse entre ellas debido a factores individuales como propios del trabajo desempeñado.

Para ello, se trata de revisar los distintos enfoques teóricos que existen en la literatura especializada para explicar la pertinencia de abordar el tema de estrés laboral en el área de ventas de una empresa. Es decir, desde un aspecto teórico,

este estudio ofrece elementos que sirven de explicación y comprensión que de alguna manera fortalecen los conocimientos sobre el estrés laboral en las empresas privadas. A su vez, esta investigación pretende convertirse en antecedente de futuras investigaciones.

En el aspecto práctico, los resultados obtenidos sirven como herramientas para construir una serie de estrategias psicológicas orientadas a la reducción del estrés en el ámbito laboral, así como al control y manejo de emociones, todo ello a través de programas preventivos promocionales dirigidos a la población estudiada. Estas intervenciones destinadas al tratamiento de las diferentes manifestaciones del estrés tienen como finalidad garantizar el bienestar subjetivo del trabajador que debe influir en la calidad de las atenciones y la mejora del servicio al cliente.

Por último, en el aspecto metodológico, este estudio contribuye al campo de la ciencia y la psicología por medio de la utilización de un conjunto de técnicas, herramientas y un instrumento válido y confiable, que se encuentra adaptado a la realidad de la muestra establecida, ofreciendo de esta manera un diagnóstico claro y preciso de quienes forman parte de la investigación, para así poder tomar las acciones correctivas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Internacionales

González, Parada y Guzmán (2013) estudiaron la “Prevalencia del estrés laboral y su correlación con la conducta asertiva en los empleados de las Farmacias Brasil”. El objetivo de esta investigación fue conocer la prevalencia de estrés en trabajadores de dicha cadena de farmacias de El Salvador y su relación con la asertividad. El estudio fue de diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo correlacional. La muestra fue probabilística por racimos, y estuvo conformada por 82 empleados de la empresa Farmacias Brasil en la ciudad de San Miguel. Estos participantes fueron escogidos de varias sedes y de distintas áreas. La recolección de datos fue mediante una entrevista estructurada creada para la investigación. Los resultados mostraron que en general los empleados tienen un nivel alto de estrés. Un 94% de empleados se siente estresado por las metas planteadas por la empresa y solo un 6% manifestó que son las ventas el factor causante de estrés en el trabajo.

Nava, Orihuela y Vega (2016), investigaron la “Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano”, cuyo objetivo fue evaluar la posible relación entre estas variables que difieren el ámbito de ocurrencia en estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Este estudio fue de diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. La muestra estuvo constituida por 105 estudiantes voluntarios de la UNAM. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés Laboral (EEL) y la Escala Abreviada de Estrés Cotidiano (EAEC), ambos de una confiabilidad aceptable. Los resultados mostraron que los niveles tanto de estrés laboral y cotidiano fueron bajos y que debido a esto la correlación entre ellos fue nula. Los autores sugieren que podría existir correlación si en otras investigaciones los niveles de estrés encontrados fueran altos.

Chasi (2017) realizó una investigación titulada “Análisis correlacional entre las fuentes de estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento al estrés laboral en la facultad de Ciencias Químicas”. Tuvo como objetivo identificar el grado de estrés laboral en funcionarios de dicha facultad de la Universidad Central del Ecuador y su relación con estrategias de afrontamiento al estrés. Este estudio fue de diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. La muestra estuvo constituida por 95 trabajadores entre docentes, personal administrativo, técnico y de servicio de dicha institución. Para medir el estrés se utilizó el Inventario de Estrés Ocupacional (OSI). Los resultados arrojaron que el total de trabajadores se encuentran estresados en un nivel bajo a moderado y que un 45% de estos encaja en la categoría de estrés moderado. Asimismo, la estrategia más usada en ellos para afrontar el estrés es el afrontamiento activo.

Abril, Angarita y Benavidez (2015) realizaron un estudio llamado “Aproximaciones del síndrome de burnout en el personal de la dirección de servicio al usuario de una EPS”. Esta investigación tuvo como propósito indagar la presencia de niveles de Burnout y sus posibles consecuencias a nivel personal, familiar y de salud en funcionarios de una Entidad Prestadora de Salud de la ciudad de Bogotá en Colombia. Este estudio fue de diseño no experimental de corte transversal de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 65 colaboradores empleados de dicha empresa pertenecientes al área de atención al usuario. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI). Sobre los resultados de la evaluación del síndrome de burnout, se obtuvo que el 21,5% de los trabajadores tuvo niveles bajos de cansancio emocional, el 63,1% tuvo niveles medios, y el 15,4% altos. El 13,8% tuvo niveles bajos de despersonalización, el 64,6% niveles medios y el 21,5% niveles altos. El 21,5% se ubicó en un nivel leve de baja realización personal, 60% en un nivel medio y 21,5% en un nivel alto. Asimismo, el 4,6% de los participantes estaba experimentando el síndrome de burnout en el momento de la evaluación.

Unamuno (2015) realizó una investigación que llevó como título “Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria”. El objetivo principal fue conocer la relación existente entre el burnout y la satisfacción laboral en profesores de primaria de escuelas estatales. El estudio fue de diseño no experimental retrospectivo de tipo correlacional. La muestra estuvo constituida por 219 docentes de participación voluntaria de escuelas primarias de la zona de Florencio Varela en Buenos Aires. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory para Docentes (MBI-ED). Los resultados mostraron que los sujetos, en las dimensiones de burnout agotamiento y realización personal, tuvieron un nivel Medio, y en la dimensión despersonalización, el nivel fue Bajo. Asimismo, se halló una relación negativa entre satisfacción laboral y burnout en esta investigación.

2.1.2. Nacionales

Palomino (2017), investigó el “Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA, 2017”. El objetivo fue identificar la relación existente entre estrés laboral y su desempeño en el trabajo en empleados de dicha empresa. El estudio fue de diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por la población total de 60 empleados evaluadores de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) de Lima. El instrumento utilizado fue la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Los resultados, en cuanto a los niveles de estrés, se encontró que el nivel bajo alcanzó el 6,5%, el intermedio 12,5%, el nivel estrés 43,8% y el nivel alto alcanzó el 37,5% en los evaluadores de DIGESA.

Fernández (2017) realizó una investigación titulada “Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017”. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación existente entre el estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada. La investigación fue de diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. La muestra fue no probabilística conformada por 150 trabajadores una empresa privada

limeña con mínimo tres meses de servicio. El instrumento utilizado fue la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Los resultados mostraron que existe una correlación directa y muy significativa entre los puntajes totales del estrés laboral y compromiso organizacional. Asimismo, el 61,3% de la muestra presentó nivel promedio de estrés laboral, seguido de un 10,7% nivel alto y un 7,3% nivel bajo.

Velarde (2016) presentó el trabajo titulado “Nivel de estrés laboral en asesores de venta Empresa de Concesionarios Autorizados S.A.C. Juliaca”. Dicha investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés de los asesores de venta, bajo el factor organizacional, personal y ambiental. El estudio fue de diseño no experimental de corte transversal de tipo descriptivo. La muestra fue el total de la población constituida por 10 de asesores de venta de vehículos de una empresa de concesionario autorizados en Puno. Se utilizó una encuesta creada por el investigador para la recolección de datos. Según los resultados, el 40% de los asesores de venta tuvo un nivel de estrés Bajo, el 30% tuvo un estrés promedio y el 30% restante obtuvo un nivel de estrés Alto.

Cárdenas (2013) realizó un estudio titulado “Algunos factores epidemiológicos y variaciones en las dimensiones del síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de APLAO MINSA”. La finalidad fue determinar algunos factores epidemiológicos del burnout en trabajadores del Hospital APLAO. El estudio fue de diseño no experimental de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 75 trabajadores entre médicos, enfermeras, técnicos de enfermería y obstetras del Hospital de APLAO en Arequipa. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI). Sobre los resultados de la evaluación del síndrome de burnout, se obtuvo que el 85,3% de los trabajadores tuvo niveles bajos de cansancio emocional, el 12% tuvo niveles medios, y el 2,7% altos. El 84% tuvo niveles bajos de despersonalización, el 10,7% niveles medios y el 5,3% niveles altos. El 18,7% se ubicó en un nivel leve de baja realización personal, 13,3% en un nivel medio y 68% en un nivel alto.

Arias, Lara y Ceballos (2016) estudiaron el “Síndrome de burnout en trabajadores de un Call center de la ciudad de Arequipa”. El objetivo fue

analizar las manifestaciones del síndrome burnout a través de sus dimensiones en personas que trabajan en este tipo de empresas. El estudio fue de diseño no experimental de tipo descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 49 empleados de una empresa de Call center en Arequipa. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) y una ficha de recolección de datos. Sobre los resultados de la evaluación del síndrome de burnout, se obtuvo que el 8.1% de los trabajadores del Call center tuvo niveles leves de agotamiento emocional, el 27% tuvo niveles moderados, y el 64.9% severos. El 10.8% tuvo niveles leves de despersonalización, el 5.4% niveles moderados y el 83.8% niveles severos. El 13.5% se ubicó en un nivel leve de baja realización personal, 2.7% en un nivel moderado y 83.8% en un nivel severo.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Estrés

Las definiciones de estrés, por supuesto, son productos de su tiempo. Producen conocimiento basado en investigaciones que reflejan la problemática de esa época. De esta forma, todas las definiciones nos dan una idea acerca de la época en que fueron enunciadas y es esta la razón para comprender el por qué han surgido distintas definiciones. Asimismo, estas definiciones nos dan indicios de cuáles fueron sus influencias en el desarrollo de teorías, como se llevaron a cabo las investigaciones y la forma en que los resultados fueron interpretados en su tiempo. Estas definiciones expresan la naturaleza del estrés en términos de sus diferentes componentes, y estos, a su vez, proporcionan cimientos para el desarrollo de teorías.

2.2.2. Reseña Histórica del estrés

En el siglo XVII, la palabra estrés era usada para referirse al sufrimiento, necesidad, adversidad o aflicción. Durante los dos siglos siguientes, la palabra estrés describía presión, fuerza, tensión o esfuerzo fuerte, atribuida a los órganos de la persona o a sus poderes mentales (Hinkle, 1973).

Dentro del campo de la física y la ingeniería, el estrés se refería a la tensión producida por una fuerza o presión externa. William Osier (1910) observó la relación entre la angina de pecho y el ritmo agitado de vida en sus pacientes. Desde entonces el estrés empezó a relacionarse a dolencias físicas y problemas de salud ya que podría causar más afecciones a corto plazo que la misma enfermedad.

Walter Cannon (1935) fue uno de los primeros en introducir el término “estrés” a la comunidad científica. Este autor describe el estrés como una respuesta, particularmente ante una emergencia que requiere el enfrentamiento de la persona con una situación peligrosa o desafiante. Propuso, además, la respuesta de lucha o huida de un organismo en su ambiente. Cuando una persona está en peligro, o ante una situación desafiante, puede confrontarla y pelear o alejarse de la situación tan rápido como le sea posible.

De esta forma, el estrés a corto plazo hacía referencia a una respuesta observada en la naturaleza donde los sistemas fisiológicos actúan en sincronía para permitir la supervivencia. Esta respuesta, estudiada ampliamente en la actualidad, prepara los sistemas cardiovasculares y músculo-esqueléticos para mejorar la función de defensa del organismo ante el peligro, que también puede ser impuesto por un estresor (Dhabhar, Miller, McEwen, y Spencer, 1995).

Aunque Cannon no se refirió frecuentemente al estrés en sus escritos, expresó su creencia de que el estrés debería ser un concepto importante en el entendimiento y tratamiento de los problemas médicos (Cannon, 1928). Ante esto, unas décadas después, Hans Selye (1956) imprimió en el campo del estrés la idea de que el desgaste producido por la activación repetida del Síndrome de Adaptación General (GAS, en inglés) fue un factor que contribuye al desarrollo de la enfermedad física.

Selye caracterizó el GAS como trifásico: (1) fase de alarma, inicio de la movilización de recursos metabólicos caracterizado por un aumento de la actividad suprarrenal y otros cambios fisiológicos; (2) fase de resistencia, adaptación a la situación estresante y; (3) fase de agotamiento, donde, si

no se supera adecuadamente la fase de resistencia, aparecen síntomas fisiológicos propios del desgaste que pueden conllevar a problemas médicos. La figura 1 ilustra esta progresión.

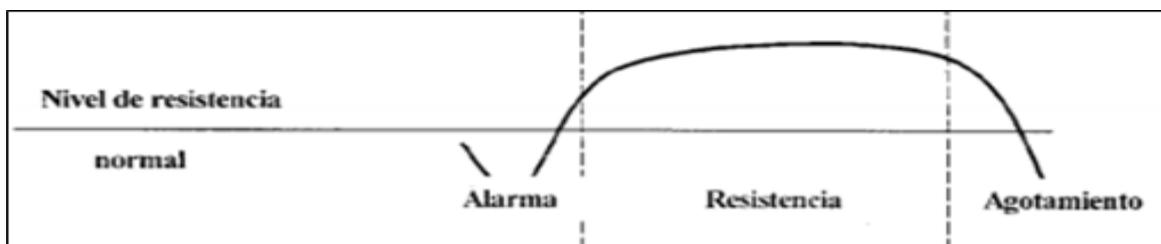


Figura 1. Episodio de tensión o estrés.

Nota. Recuperado de “El estrés laboral y su influencia en el trabajo”. Atalaya, M., 2001, *Industrial Data*, 4(2), pp. 25-36.

2.2.3. Definiciones de estrés

Las primeras definiciones de estrés, por lo tanto, fueron propuestas en términos de un estímulo, una respuesta o una interacción entre los dos. Sin duda, estas definiciones han proporcionado la información que se necesitaba para crear un cuerpo considerable de conocimiento sobre la naturaleza y características de estos diferentes componentes del estrés y su interacción (Dewe, O’Driscoll y Cooper, 2010).

Esto no quiere decir que tales definiciones deberían asignarse actualmente a los anales de la historia, a pesar de que poseen esta cualidad de tiempo y contexto. Al contrario, tienen la capacidad de ofrecer una comprensión de la complejidad y riqueza del proceso de estrés en sí mismo (Dewe, et al., 2010).

El desarrollo de una definición suele pasar por distintas etapas que expresan el énfasis de la investigación en su tiempo. Estas teorías fueron propuestas por investigadores que, según su propia agenda, siguieron caminos diferentes y fueron influenciados en cierto modo por las exigencias de su propia disciplina y empujadas por cuestiones sociales, económicas y políticas. Además, siempre que se mencionaba la palabra estrés o se intentaba definirla, se producía un debate bastante sólido y provechoso (Dewe, 2001).

Dichas definiciones también poseen una cualidad evolutiva, que permite a los investigadores continuar explorando su naturaleza. También permite evaluar sus características en términos de su relevancia para las experiencias laborales contemporáneas, así como continuar explorando si la interacción se expresa mejor como algún tipo de desequilibrio entre la persona y el medio ambiente (Cooper, Dewe y O'Driscoll, 2001).

Para entender la influencia total de las definiciones y teorías del estrés, es necesario considerar dos desarrollos adicionales en la evolución de tales definiciones. Estos incluyen la necesidad de pensar en el estrés en términos transaccionales (Lazarus, 1990) y, según el mismo autor posteriormente, en términos de emociones discretas (Lazarus, 2001).

Tomando la naturaleza transaccional del estrés, cada componente debe ser visto según su relación como parte de un proceso más complejo. La transacción implica que el estrés no reside únicamente en la persona ni únicamente en el entorno, sino en la transacción entre los dos (Lazarus, 1990). El poder del enfoque transaccional para definir el estrés radica en el hecho de que la transacción implica un proceso, y para comprender la naturaleza de esa transacción, compromete a los investigadores explorar esos procesos cognitivos que vinculan al individuo con el ambiente (Dewe et al., 2010).

Como sugiere Lazarus (1999), el proceso de evaluación es el que proporciona ese vínculo y, al hacerlo, proporciona el conducto entre la experiencia estresante y las emociones consecuentes. La importancia de las evaluaciones cognitivas radica en el hecho de que actúan como puente entre lo que uno experimenta y como uno se siente ante una experiencia particular (Lazarus, 2001). Esto también proporciona una vía conceptual para examinar más de cerca el papel de las emociones discretas, descritas como emociones de patrón exclusivo de respuesta ante determinados eventos.

Si las evaluaciones desencadenan la respuesta emocional, entonces, como sugieren Lazarus y Cohen-Charash (2001), el estrés siempre implica a la emoción, por lo tanto, el estrés y la emoción deben

tratarse como un tema único, ya que la emoción abarca todos los fenómenos del estrés. De esta forma, podemos desviar nuestra atención del problemático concepto de estrés y adoptar el uso conceptual de las emociones discretas para expresar mejor la naturaleza de lo que están experimentando los individuos.

Una definición medianamente completa del estrés debería conducir a teorías que apunten a los mecanismos que subyacen y expresen mejor la naturaleza del proceso de estrés, y la manera en que esos mecanismos proporcionan una vía causal que expresa la naturaleza de la experiencia. De esta forma cuando pensamos en la palabra estrés, ya no pensamos en términos de entidades separables (Coyne y Gottlieb, 1996) simplemente como estímulo y respuesta, sino más como un proceso, donde el énfasis está en rastrear la naturaleza transaccional de ese proceso (Aldwin, 2000).

Es importante comprender la estructura de una teoría en cuanto a sus componentes, sin embargo, es más importante la forma en que los componentes de una teoría están ordenados en términos de relación. Distinguir entre estructura y relación permite que el énfasis cambie y se enfoque en la secuencia de eventos que culminan en la experiencia del estrés (Kaplan, 1996). Además, contribuye a la comprensión de la evolución del término estrés y en cómo la naturaleza de esa relación ha encontrado distintas formas de expresarse en variados modelos teóricos.

2.2.4. Conceptos de estrés laboral

El estrés laboral está asociado a estados emocionales aversivos, negativos y/o desagradables que los individuos experimentan en su lugar de trabajo. En este sentido, algunos autores definen el estrés laboral como una experiencia emocionalmente desagradable y negativa, caracterizada por períodos de tensión, frustración, ansiedad, irritabilidad y depresión (Sinangil, Viswesvaran, Ones y Anderson, 2001).

En el trabajador bajo estrés, todo cuanto refiere a capacidad emocional, queda afectado. Se pierde empatía, la capacidad de percibir lo que sienten los demás, lo que necesitan y lo que los puede motivar. Esto

complica la forma de comunicarse, relacionarse con los demás y conseguir lo que se desee en las personas estresadas (Acosta, 2008).

Por lo tanto, el estudio del estrés laboral y sus posibles consecuencias en la calidad de la vida laboral de los trabajadores, y la productividad de las organizaciones, se considera un tema central para las sociedades y para los gobiernos (Gil-Monte, 2010) con el propósito de fomentar la calidad de vida en el trabajo (Patlán 2017).

Sin embargo, para Otero (2011), a pesar de que el término expresa consistentemente una realidad del mundo laboral, su amplia utilización en distintos contextos, le confiere distintos significados y dificulta la tarea de un acotamiento conceptual.

Según Ismail, Yao y Yinus (2009), el estrés laboral es conceptualizado teniendo en cuenta dos factores principales: el estrés fisiológico y el estrés psicológico. La vertiente fisiológica se caracteriza por definir el estrés como una reacción del organismo frente a determinados eventos estresores en el ambiente laboral.

Esta reacción se produce mediante las hormonas del estrés: corticosterona y epinefrina. Dichas hormonas, pueden crear cefaleas, dolor abdominal, fatiga, taquicardia, dolor muscular, trastornos de los patrones regulares de sueño, pérdida o aumento del apetito, etc. (Ismail et al., 2009; Viswanathan, Daugherty, y Dhabhar, 2005).

Por consiguiente, el excesivo estrés laboral experimentado por los trabajadores, ha sido asociado ampliamente, en la literatura especializada, a la aparición y permanencia de enfermedades físicas, el deterioro de la salud mental y el desarrollo de patologías como la depresión, ansiedad generalizada, estrés postraumático y psicosis, entre otros. Estas complicaciones interfieren en la capacidad para trabajar, la productividad, la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores (Wu, Chi, Chen, Wang, y Jin, 2010).

Por otra parte, la vertiente psicológica, define el estrés, como una reacción emocional negativa (ansiedad, depresión, burnout, alienación en

el trabajo, hostilidad e irritabilidad) como consecuencia de la exposición continuada a estresores en el área laboral (Gunnar y Quevedo, 2007). En un estudio de revisión, Osorio y Cárdenas (2017) encontraron que las variables psicológicas más relacionadas con el estrés laboral, en las investigaciones de los últimos 5 años, fueron las demandas y control laboral, esfuerzo y recompensa laboral, apoyo social, estrategias de afrontamiento y características de personalidad.

En general, el estrés laboral ocurre cuando existe una incompatibilidad entre el individuo y el medio laboral, es decir, cuando el individuo evalúa y percibe que las exigencias del medio laboral exceden su capacidad y recursos disponibles para poder manejarlos. Diversos estudios definen el estrés como un conjunto de respuestas del organismo frente a exigencias del ambiente (Lu, Sun, Hong, Fan, Kong y Li, 2015).

2.2.5. Sintomatología del estrés laboral

El estrés puede tener respuestas tanto a corto como a largo plazo. Los empleados y, de hecho, los empleadores deberían tomar los síntomas a corto plazo seriamente, ya que el tratar de soportarlos u obviarlos tiene implicaciones a largo plazo, no solo para las personas a nivel individual sino también organizacional.

Estos síntomas, según Stranks (2005), pueden ser divididos en: (1) fisiológicos y sociales; (2) mentales, emociones y conductuales y; (3) salud individual. Se presentan a continuación con mayor detalle:

- **Fisiológicos y sociales:** A corto plazo: Dolores de cabeza, migraña, dolores de espalda, dificultades visuales, respuesta alérgica de la piel, patrones de sueño alterados, trastornos digestivos. A largo plazo: Aumento del ritmo cardiaco, colesterol elevado, niveles de adrenalina y noradrenalina elevados.
- **Mentales, emocionales y conductuales:** A corto plazo: Insatisfacción laboral, episodios de ansiedad y depresión, irritabilidad, frustración, ruptura de relaciones en el hogar y trabajo, abuso de drogas, alcohol y tabaco, incapacidad de relajarse.

- **Salud individual:** A largo plazo: Úlceras pépticas, gastritis, diabetes, artritis, accidentes cerebrovasculares, presión arterial alta, enfermedades coronarias, enfermedades de salud mental.

2.2.6. Tipos de estrés laboral

Para un mejor entendimiento del estrés y su influencia en el individuo y su ámbito laboral, la literatura especializada señala distintas tipologías. A este propósito, Mae (2012) hace mención a tres tipos: (1) estrés agudo, (2) estrés episódico y, (3) estrés crónico, detallados a continuación:

- **Estrés agudo:** Es la forma de estrés más experimentada y es causada por demandas y presiones que se dan cotidianamente. Mientras que la palabra estrés connota una impresión negativa, este estrés es lo que, en realidad, brinda excitación, diversión y emoción a nuestras vidas. Sin embargo, agudo, puede causarnos molestias fisiológicas tales como vómitos, tensión, dolores de cabeza y otros síntomas fisiológicos y psicológicos.
- **Estrés episódico:** Cuando el estrés agudo es sufrido muy frecuentemente es llamado estrés episódico. Este tipo de estrés usualmente es visto en personas que están bajo demandas muy intensas y exige conductas que sean dirigidas a lograr estas metas. Este tipo es observado claramente en personas con personalidad Tipo A, quienes se involucran constantemente en experiencias competitivas, demandantes, e incluso hostiles.
- **Estrés crónico:** Este tipo de estrés es el opuesto al estrés agudo, ya que no es excitante ni emocionante, al contrario, es peligroso y dañino para la salud. El estrés crónico aparece luego de que la persona está expuesta, durante a largo tiempo, a fuertes estresores o luego de una experiencia traumática. Estas situaciones estresantes parecen interminables y acumulan el estrés resultante de una larga exposición. Serias enfermedades o dolencias están asociadas a el estrés crónico,

tales como accidentes cerebrovasculares, ataques al corazón, cáncer, y problemas psicológicos tales como depresión clínica y TEPT.

2.2.7. Características del estrés laboral

Stranks (2005) menciona que existen señales que indican que los empleados pueden estar sufriendo excesiva presión o estrés. Estos pueden ser observados en su conducta o apariencia por lo que propone las siguientes dimensiones con sus respectivas características propias.

- **Rendimiento laboral:** Rendimiento decreciente o inconsistente, errores poco característicos, pérdida de control sobre el trabajo, pérdida de motivación y compromiso, indecisión, lapsos en la memoria, demora en la labor realizada.
- **Retirada:** Llegar tarde al trabajo, irse temprano, demora en los descansos, ausentismo, actitud resignada, reducción del contacto social, mostrarse evasivo.
- **Regresión:** Llanto, discusiones, excesiva sensibilidad, irritabilidad, impulsividad, reacción exagerada ante los problemas, comportamiento inmaduro.
- **Comportamiento agresivo:** Chismes maliciosos, críticas hacia otros, vandalismo, gritos, acoso, pobres relaciones entre compañeros, arrebatos de cólera.
- **Signos físicos:** Habla nerviosa, transpiración, cansancio, estómago flojo, dolores de cabeza, temblor de manos, rápido aumento o pérdida de peso, sensación constante de frío.
- **Otras conductas:** Comportamiento fuera de lo normal, dificultad al relajarse, incremento de consumo de alcohol y el fumar, falta de interés en la apariencia e higiene, accidentes en casa o en el trabajo, conducción temeraria, toma de riesgos innecesarios.

2.2.8. Causas del estrés laboral

Los marcos teóricos presentados, dominan el panorama de la investigación y la forma de conceptualizar el estrés. Todos estos tienen puntos de vista complementarios de los factores estresantes.

La evidencia indica que un bajo control, altas demandas generales, un desequilibrio de esfuerzos y recompensas, y factores estresantes que se ven como obstáculos, tienen consecuencias perjudiciales en el lugar de trabajo para las personas y las organizaciones.

Debido a que estos aspectos del trabajo tienen potencial dañino, es mejor referirse a ellas como “riesgos relacionados al estrés”. La literatura sobre el estrés generalmente menciona los riesgos en categorías (Leka, Griffiths, y Cox 2003). Sin embargo, se debe tener en cuenta que algunos de estos riesgos pueden no ser universales o no considerarse dañinos en culturas específicas.

Leka et al., (2003) proponen nueve categorías de riesgos relacionados al estrés agrupadas en dos dimensiones:

2.2.8.1. Contenido del trabajo

- Contenido de la labor: Monótono y de baja estimulación, falta de variedad con tareas desagradables o aversivas.
- Carga y ritmo de trabajo: Tener demasiadas o pocas cosas que hacer, trabajar bajo presiones de tiempo.
- Horas de trabajo: Esquemas de trabajo estrictos e inflexibles, horarios largos, poco habituales e impredecibles.
- Participación y control: Falta de participación en las decisiones, falta de control sobre los métodos, ritmo y horas de trabajo, y ambiente laboral.

2.2.8.2. Contexto del Trabajo

- Desarrollo de carrera, estatus y pago: Inseguridad laboral, falta de ascensos, trabajo de poco reconocimiento social, esquemas de pago a destajo, sistemas de evaluación de performance injustos o poco claros, subestimación o sobreestimación de las habilidades en el trabajo.
- Rol en la organización: Roles poco claros, conflicto de roles en el mismo trabajo, responsabilidad sobre las personas, tratar continuamente con otras personas y sus problemas.
- Relaciones interpersonales: Supervisión inadecuada, desconsiderada y poco solidaria, pobres relaciones con los compañeros, bullying, acoso y violencia, trabajo aislado o solitario, procedimientos que no permiten compartir problemas en grupo.
- Cultura organizacional: Pobre comunicación, pobre liderazgo, falta de claridad sobre los objetivos organizacionales y su estructura.
- Interfaz de trabajo a domicilio: Demandas conflictivas de llevar trabajo a casa, falta de apoyo para problemas domésticos en el trabajo, falta de soporte para problemas de trabajo en el hogar.

Para un análisis más específico de los factores de riesgo estresantes que han dominado la atención de los investigadores en las últimas décadas, estas se presentan en apartados distintos.

2.2.8.3. Violencia, bullying, y acoso sexual

Estas variables van cobrando mayor importancia, sobre todo en los sistemas de vigilancia de los centros laborales, y pueden agruparse como formas de agresión en el lugar de trabajo causantes de estrés. En un estudio de larga data sobre los factores psicosociales de riesgo en lugar de trabajo, el bullying, la violencia y

el acoso sexual, se encontraron entre los primeros lugares. Con esta información, los investigadores recomendaron la implementación de sistemas de vigilancia más efectivos que monitoreen estas conductas de riesgo (Dollard, Skinner, Tuckey y Bailey, 2007).

Otro estudio a larga escala en trabajadores de servicio al cliente encontró resultados similares, la exposición a la violencia y las amenazas emergen como uno de los principales estresores en los trabajadores. Estar expuesto a la violencia en el trabajo es un fuerte predictor de ausentismo laboral (Rugulies, Christensen, Borritz, Villadsen, Bültmann y Kristensen, 2007).

El bullying incluye comportamiento agresivo y negativo que amenaza la autoestima o competencia profesional de la víctima, quien es incapaz de defender a si misma de la agresión. Típicamente, el bullying persiste durante un considerable período de tiempo. En el trabajo, la víctima de maltrato reporta un significativo estrés psicológico, especialmente fatiga mental (Agervolds y Mikkelsen, 2004).

Las personas espectadoras de bullying también reportan estrés, y existe evidencia que ciertas influencias contextuales pueden hacer de la intimidación una experiencia aún más estresante. Es probable que el bullying ocurra en situaciones de trabajo estresantes donde existen conflictos laborales previos junto con estilos de liderazgo destructivos. Esta problemática es más frecuente en situaciones laborales donde los supervisores inmediatos evitan lidiar con situaciones estresantes (Hauge, Skogstad y Einarsen, 2007)

El acoso sexual produce una serie de resultados negativos tanto para las personas como las organizaciones, siendo el estrés uno de estos resultados (Shaffer, Joplin, Bell, Lau y Oguz, 2000). Incluso, episodios de acoso sexual de baja intensidad, pero frecuentes, tienen efectos negativos significativos para el trabajo de

la mujer en términos psicológicos y resultados relacionados al trabajo (Schneider, Swan y Fitzgerald, 1997).

Este acoso se da en distintos ámbitos laborales, en este sentido Sczesny y Stahlberg (2000) observaron que las mujeres empleadas en Call centers frecuentemente experimentan acoso sexual por teléfono, lo que genera en ellas un alto estrés, baja satisfacción y performance laboral.

Debido a esto los investigadores proponen que este tipo de experiencias deberían ser tratadas de manera similar a un problema crónico de salud mental en el lugar de trabajo, y complementarse con una identificación de los factores de riesgo y el desarrollo de estrategias de prevención (Bell, Cycyota y Quick, 2002).

2.2.8.4. Políticas Organizacionales

Otro estresor que recibe una creciente atención de los investigadores son las políticas organizacionales. Lo interesante sobre este estresor en particular es que depende de cómo es definido, ya que su efecto no necesariamente es negativo.

Cuando las políticas son definidas como acciones individuales y hechas para intereses personales sin tomar en cuenta el bienestar de los otros, existe evidencia de una relación positiva con estrés laboral (Harris y Kacmar, 2005). Además, el estrés laboral es un posible mediador entre las políticas y una conducta agresiva en las organizaciones (Vigoda, 2002).

Sin embargo, también existe evidencia de que las habilidades políticas, que son las habilidades para influir en otros y actuar de manera que las metas personales y organizacionales puedan ser conseguidas, pueden neutralizar los efectos del estrés tales como la ansiedad, síntomas somáticos y tensión emocional (Perrewé, Zellers, Ferris, Rossi, Kacmar, y Ralston, 2004)

2.2.8.5. Injusticia en el lugar de trabajo

Las percepciones de injusticia en el lugar de trabajo constituyen otra fuente de estrés que es foco de la atención de los investigadores. Son 3 las formas de justicia que se han investigado: (1) injusticia de los procesos organizacionales, (2) injusticia de los resultados recibidos por los individuos, y (3) injusticia de interacción con otros en las organizaciones, mayormente con los supervisores. En general, evaluaciones favorables de la justicia en el ambiente de trabajo ha sido relacionado con bajos niveles de estrés (Elovainio, Helkama y Kivimäki, 2001).

Los estudios sobre este tema apuntan a fomentar la justicia en el trabajo evaluando, para ello, el clima de justicia laboral. Las percepciones del clima laboral como justo, a nivel individual y grupal, están relacionados con niveles más bajos de ansiedad y depresión (Spell y Arnold, 2007), y un trato justo por parte de los supervisores ejerce un efecto amortiguador del estrés resultante de otras variables, como una remuneración salarial baja (Greenburg, 2006).

2.2.8.6. Trabajo emocional

Existe una creciente atención de la investigación de las emociones en el lugar de trabajo, y por la forma como los trabajadores gestionan sus emociones con el fin de ser eficientes en su labor desempeñada. Los empleados, particularmente de atención al cliente, manejan sus emociones de acuerdo a reglas preestablecidas.

Hochschild (1983) definió por primera vez el término trabajo emocional, como el control de las emociones con el fin de crear expresiones corporales y faciales que puedan observarse exteriormente. Las presiones para actuar de una manera que a menudo es inconsistente con la experiencia personal interna, generan estrés a lo largo del cumplimiento. Cuando este conflicto entre la emoción interna y la exteriorizada se vuelve crónica, existe

evidencia de efectos negativos en la salud física y psicológica (Schaubroeck y Jones, 2000).

Han sido identificados dos formas de trabajo emocional, según Hochschild, que ayuda a los empleados a comportarse de acuerdo las reglas dispuestas por las organizaciones: (1) la actuación superficial y (2) la actuación profunda. La primera hace referencia a la regulación de las expresiones de forma pública con el fin de manifestar una emoción, sin sentirla. Y la segunda comprende la regulación de emociones a nivel interno, incluso de pensamientos, para generar conscientemente nuevos estados emocionales.

Grandey y Gabriel (2015) detalla cómo los estudios de campo y laboratorio, sobre este tema, típicamente informan que actuar superficialmente es "malo" para el bienestar del individuo y actuar en relación con las propias emociones es "bueno" para los resultados relacionados con el trabajo. Ramírez, Guerra y Ramis, (2016) corroboran la relación existente entre el trabajo emocional y la satisfacción con el trabajo. Asimismo, señalan la importancia de profundizar en la satisfacción laboral con el fin de promover la expresión sana de las dimensiones del trabajo emocional.

2.2.9. Modelos explicativos del estrés laboral

En general, la investigación desarrollada durante las últimas décadas sobre el estrés laboral ha ido configurando un modelo que toma en consideración diversos aspectos relevantes (ver Figura 2) que puede ser denominado modelo clásico. Sin embargo, distintos teóricos proponen un marco más específico para conceptualizar el estrés.

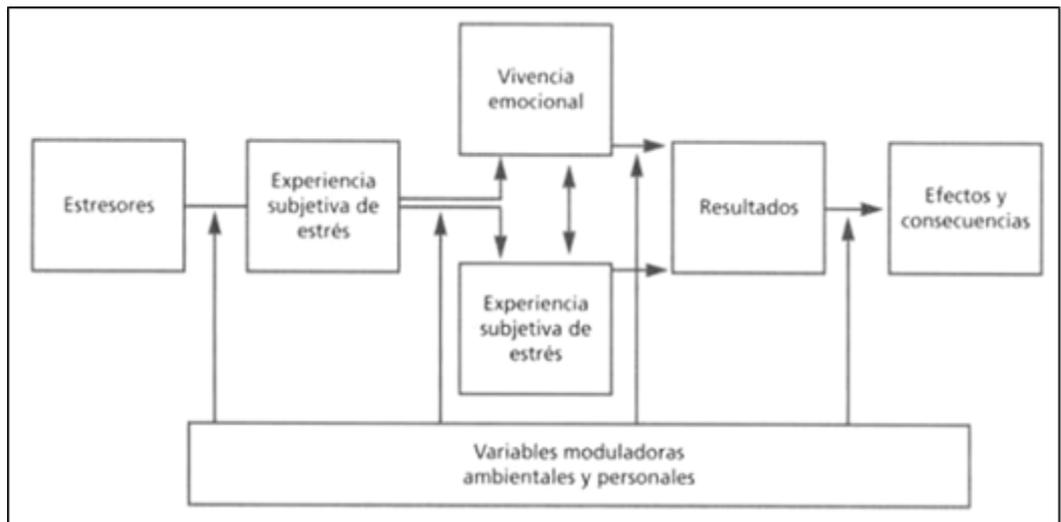


Figura 2. Modelo clásico de estrés laboral

Nota. Recuperado de “El estrés laboral, una perspectiva individual y colectiva”. Peiró, J., 2001, Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 13, pp 18-38.

2.2.9.1. Modelo Demanda-Control

Este modelo fue desarrollado por Karasek y Theorell, (1990) para explicar la relación existente entre los aspectos psicosociales del trabajo, la satisfacción laboral, la productividad y la salud física y mental. En base a este modelo, los autores defienden la existencia de una interacción entre las exigencias psicológicas y físicas de la labor desempeñada y la capacidad del individuo para controlarse.

Según estos investigadores, el modelo se explica mejor con el uso de cuadrantes (ver figura 3) que representan cuatro categorías psicosociales del trabajo. De Jonge, Dollard, Dormann, Blanc y Houtman, (2000) identifican como factor decisivo de este modelo, la capacidad de ejercer control sobre las propias decisiones con el fin de enfrentar las exigencias del trabajo.

Un trabajo activo predice resultados positivos, mientras que un trabajo de alta presión predice consecuencias negativas. Es decir, las altas demandas y el bajo control producen las mayores tasas de estrés, mientras que las bajas demandas de trabajo y un buen control crean niveles más bajos de estrés en los trabajadores

(García-Herrero, López-García, Herrera, Fontaneda, Muñoz, y Mariscal, 2017).

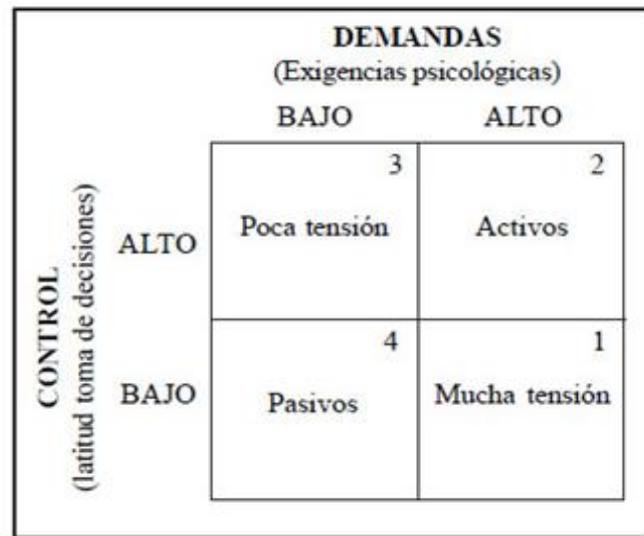


Figura 3. Modelo Demanda-Control

Nota. Recuperado de "Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana". Gil-Monte, G., López-Vilchez, J., Llorca-Rubio, J.L. y Sánchez, J. 2016, *Liberabit*, 22(1), pp 7-19.

2.2.9.2. Modelo de Demanda-Control-Apoyo

El modelo de Demanda-Control de Karasek, fue ampliado por Johnson, añadiéndole como tercera dimensión el apoyo social (Johnson y Johansson, 1991). Mediante esta nueva dimensión se reconoce la importancia de que una teoría sobre estrés laboral reconozca y evalúe las relaciones sociales en el área de trabajo. Yoon, Ryu, won Kang y Jung-Choi (2018) subrayan esta necesidad, y sostienen que el apoyo social de los compañeros y los gerentes en el trabajo puede preservar la salud mental de los trabajadores, incluyendo la sintomatología depresiva.

2.2.9.3. Modelo de Ajuste Persona-Entorno

Propuesto por Harrison, en 1978, este modelo considera cuatro componentes básicos principales: (1) ambiente objetivo, (2) ambiente subjetivo, (3) trabajador objetivo y (4) trabajador subjetivo

(Harrison, 1978). Estos cuatro componentes indican la forma como el trabajador experimenta las actividades laborales o el ambiente de trabajo. Esta experiencia depende de la exactitud de la percepción que este tiene sobre el entorno real. Entonces, un ajuste inadecuado entre el trabajador y su entorno puede provenir de una evaluación subjetiva que origina repercusiones negativas, principalmente a nivel de salud mental del trabajador.

El modelo de Harrison propone que las experiencias de estrés son producidas por la falta de adaptación entre las solicitudes del contexto y los recursos de la persona para enfrentarlas (Martins, 2004). En este sentido, la noción de ajuste resulta primordial, pues permite al individuo comprender, evaluar y lidiar con su estrés laboral.

2.2.9.4. Modelo de Evaluación Cognitiva

Para Lazarus y Folkman (1986), creadores del modelo, existe una relación entre individuo y medio, por lo que la respuesta de estrés tiene su origen cuando un determinado evento es evaluado como amenazador o cuando la persona se autoevalúa como carente de los recursos suficientes para enfrentarlo. Así, la evaluación es un aspecto central en la interpretación de un evento dado como estresante (Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis y Gruem, 1986).

Se conceptualizan dos tipos de evaluación: evaluación primaria, que se refiere a la primera interpretación del sujeto frente al evento experimentado y; la evaluación secundaria, que surge cuando el evento o situación fue evaluado de modo negativo, analizando los recursos y capacidades del sujeto para afrontar dicha situación.

2.2.9.5. Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

Este modelo propuesto por Siegrist (1996) postula que el desbalance entre el alto esfuerzo realizado en el trabajo con las

bajas recompensas que conlleva, genera estrés y deterioro en la salud. Las recompensas, no solo se refieren a la compensación económica, sino también a la seguridad laboral y oportunidades de carrera. El apoyo empírico a este modelo ha sido encontrando a través de varias ocupaciones (Van Vegchel, De Jonge, Bosma y Schaufeli, 2005)

De estos modelos, dos fueron los más empleados en investigaciones recientes, según Osorio y Cárdenas (2017), para la construcción de instrumentos para medir el estrés: (1) el modelo Demanda-Control cuyo instrumento de medición es el cuestionario de contenidos del trabajo (JCQ) propuesto por Karasek y (2) el modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist mediante un instrumento de nombre homónimo al modelo.

2.2.9.6. Otros modelos teóricos

Los modelos explicativos relacionados al estrés laboral expuestos anteriormente, muestran perspectivas diferentes y a la vez complementarias. Cada una de las teorías comentadas ofrece una visión distinta para comprender la transacción entre el individuo y el medio ambiente, aunque existen otras teorías que abordan la problemática como un proceso.

Por ejemplo, la teoría del estrés propuesta por Shupe y McGrath (2000) puede ser descrita como una teoría del proceso dinámico y adaptativo (Cooper, 2000). Cuando esta teoría se enfoca a nivel individual, sugiere un ciclo complejo conectado por cuatro procesos: (1) el proceso de evaluación, interpretación de los eventos; (2) el proceso de elección, la elección de una repuesta de afrontamiento; (3) el proceso de ejecución, la fase de afrontamiento y; (4) el proceso de resultados, las consecuencias para el individuo, (Shupe y McGrath, 2000). Estos autores esbozan la complejidad de estos procesos interconectados y las implicaciones de estas dificultades para los investigadores en términos de medición e interpretación.

Del mismo modo, Cummings y Cooper (2000) ofrecen una teoría cibernética del estrés laboral. El énfasis de esta teoría se encuentra en el tiempo, la información y la retroalimentación. Estos constructos son vistos como esenciales, y son considerados como subyacentes al proceso de estrés a medida que se pasa de la detección de la tensión, a través de la elección de procesos de ajuste para hacer frente a la situación de amenaza, a la subsecuente retroalimentación de los efectos del afrontamiento.

Los creadores de esta teoría también describen la complejidad del proceso, tales como los problemas operacionales y de medición involucrados a medida que los procesos avanzan a través de sus cuatro fases: (1) detección, (2) elección, (3) ajuste y, (4) efectos. En el centro de esta teoría subyace la idea de que los individuos son administradores activos del estrés y que el conocimiento puede ayudarlos a anticipar y manejar dicho estrés (Wethington, 2000).

Edwards (2000) desarrolla aún más el enfoque cibernético mediante la idea de que el objetivo de los sistemas de regulación es modular las discrepancias entre el individuo y el medio ambiente. Estas discrepancias se expresan en términos de un ciclo de retroalimentación negativa, por lo que el estrés, el afrontamiento y el bienestar son elementos cruciales en este proceso de autorregulación.

La idea de proceso expresada por algún tipo de transacción entre la persona y el entorno se encuentra en el centro de estos diferentes enfoques teóricos. Esto no quiere decir que los investigadores, mientras siguen lidiando con los problemas del proceso y la transacción, no hayan explorado y desarrollado otros enfoques.

En este sentido, Warr (2007) exploró la forma en que el trabajo puede hacernos felices o infelices. Aunque reconoce las ambigüedades de la definición alrededor de estos términos, y la

preferencia a usar el término bienestar, la felicidad debería considerarse no solo en sus formas enérgicas, sino también debería usarse en un sentido contextual, laboral en este caso, o incluso debería ser definida como una faceta o componente del trabajo (Warr y Clapperton, 2010).

Al considerar el entorno, estos autores identifican 12 fuentes de felicidad laboral, pero reconocen que no existe un número concreto de fuentes laborales, ya que estas difieren según los trabajos y las diferencias individuales. Al discutir las fuentes de trabajo, estos autores sugieren que la mejor manera de pensar sobre ellas es compararlas con vitaminas, siendo estas buenas para la persona, pero hasta cierto punto. Los niveles moderados de fuentes laborales producen felicidad, pero más allá de cierto nivel, no produce más felicidad, sino infelicidad.

Otro enfoque lo ofrecen Nelson y Simmons (2004), quienes integran en su modelo de estrés holístico, las cualidades positivas de estrés y proponen que la evaluación cognitiva de cualquier experiencia puede producir significados positivos o negativos. Este modelo se centra en las respuestas positivas y sus efectos sobre el rendimiento en la salud (Simmons y Nelson, 2007). Estos autores sugieren que el estudio del estrés laboral debe incluir lo positivo y lo negativo en las teorías explicativas, y que su estudio debe ser pensado más como una constelación de teorías y modelos que abordan un proceso o fenómeno significativo.

Las diferentes teorías mencionadas, reflejan una cantidad de perspectivas, pero todas ofrecen una lente a través de la cual se puede explorar la transacción persona-entorno. Cada teoría ofrece una vista dinámica del proceso de estrés, enfatizando la importancia del contexto dentro del cual tiene lugar la transacción entre la persona y el entorno.

2.2.10. Factores del estrés laboral

Para realizar una eficiente evaluación del estrés laboral, además de tener bases teóricas que expliquen la problemática, es necesaria la identificación de las dimensiones o factores subyacentes.

A este propósito, López y Campos (2002), proponen cinco factores: (1) estrés percibido, (2) apoyo social de familiares y amistades, (3) apoyo social percibido, (4) nivel de sintomatología y, (5) sucesos y preocupaciones de vida. Estos son analizados a detalle a continuación:

- **Estrés percibido:** Hace referencia a la valoración del trabajador del proceso de cambio experimentado, o como este percibe y organiza la información. Esta percepción le da significado a la situación como amenazante, y se evalúan, además, los recursos disponibles para hacer frente a dicha situación.
- **Apoyo social familiar y de amistades:** Los contextos sociales bien definidos, brindan al trabajador oportunidades generadoras de bienestar. Además, las personas con un alto nivel de estrés, si cuentan con apoyo social, difícilmente desarrollan problemas de salud.
- **Apoyo social percibido:** La percepción de un soporte social permite al individuo buscar apoyo ante situaciones estresantes y por lo tanto manejar mejor la experiencia considerada como amenazante. Contar con apoyo social no es idéntico a buscar apoyo en él.
- **Nivel de sintomatología:** La aparición de síntomas físicos y psicológicos como reacción ante ciertos eventos, indican que una persona está enfrentándose a situaciones que considera estresantes. Este factor es ampliamente estudiado y es relacionado a una gran variedad de trastornos psicológicos.
- **Sucesos y preocupaciones de vida:** Entre estos factores, se encuentran los hechos de la vida cotidiana de los trabajadores, que afectan positiva o negativamente su desarrollo. También se incluyen los eventos vitales que provocan crisis. El cambio, luego de un reajuste

posterior al evento vital, es un aspecto de gran importancia en la valoración del estrés que puede estar experimentando una persona.

2.3. Definiciones Conceptuales.

2.3.1. Estrés Laboral

El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas (García, Gelpi, Vindel y Romero, 2009).

2.3.2. Cansancio emocional (CE)

Definido como desgaste, agotamiento, fatiga que puede manifestarse tanto física como psíquicamente, disminución de los recursos emocionales y personales, y sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente (Maslach y Jackson, 1981).

2.3.3. Despersonalización (DP)

Se define como un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente beneficiarios de su trabajo, acompañado de un incremento de la irritabilidad y pérdida de motivación hacia el mismo, reacciones de distancia, hostilidad y cinismo hacia los beneficiarios del trabajo y también hacia sus compañeros de trabajo (Maslach y Jackson, 1981).

2.3.4. Realización Personal (RP)

Se define como respuestas negativas hacia uno mismo y su labor, típicas de los estados depresivos, evitación de relaciones interpersonales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima (Maslach y Jackson, 1981).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño utilizado

3.1.1. Tipo

El presente estudio es de tipo descriptivo, ya que en su alcance busca especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno a estudiar (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Es decir, solo pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta de las variables a las que se refiere, su objetivo no es indicar como se relacionan estas.

3.1.2. Diseño

Esta investigación es de diseño no experimental, puesto que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Asimismo, es de corte transversal, pues se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

3.2. Población y muestra

3.2.1. La población

La población de estudio estuvo conformada por 40 trabajadores de ambos sexos, 28 varones y 12 mujeres en los rangos de edades de 26 a 58 años de edad, quienes se encontraban laborando en el área de ventas y el área de contabilidad de una empresa automotriz de San Luis.

3.2.2. La Muestra

El tipo de muestreo es censal, debido a que se seleccionó el 100% del personal que labora en el área de venta y el área de contabilidad de la empresa automotriz del distrito de San Luis (Casal y Mateu, 2003). La población fue de 40 trabajadores de esta empresa automotriz.

3.3. Identificación de la variable y su operacionalización.

La operacionalización de la variable de “estrés laboral” se realiza a mediante el instrumento Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI), adaptado por Seisdedos (1997).

Tabla 1.

Operacionalización del Maslach Burnout Inventory (MBI)

Variable	Dimensiones	Nº de ítems	Indicadores	Niveles
Burnout Es un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas (Maslach y Jackson, 1981).	Cansancio Emocional Desgaste, agotamiento, fatiga y que puede manifestarse tanto física como psíquicamente, disminución de los recursos emocionales y personales, sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente (Maslach y Jackson, 1981).	9	Cansancio Emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)	Alto Medio Bajo
	Despersonalización Un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente beneficiarios de su trabajo, acompañado de un incremento de la irritabilidad y pérdida de motivación hacia el mismo, reacciones de distancia, hostilidad y cinismo hacia los beneficiarios del trabajo y también hacia sus compañeros de trabajo (Maslach y Jackson, 1981).	5	Despersonalización (5, 10, 11, 15, 22)	Alto Medio Bajo
	Realización Personal Respuestas negativas hacia uno mismo y su labor, típicas de los estados depresivos, evitación de relaciones interpersonales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima (Maslach y Jackson, 1981).	8	Realización Personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)	Alto Medio Bajo

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

La técnica de recolección de datos fue la encuesta mediante el instrumento Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI), adaptado por Seisdedos

(1997). Este inventario permite la recolección de datos para poder determinar el nivel de Burnout y sus dimensiones para un posterior análisis respecto al estrés laboral. En cuanto a la aplicación del test, el tiempo es aproximadamente es de 10 a 15 minutos y se constituye por 22 ítems, agrupados en 3 dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

3.4.1. Ficha técnica

Nombre: Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI).

Autores: Maslach y Jackson (1981)

- Adaptación: Seisdedos (Departamento de TEA Ediciones, España), en el año 1997.
- Procedencia: Consulting Psychologists Press, Inc. Palo Alto, California. USA
- Aplicación: Individual y colectiva. Adultos
- Tipo de prueba: De lápiz y papel, de desempeño tipo con escala Likert de 7 puntos; referida a normas. Evalúa un aspecto de significado clínico.
- Tiempo: Variable, pero una estimación general es de 10 a 15 minutos. La calificación manual toma aproximadamente 4 minutos
- Finalidad: Evaluación de 3 dimensiones del síndrome burnout: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Los elementos del MBI están redactados para expresar sentimientos o actitudes personales de los trabajadores. Su versión definitiva pasó por unas fases experimentales que duraron 8 años. Evalúan 3 escalas o variables del sujeto “quemado”.

Consta de 22 ítems en total y divididos en sus 3 dimensiones:

- Cansancio Emocional (9 ítems) (CE)

- Despersonalización (5 ítems) (DP)
- Realización Personal (8 ítems) (RP)

Cada ítem consiste en una frase que se debe contestar eligiendo una de las opciones asignadas a cada valor de 0 a 6 en la escala de Lickert donde:

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

La puntuación total se obtiene sumando todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a las escalas del MBI.

3.4.2. Confiabilidad y validez

Los estadísticos en estudios peruanos muestran una adecuada confiabilidad en la escala total con un alpha de Cronbach de 0.85, en la dimensión agotamiento emocional, 0,83; en la dimensión despersonalización, 0.81; y en la dimensión realización personal, 0.72. Cuenta con una adecuada validez de mediante juicios de expertos (Melgar y Poma, 2017).

3.4.3. Baremos

Para esta investigación se utilizó los baremos de Llaja, Sarriá y García (2007). Con respecto a ello Baldoceca (2018) señala que este instrumento permite presentar los puntajes de los síntomas clínicos

categorizados en “alto”, “medio” o “bajo” y estas categorías pueden agruparse en “Riesgo” (presencia de un síntoma), “Tendencia” (presencia de dos síntomas) y “Burnout” (presencia de tres síntomas o más) según distintas configuraciones presentadas por los niveles de sus dimensiones con sus correspondientes puntos de corte.

Tabla 2.

Niveles de las dimensiones del Burnout

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Riesgo	Alto	Medio o bajo	Alto o medio
	Medio o bajo	Alto	Alto o medio
Tendencia	Alto	Medio o bajo	Bajo
	Medio o Bajo	Alto	Bajo
Burnout	Alto	Alto	Alto o medio
	Alto	Alto	Bajo

Tabla 3.

Puntos de corte de las dimensiones del Burnout

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Bajo	< = 11	< = 2	> =44
Medio	12-20	3-6	40-43
Alto	> = 21	> = 7	< =39

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Luego de recolectar la información se prosiguió a:

- Tabular la información en una base de datos con el sistema computarizado Excel 2016. El procesamiento de los datos se dio posteriormente mediante el paquete estadístico SPSS 24.
- Se determinó la distribución de las frecuencias, porcentajes y niveles en referencia al instrumento de investigación.

Se aplicaron además las siguientes técnicas estadísticas:

- Valor máximo y mínimo
- Media aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

4.2. Presentación de los resultados

Tabla 4.

Medias de las dimensiones del Burnout

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
N Válido	40	40	40
Perdidos	0	0	0
Media	22,53	11,83	28,08
Mínimo	8	0	11
Máximo	46	23	42

Según las dimensiones del Burnout, se concluye:

- En la dimensión de Cansancio Emocional se puede observar:
 - Una media de 22,53, que se categoriza como “Medio”
 - Un mínimo de 8, que se categoriza como “Bajo”
 - Un máximo de 46, que se categoriza como “Alto”
- En la dimensión de Despersonalización se puede observar:
 - Una media de 11,83 que se categoriza como “Alto”
 - Un mínimo de 0 que se categoriza como “Bajo”
 - Un máximo de 23 que se categoriza como “Medio”
- En la dimensión de Realización Personal se puede observar:
 - Una media de 28,08 que se categoriza como “Bajo”
 - Un mínimo de 11, que se categoriza como “Bajo”
 - Un máximo de 42, que se categoriza como “Alto”

Tabla 5.

Medidas de frecuencia y porcentaje de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ausencia de Burnout	16	40,0	40,0	40,0
Tendencia	13	32,5	32,5	72,5
Riesgo	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	100,0

Comentario:

Los trabajadores de una empresa automotriz del distrito de San Luis fueron categorizados según el instrumento utilizado, obteniéndose lo siguiente:

- 16 sujetos, que corresponden a un 40%, se categorizan como “Ausencia de Burnout”.
- 13 sujetos, que corresponden a un 32,5%, se categorizan como “Tendencia al Burnout”.
- 11 sujetos, que corresponden a un 27,5 %, se categorizan como “Riesgo de Burnout”.

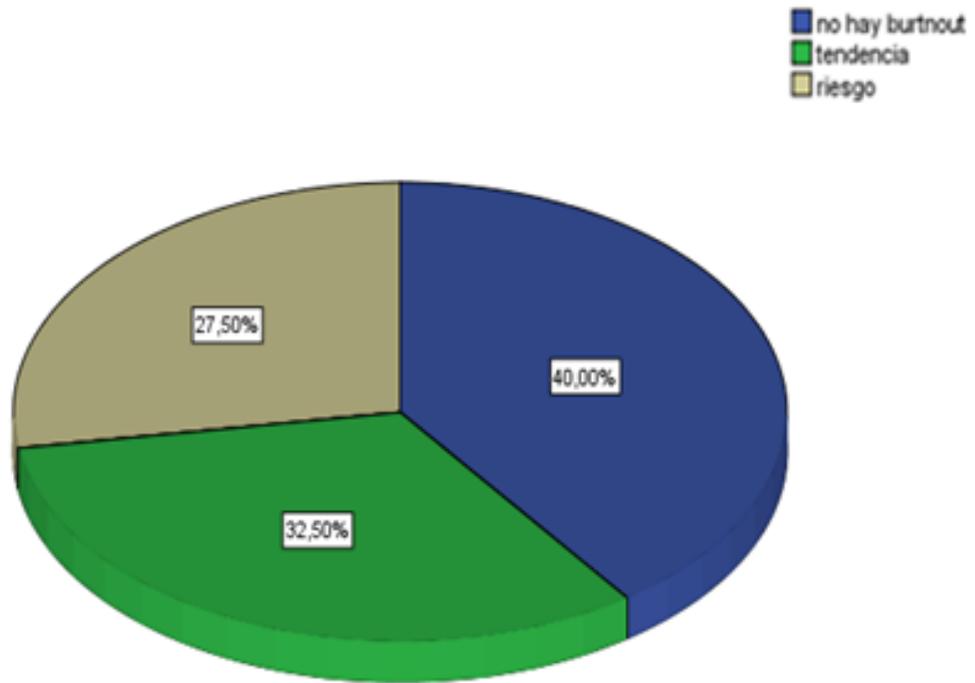


Figura 4. Porcentaje de Burnout

Comentario:

Del total de trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del Distrito de San Luis, según las categorías presentadas, se observan los siguientes porcentajes:

- 40% "Ausencia de Burnout"
- 27,5% "Riesgo de Burnout"

Tabla 6.

Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión Cansancio Emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5,0	5,0	5,0
Medio	27	67,5	67,5	72,5
Alto	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	100,0

Comentario:

En cuanto a los niveles de Cansancio emocional de trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis, se considera que el nivel "Medio" fue el de mayor frecuencia. Además, se obtuvo los siguientes resultados:

- 2 sujetos, que corresponden a un 5%, se categorizan como "Nivel Bajo".
- 27 sujetos, que corresponden a un 67,5%, se categorizan como "Nivel Medio".
- 11 sujetos, que corresponden a un 11 %, se categorizan como "Nivel Alto".

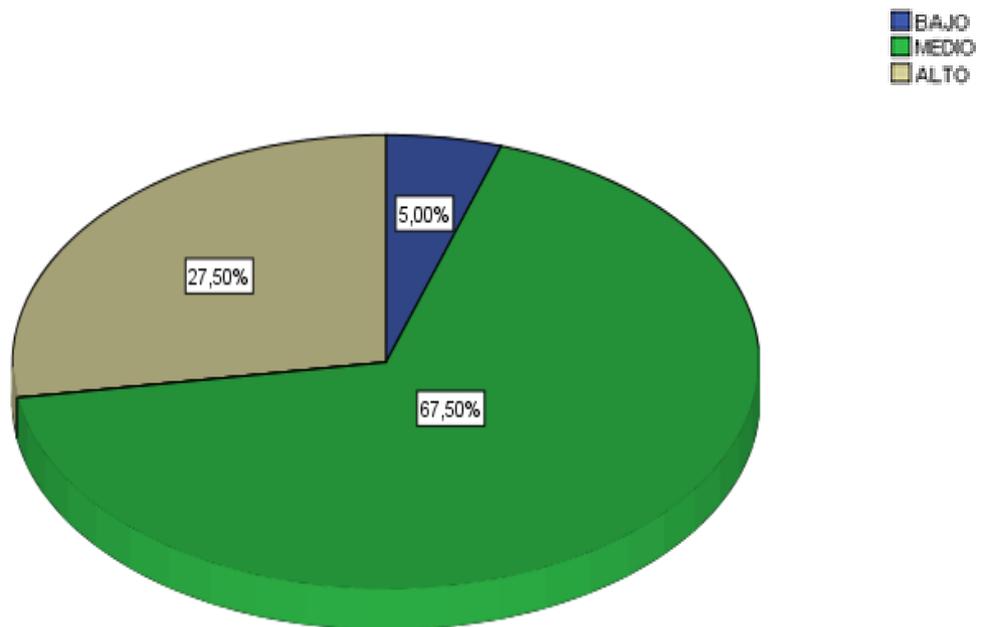


Figura 5. Porcentajes de los niveles de la dimensión Cansancio Emocional

Comentario:

Del total de trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis, según el nivel de Cansancio Emocional, se observan los siguientes porcentajes:

- 67,5% “Medio”
- 5% “Bajo”

Tabla 7.

Frecuencia y porcentajes de los niveles de la dimensión Despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	7,5	7,5	7,5
Medio	13	32,5	32,5	40,0
Alto	24	60,0	60,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	100,0

Comentario:

En cuanto a los niveles de Despersonalización de trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis, se considera que el nivel “Alto” fue el de mayor frecuencia. Además, se obtuvo los siguientes resultados:

- 3 sujetos, que corresponden a un 7,5%, se categorizan como “Nivel Bajo”.
- 13 sujetos, que corresponden a un 32,5%, se categorizan como “Nivel Medio”.
- 24 sujetos, que corresponden a un 60 %, se categorizan como “Nivel Alto”.

■ BAJO
■ MEDIO
■ ALTO

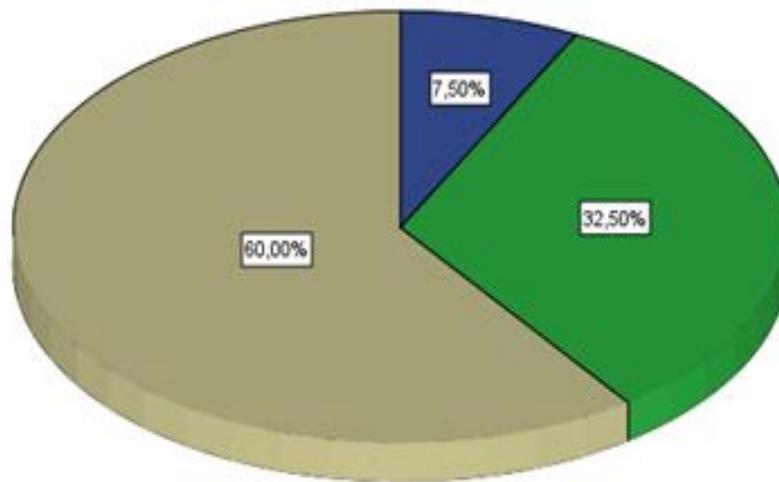


Figura 6. Porcentajes de los niveles de la dimensión Despersonalización

Comentario:

Del total de trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis, según el nivel de Despersonalización, se observan los siguientes porcentajes:

- 60% “Alto”
- 7,5% “Bajo”

Tabla 8.

Frecuencia y niveles de los niveles de la dimensión Realización Personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	14	35,0	35,0	35,0
Alto	26	65,0	65,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	100,0

Comentario:

En cuanto a los niveles de Realización personal de trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis, se considera que el ningún sujeto encajo en la categoría de nivel “Bajo”. Además, se obtuvo los siguientes resultados:

- 14 sujetos, que corresponden a un 35%, se categorizan como “Nivel Medio”.
- 26 sujetos, que corresponden a un 65%, se categorizan como “Nivel Alto”.

■ MEDIO
■ ALTO

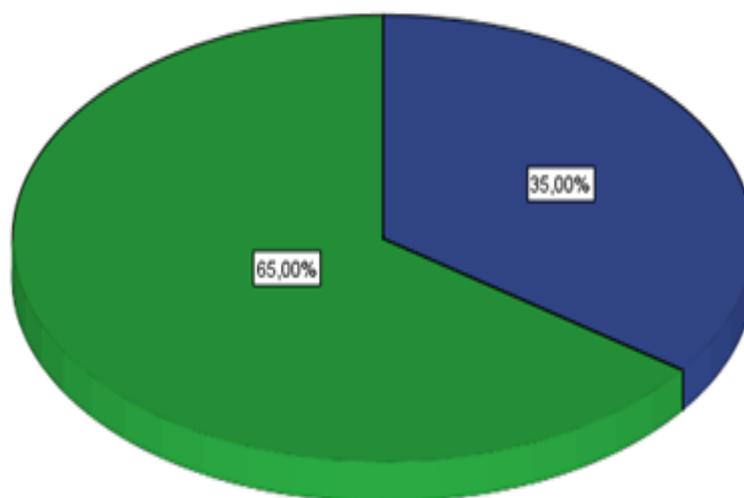


Figura 7. Porcentajes de los niveles de la dimensión Realización Personal

Comentario:

Del total de trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis, según el nivel de Realización Personal, se observan los siguientes porcentajes:

- 65% “Alto”
- 35% “Medio”

4.3. Análisis y discusión de los resultados

La presente investigación tuvo como propósito principal medir los niveles de estrés laboral de 40 trabajadores en una empresa de ventas en el distrito de San Luis, Lima Metropolitana. Para ello se aplicó un instrumento que mide el síndrome de burnout, como una de sus manifestaciones más características. Dicho instrumento fue el Maslach Burnout Inventory (MBI), que es una herramienta ampliamente utilizada en la medición del estrés laboral y el burnout.

Numerosos estudios a nivel internacional resaltan la importancia del estrés en el trabajo en el desempeño laboral y la conducta de los empleados. Generalmente un trabajador estresado presenta menos conductas asertivas

(González, Parada y Guzmán, 2013). Además, el enfoque del estrés en el lugar de trabajo como una variable distinta al estrés en otros ámbitos se basa en la poca relación existente entre estos. Nava, Orihuela y Vega (2016) dieron a conocer que el estrés laboral y el estrés cotidiano no tenían una relación clara, sobre todo si los niveles de estrés en el empleado eran bajos.

El estudio del estrés laboral compete mucho a las empresas por ser una variable generalmente compleja. Contrariamente a lo pensado, Fernández (2017), en un estudio nacional, encontró que un mayor estrés en el empleado refleja un mayor compromiso con su labor. Sin embargo, esta relación solo se da si el estrés está en un nivel moderado, puesto que niveles altos de estrés suelen desgastar al empleado y reducir su compromiso como en los casos de burnout.

El burnout, llamado también síndrome de quemarse en el trabajo, síndrome de agotamiento emocional, síndrome de desgaste profesional, es una manifestación de la exposición del individuo ante un estrés laboral crónico (Gil-Monte, 2012). Freudenberger (1974), describió el síndrome como el agotamiento de energía experimentado por los trabajadores cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás.

Aunque originalmente se consideró este síndrome como propio de profesiones asistenciales, en la actualidad se ha ampliado el estudio del concepto a otros grupos ocupacionales tales como teleoperadores, operarios de fábrica, estudiantes universitarios y, como compete en este caso, vendedores (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000).

Comentario: La elección de cuantificar las manifestaciones del estrés laboral a través del burnout se basó en supuestos teóricos que caracterizan el burnout como consecuencia de un estrés laboral previo. Aunque existen diferencias entre estrés laboral y el burnout en su terminología, ya que el estrés puede considerarse positiva si impulsa a la consecución de metas y, el burnout, es entendida como un desgaste que inevitablemente merma la capacidad del individuo para desenvolverse eficazmente en su trabajo, esta investigación define el estrés en su vertiente negativa, o distrés psicológico.

De acuerdo a los resultados encontrados en el presente estudio, se observa que el 60% de los trabajadores del área de ventas encajan en la

categoría de tendencia y riesgo de Burnout, lo que evidencia una mayoría de la población con al menos un síntoma de este síndrome o con proclividad a presentar este cuadro. El otro 40% de la población no presenta indicadores de burnout. Los sujetos con tendencia al burnout en la población de atención en ventas representaron el 32,5%.

La tendencia al burnout indica un alto nivel de estrés laboral ya que este es la fase previa donde el individuo lucha con el evento estresante, haciendo uso de recursos que posteriormente terminarán desgastándolo. Asimismo, el 27,5% de los empleados que encajaron en la categoría riesgo de burnout son equiparados a las fases de estrés moderado.

La alta frecuencia de empleados estresados es una constante a través de distintos trabajos. Chasi (2017), en una población de docentes, encontró que el total de ellos presentaba un nivel entre bajo y moderado. Sin embargo, los niveles altos de estrés suelen darse en empleados que tienen una presión externa, como el caso de empleados en ventas. Los vendedores expuestos a objetivos de empresa suelen sentirse muy presionados y presentan altos niveles de estrés. Un 94% de empleados menciona que son las políticas de las empresas de ventas y no las ventas en sí mismas lo que les genera el estrés (González, Parada y Guzmán, 2013).

Los resultados de este estudio se asemejan, particularmente, a los obtenidos por Velarde (2016), en un estudio nacional, que evidenció un 30% de estrés moderado y 30% de estrés alto en asesores de venta de vehículos comparado con el 27,5% de estrés moderado y 32,5% de estrés alto en la población de esta investigación.

El porcentaje elevado de empleados estresados es coherente con otros estudios nacionales. Palomino (2017) puso en evidencia que en personas con cargos de supervisión y presiones externas el estrés moderado se manifestó en un 43,8% y el estrés alto en un 37,5% de empleados. Fernández (2017) en otro estudio nacional en empleados de empresas privadas encontró que un 61,3% de empleados tuvo un estrés moderado y 10,7% un nivel alto.

Sarger y Wilson (1995) señalan que los trabajadores en ventas soportan mucho estrés debido a las características propias del trabajo. Goolsby (1992)

destaca el hecho de que los vendedores trabajan en un ambiente en el que los resultados están controlados en todo momento, y son las metas en las ventas las que delimitan el rendimiento del vendedor para sus superiores. Asimismo, los trabajadores crónicamente estresados presentan menor satisfacción laboral (Unamuno, 2015).

Comentario: En la población en particular, los vendedores se encuentran estresados por la presión en la proyección de las ventas semanales y quincenales. Además, tienen la supervisión del jefe de ventas para que envíen un informe diario de su informe de las cotizaciones.

En cuanto a los niveles de las dimensiones del burnout, en el cansancio emocional, un 67,5% presentó un nivel medio y un 27,5%, un nivel alto de esta dimensión. Esta variable predispone a una mayor insatisfacción laboral y un bajo desempeño laboral, lo que genera sentimientos de frustración y tristeza. Abril, Angarita y Benavidez (2015) encontraron resultados similares en esta dimensión. En su estudio, el 63,1% de trabajadores en el área de atención al cliente tuvo niveles medios, y el 15,4% niveles altos.

En estudios nacionales, los porcentajes de la dimensión cansancio emocional suelen variar según la labor realizada. En personal asistencial de servicios médicos Cárdenas (2013) evidenció que un 12% tuvo niveles medios, y el 2,7% altos de esta dimensión. Sin embargo, los trabajadores de Call centers presentan cifras aún más altas, un 27% tuvo niveles moderados, y el 64.9% severos (Arias, Lara y Ceballos, 2015).

De las tres dimensiones, Maslach (2003) menciona que el cansancio emocional es la principal y la dimensión que mejor representa la respuesta básica al estrés crónico. Además, es la que presenta mayor fiabilidad como predictor de estrés laboral. Gil-Monte (2005) considera que el entorno laboral y las condiciones del trabajo son los factores principales que intervienen en la etiología del cansancio emocional, aunque otras variables pueden afectar de manera diferente al desarrollo de los síntomas como las variables de personalidad y los estilos de afrontamiento.

Comentario: En la población estudiada, previamente al estudio, evidenciaba características de cansancio emocional. La apatía y falta de energía

en horario de trabajo ponía en manifiesto un estrés laboral en estos empleados que era percibido notoriamente por los demás compañeros.

En la dimensión despersonalización, la mayoría de sujetos, un 60% presentó un nivel alto, seguido de un 32,5% con un nivel medio y un 5% con nivel bajo de esta dimensión. Abril, Angarita y Benavidez (2015) encontraron un menor porcentaje de despersonalización en su población en los distintos niveles en un estudio internacional. El 64,6% de trabajadores en el área de atención al cliente tuvo niveles medios, y el 21,5% niveles altos.

En estudios nacionales, los porcentajes de la dimensión personal suelen variar según la labor realizada al igual que la dimensión de cansancio emocional. Las cifras de la población estudiada son más altas que las de personal asistencial de servicios médicos. En este sentido, Cárdenas (2013) evidenció que un 10,7% tuvo niveles medios, y el 5,3% altos de esta dimensión. Sin embargo, la intensidad de despersonalización del presente estudio es equiparable a los trabajadores de Call centers quienes presentan cifras aún más altas. Un 5,4% de ellos tuvo niveles moderados, y el 83,3% severos (Arias, Lara y Ceballos, 2015).

La particularidad de esta dimensión radica en que el trabajador usa el cinismo como mecanismo de defensa para no involucrarse con los clientes (Arias y Jiménez, 2012) lo que, a largo plazo, termina por generar sentimientos de rechazo por parte de la clientela ante la atención brindada. Según Gil-Monte (2003), la despersonalización se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas.

Comentario: En la población estudiada, la gran mayoría demuestra tener características de irritabilidad y una baja predisposición al atender al cliente, por ello, la gran mayoría de asesores de venta tiene al menos un reclamo cada quince días laborales.

La dimensión de realización personal, es decir, la insatisfacción del trabajador sobre su realización personal, muestra que la mayoría de sujetos, un 65% presentó un nivel alto de insatisfacción, seguido de un 35% con un nivel medio. Cabe resaltar que el total de la población presentó entre niveles medios y altos, ningún trabajador encajó en un nivel bajo en esta dimensión. Abril, Angarita y Benavidez (2015), en empleados de atención al cliente, encontraron que el

21,5% se ubicó en un nivel leve de baja realización personal, 60% en un nivel medio y 21,5% en un nivel alto. Esto indica que la población del presente estudio tiene niveles más altos de esta dimensión comparado con la mencionada.

Sin embargo, estos resultados son coherentes con el estudio nacional de Cárdenas (2013), en personal de atención sanitaria. El 18,7% de empleados se ubicó en un nivel leve de baja realización personal, 13,3% en un nivel medio y 68% en un nivel alto. Asimismo, Arias, Lara y Ceballos (2015) reportó cifras aún más altas en empleados de Call center, donde el 13.5% se ubicó en un nivel leve de baja realización personal, 2.7% en un nivel moderado y 83.8% en un nivel severo.

Aunque algunos autores han considerado que la realización personal reducida es una dimensión más cercana a una variable de personalidad (Vila, Küster y Pardo, 2012), es innegable que la poca motivación laboral, y baja satisfacción forman parte del proceso subyacente al desgaste profesional.

Comentario: En esta población, aproximadamente el 50% se queja del poco ingreso mensual que reciben de la empresa. Perciben su labor como poco valorada, por ello no muestran entusiasmo en la atención al cliente.

En resumen, en cuanto a los objetivos específicos de la presente investigación, los trabajadores del área de ventas de esta población, presentan en promedio un nivel medio de cansancio emocional, nivel alto de despersonalización y nivel bajo de la dimensión realización personal.

Estos resultados nos presentan la problemática de una población vulnerable. Las presiones sociales y psicológicas, ya sean internas o externas terminan por agotar al personal de venta que no encuentra recursos para hacer frente a un evento considerado amenazante.

Comentario: En la población estudiada se observa una mayor incidencia de la dimensión despersonalización. Esto conlleva inadecuadas formas de relacionarse con los clientes y con los propios compañeros. El rendimiento de ventas, como desempeño laboral, se ve disminuido. Asimismo, las políticas de venta en cuanto a atención de calidad, genera un desgaste en los asesores debido a que deben mostrarse atentos y alegres cuando generalmente se sienten

estresados. Todo esto entre otros factores específicos incrementan la sensación de desgaste en los trabajadores que queda evidenciado en su desempeño laboral y atención al cliente.

4.4. Conclusiones

- El nivel de estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis, es mayoritariamente nivel "Alto".
- El nivel de la dimensión Cansancio Emocional más sobresaliente en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis, es el nivel "Medio".
- El nivel de la dimensión Despersonalización más sobresaliente en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis, es el nivel "Alto".
- El nivel de la dimensión Realización Personal más sobresaliente en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis, es el nivel "Alto".

4.5. Recomendaciones

- Los resultados de la presente investigación no pueden generalizarse por la muestra específica en esta zona del país.
- Se sugiere ampliar la investigación a distintas poblaciones en distintas zonas del país que permitan explorar esta problemática.
- Sería muy útil asociar el estrés laboral a otras variables como sexo, edad, tiempo de trabajo, labor específica, etc., en otras investigaciones.
- Se recomienda brindar programas de intervención y herramientas preventivas para el estrés en los trabajadores mediante talleres teórico-prácticos.
- Delimitar las funciones de cada trabajador y organizar reuniones periódicas en las que los colaboradores puedan dar su opinión sobre temas afines en la población estudiada.

CAPÍTULO V

INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del Programa

Programa Grupal de Reducción del Estrés Basado en Mindfulness

5.2. Justificación del Problema

La implementación de programas que traten la temática del estrés en el ámbito laboral es claramente necesaria y permite fomentar un ambiente de trabajo saludable mediante la reflexión, el aprendizaje dentro de la organización. El uso de herramientas para manejar el estrés puede ayudar a aplacar a la cultura del exceso de trabajo y el desgaste que habita en muchas organizaciones incluyendo las empresariales.

En este sentido, la Terapia de Reducción del Estrés Basada en Mindfulness (MBSR), es un programa desarrollado por Kabat-Zinn, en la Universidad de Massachusetts, en el año 1979. Este curso basado en la atención plena o mindfulness está orientado al estrés y es considerado un programa educativo más que una intervención clínica que puede desarrollarse también en otros ámbitos fuera de los empresariales (Kabat-Zinn, 2009).

El objetivo de mindfulness o la atención plena, que se propone en este programa, es facilitar la capacidad de los individuos en la toma de conciencia de sus experiencias en el momento presente con el fin de asentar las bases para aceptar plenamente sus vidas, combatir el estrés y el agotamiento y permitir que los acontecimientos traumáticos y situaciones de estrés se conviertan en oportunidades para el crecimiento. Se considera un enfoque en el que las dificultades pueden convertirse en oportunidades, y donde incluso las peores experiencias pueden llegar a ser posibilidades reales de crecimiento profesional y personal.

Mediante el cultivo continuo de la atención plena podemos contribuir a hacer el trabajo de ventas y atención al cliente de forma más saludable. El presente programa no es un simple taller, sino un proceso que requiere

motivación y compromiso por parte de los participantes y ha sido adaptado para el ámbito particular de aplicación.

La práctica del mindfulness beneficia a los trabajadores, quienes a su vez demuestran sus ventajas al cliente mediante una mejor atención y una mejor actitud. Centrándonos en los procesos mejoraremos los resultados finales y lo que ellos conllevan.

5.3. Establecimientos de objetivos

- Introducir los conceptos fundamentales del mindfulness.
- Aprender y fortalecer las habilidades mindfulness e integrarlas en la vida cotidiana
- Introducir conceptos fundamentales sobre el estrés
- Adquirir herramientas para regular el estrés
- Aprender a regular las emociones con mindfulness

5.4. Sector al que se dirige

La población objetivo del programa está conformada por 40 trabajadores de ambos sexos 28 varones y 12 mujeres en los rangos de edades de 26 a 58 años de edad, quienes se encuentran laborando en el área de ventas y el área de contabilidad de una empresa automotriz de San Luis.

5.5. Establecimiento de conductas problemas/conductas meta

La conducta problema en esta población es el estrés de niveles moderados a altos. La meta de este programa de intervención es reducir significativamente el estrés en los trabajadores que participen en el programa.

5.6. Metodología

Se aplicará el Programa de Reducción del Estrés Basado en Mindfulness adaptado a esta población. Este programa es teórico-práctico, consta de 8 sesiones grupales, de dos horas y media de duración aproximada cada una y de periodicidad semanal. El grupo está constituido por trabajadores pertenecientes a

un mismo departamento o área de ventas, de participación voluntaria. La participación es voluntaria.

El programa emplea un amplio rango de prácticas que integran elementos del budismo y la psicología occidental como el escaneo corporal (atención plena y dirigida hacia el cuerpo), hatha yoga (movimiento y estiramiento suave) y meditación sentada. Estos elementos son denominados prácticas formales.

Las prácticas informales se refieren a la aplicación de las destrezas o habilidades mindfulness en la vida cotidiana y fuera de las sesiones programadas. El programa incluye CDs con las prácticas de meditación guiadas y repartidos con explicaciones sobre las mismas.

5.7. Recursos

5.7.1. Recursos Humanos

- Facilitadores
- Participantes

5.7.2. Recursos Materiales

- Ambiente amplio
- 20 cojines
- 20 lapiceros
- 20 Cds
- 1 proyector
- 1 mesa
- 22 sillas

5.8. Cronograma

Número de sesión	Nombre de la sesión	Tiempo
Sesión 1	Conociendo el Mindfulness	3 horas
Sesión 2	Habilidades Mindfulness y estrés	2 horas y media
Sesión 3	Integrando habilidades Mindfulness	2 horas y media
Sesión 4	Fortaleciendo habilidades Mindfulness	2 horas y media
Sesión 5	Respondiendo al Estrés	2 horas y media
Sesión 6	Autoregulación emocional	2 horas y media
Sesión 7	Mindfulness en la vida diaria	2 hora y media
Sesión 8	Evaluación del programa	3 horas

5.9. Desarrollo de las sesiones

Sesión 1: Conociendo el Mindfulness

Objetivo principal: Introducir los conceptos fundamentales del mindfulness

Visión General

Esta sesión de 3 horas incluye una revisión del enfoque y el establecimiento de un contrato de aprendizaje con los participantes. Se explican los fundamentos teóricos del mindfulness dentro del contexto de la relación mente-cuerpo y la aplicación de habilidades de autorregulación relacionadas a la condición del individuo y su estrés.

El participante es introducido experiencialmente al comer consciente, algunos estiramientos de yoga de pie, consciencia de la respiración y meditación de escaneo corporal. La práctica en el hogar es asignada usando la primera grabación guiada como un medio para el inicio del aprendizaje y familiarizarse con la consciencia plena del cuerpo.

Práctica formal

- Práctica meditación de apertura (breve)
- Escaneo corporal
- Yoga de pie

Práctica informal

- Comer consciente

Tiempos asignados

- Práctica Formal: Aproximadamente 1 hora (depende mucho del tamaño del grupo y cuánto tiempo se use para el escaneo corporal)
- Práctica Informal: Aproximadamente 20-30 minutos (meditación al comer)
- Discusión de grupo: 1 hora (dependiendo del tamaño del grupo y las instrucciones necesarias para el grupo)
- Logística: 30 minutos (asistencia, avisos, práctica en el hogar)

Sesión 2: Habilidades Mindfulness y estrés

Objetivo principal: Introducir los conceptos fundamentales del estrés y habilidades mindfulness.

Visión general

Esta sesión de 2 horas y media incluye una hora de entrenamiento experiencial de mindfulness y el desarrollo de habilidades. Además, una hora de diálogo y reflexiones sobre la práctica en el hogar. Temáticamente se reflexiona sobre el rol de la percepción y condicionamientos en la respuesta y evaluación del estrés. Se dialoga sobre rol principal de la propia responsabilidad en la formación de cambios positivos y conductas saludables a largo y corto plazo. La práctica en el hogar es asignada enfatizando la práctica diaria regular del escaneo corporal. En la segunda semana, se introduce periodos cortos de meditación sentada, y en la aplicación e integración de mindfulness en la vida diaria del participante.

Práctica formal

- Meditación de apertura
- Meditación sentada
- Yoga de pie (pocas posturas)
- Escaneo corporal
- Meditación con consciencia de la respiración

Práctica informal

- Práctica en el hogar: mindfulness de las actividades de rutina: cepillarse los dientes, lavar los platos, bañarse, sacar la basura, comprar, leer a los niños, comer (el participante elige uno).
- Continúa incluyendo algunas de las posturas de yoga en su vida diaria. Tome consciencia de los movimientos repetitivos en las actividades ordinarias, es decir, entrar y salir del automóvil, preparar comidas, bañar a los niños, caminar, etc.

Tiempos asignados

- Práctica formal: 1 hora
- Discusión de grupo: 40 minutos
- Presentación didáctica: (ejercicio: 9 puntos) 30 minutos incluyendo discusión de grupo
- Logística: (asistencia, avisos, práctica en el hogar) 20 minutos

Sesión 3: Integrando habilidades Mindfulness

Objetivo principal: Integrar las distintas habilidades mindfulness

Visión general

En esta sesión de 2 horas y media, los participantes realizan varias prácticas formales de mindfulness distintas pero interrelacionadas: hatha yoga consciente (que termina con un breve escaneo corporal), meditación sentada y meditación caminando (opcional) durante un mínimo de 90 minutos. Este período de práctica formal extendido es seguido por una exploración de las experiencias de los participantes con las prácticas asignadas en clase para el hogar. Los temas típicos incluyen los desafíos y conocimientos encontrados en la práctica formal y en la integración de mindfulness en la vida diaria.

Práctica formal

- Meditación de apertura, que puede fluir hacia una práctica más prolongada de atención a la respiración con atención a la postura.
- Práctica de yoga consciente y acostado: esta práctica se puede introducir en cualquier momento a partir de la tercera semana en adelante. Al menos una vez antes de la clase.
- Meditación de cierre

Práctica informal

- Recordatorio durante las discusiones en clase de escuchar y hablar con atención.

Tiempos asignados

- Práctica formal: 70-90 minutos
- Discusión de grupo: 1 hora
- Logística: (asistencia, avisos, práctica en el hogar) 20 minutos

Sesión 4: Fortaleciendo habilidades Mindfulness

Objetivo principal: Fortalecer habilidades mindfulness previamente aprendidas

Visión general

Durante esta sesión de 2 horas y media, los participantes son alentados a combinar de tres formas principales de prácticas mindfulness que han sido practicadas en el hogar durante las sesiones anteriores. Estas incluyen hatha yoga, meditación sentada y el escaneo corporal. En esta sesión, puede practicarse un escaneo corporal breve y guiado antes de comenzar la meditación sentada (esto es opcional y no es necesario acostarse). La instrucción enfatiza el desarrollo de la concentración, la capacidad de entrenar y redirigir la atención y la expansión sistemática del campo de consciencia.

Práctica formal

- Meditación de apertura
- Yoga de pie
- Meditación sentada
- Meditación de cierre

Práctica informal

- Recordatorio durante las discusiones en clase de escuchar y hablar con mindfulness.

Tiempos asignados

- Práctica formal: 1 hora y 10 minutos
- Discusión de grupo: 1 hora
- Logística: (asistencia, avisos, tarea de casa) 20 minutos

Sesión 5: Respondiendo al Estrés

Objetivo principal: Introducir el concepto de estrategias de afrontamiento

Visión general

Durante esta sesión de 2 horas y media, los participantes son alentados a combinar tres formas principales de prácticas mindfulness que han sido practicadas en casa durante las sesiones anteriores, al igual que la sesión 5. Esta sesión marca el punto medio del curso. Enfatiza en la capacidad de los participantes para adaptarse más rápida y efectivamente a los desafíos y factores estresantes diarios. La práctica experiencial de mindfulness continúa con un énfasis en responder (frente a reaccionar) a los factores estresantes y el valor y la utilidad del mindfulness para aprender a detenerse, dar un paso atrás, ver más objetivamente y estar en una mejor posición para tomar decisiones informadas (responder) en el cumplimiento de diversas situaciones. Pueden delinearse estrategias de afrontamiento para fomentar la capacidad de respuesta, enfocándose en el problema, la emoción y significado.

Un elemento central de la sesión está orientado alrededor de la capacidad del participante para recuperarse más rápidamente de los encuentros estresantes cuando ocurren. Se siguen desarrollando estrategias con énfasis en la creciente capacidad para atender de manera más precisa a una variedad de percepciones físicas y mentales y para utilizar esta conciencia como una forma de interrumpir e intervenir deliberadamente en conductas habituales previamente condicionadas y elegir respuestas al estrés más efectivas y mediadas por mindfulness.

Práctica formal

- Meditación de apertura
- Yoga de pie (unas cuantas poses)
- Meditación sentada (en silencio)
- Meditación de cierre

Práctica informal

- Recordatorio durante las discusiones en clase de escuchar y hablar con mindfulness.

Tiempos asignados

- Práctica formal: 1 hora y 20 minutos
- Discusión de grupo: 1 hora
- Logística: (asistencia, avisos, práctica en el hogar) 10 minutos

Sesión 6: Autorregulación Emocional

Objetivo principal: Introducir conceptos fundamentales de regulación emocional

Visión general: En esta sesión de 2 horas y media continúa con un énfasis en la creciente capacidad para autorregularse y hacer frente al estrés de manera más efectiva. La discusión se orienta en torno a la conciencia, actitudes y comportamientos que mejoran las características psicológicas conocidas como disposición o apertura a eventos desagradables o situaciones estresantes mientras estén sucediendo. La teoría está relacionada directamente con los métodos y habilidades de MBSR que se practican y se basan en las experiencias de vida reales de los participantes. El énfasis sigue estando en la ampliación de los recursos internos de los participantes para desarrollar actitudes y comportamientos que mejoren la salud y la aplicación práctica de tales competencias en las situaciones de vida y el estado de salud particular de los participantes. Las prácticas diarias de mindfulness continúan asignándose a la práctica en el hogar con un énfasis en la observación y la aplicación de estas habilidades en la vida diaria.

Práctica formal

- Yoga de pie
- Meditación sentada
- Meditación de cierre

Práctica informal

- Recordatorio durante las discusiones en clase de escuchar y hablar con mindfulness.

Tiempos asignados

- Práctica formal: 1 hora y 10 minutos
- Discusión de grupo: 1 hora y 10 minutos
- Logística: (asistencia, avisos, práctica en el hogar) 10 minutos.

Sesión 7: Mindfulness en la Vida Diaria

Objetivo principal: Integrar habilidades mindfulness en la vida diaria

Visión general

En esta sesión de 2 horas y media, continúa el entrenamiento experiencial en atención constante. Puede haber una continuación de la discusión de la comunicación que comenzó en la sesión 6. Se les pide a los participantes que ejerzan una mayor libertad personal en la elección de las prácticas formales de mindfulness realizadas como práctica en el hogar. El énfasis está en mantener 45 minutos de práctica diaria, sin instrucciones grabadas. Se anima a los participantes a crear su propia mezcla de las diversas prácticas (por ejemplo, 20 minutos de meditación sentada, 15 minutos de yoga, 10 minutos de exploración corporal). La intención es mantener la disciplina y la flexibilidad de una práctica personal diaria de mindfulness alentando a las personas a sintonizar con las condiciones cambiantes de sus vidas y hacerse preguntas como: "¿Qué hay que hacer hoy?" "¿Qué necesito para cuidarme ahora?"

Práctica formal

- Meditación sentada (imaginando montañas o lagos)
- Otras opciones: Yoga (la clase elige)

Práctica informal

- Recordatorio durante las discusiones en clase de escuchar y hablar con mindfulness.

Tiempos asignados

- Práctica formal: 1 hora y 35 minutos
- Discusión de grupo: 45 minutos
- Logística: (asistencia, avisos, práctica en el hogar) 10 minutos

Sesión 8: Evaluación de Resultados

Objetivo principal: Evaluar la efectividad del programa según participantes

En esta sesión de 3 horas a 3 horas y media, la práctica de la mindfulness continúa y los participantes tienen la oportunidad de aclarar cualquier pregunta persistente sobre las diversas prácticas y sus aplicaciones en la vida diaria. Se incluye una revisión del programa con énfasis en estrategias diarias para mantener y profundizar las habilidades desarrolladas durante el curso del programa. El tiempo también se asigna para un cierre satisfactorio honrando tanto el final de este programa como el comienzo de la vida de los participantes informados con mindfulness. Los participantes tienen la oportunidad de hablarle al grupo como lo hicieron en la primera clase, pero esta vez, para reconocer qué ha sido lo más destacado, lo que están aprendiendo o lo que se ha descubierto. Es importante que todos los participantes sepan que todos sus comentarios son bienvenidos en este segmento de la clase 8. Esta sesión no pretende ser un momento para los testimonios, sino para una evaluación abierta y honesta de su experiencia de MBSR.

Práctica formal

- Escaneo corporal
- Yoga
- Meditación sentada

Práctica informal

- Recordatorio durante las discusiones en clase de escuchar y hablar con mindfulness.

Tiempos asignados

- Práctica formal: 60 minutos
- Discusión de grupo: 2 hora y 20 minutos
- Logística: (asistencia, avisos, práctica en el hogar) 10 minutos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, V., Angarita, J.A. y Benavidez, P.M. (2015). *Aproximaciones del síndrome de burnout en el personal de la dirección de servicio al usuario de una EPS* (Tesis de Licenciatura). Universidad Santo Tomás. Colombia.
- Acosta, J. (2008). *Gestión del Estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Barcelona, España: Bresca Editorial.
- Agervold, M. y Mikkelsen, E.G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work y Stress*, 18(4), 336-351.
- Aldwin, C.M. (2000). *Stress, coping, and development: An integrative perspective*. Nueva York, Estados Unidos: The Guilford Press.
- Arias, W.L. y Jiménez, N.A. (2013). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76.
- Arias, W.L., Lara, R. y Ceballos, K.D. (2016). Síndrome de burnout en trabajadores de un Call center de la ciudad de Arequipa. *Psicología Básica y Aplicada*, 1(2), 54-64.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25-36.
- Bell, M.P., Cocyota, C.S. y Quick, J.C. (2002). An affirmative defense: The preventive management of sexual harassment. En D.L. Nelson y R.J. Burke (Eds.), *Gender, work stress, and health* (pp.191-210). Washington, Estados Unidos: American Psychological Association.
- Cannon, W. (1928). The mechanism of emotional disturbance of bodily functions. *The New England Journal of Medicine*, 198(17), 877-884.
- Cannon, W. (1935). Stresses and strains of homeostasis. *American Journal of Medical Sciences*, 189(1), 1-14.

- Cárdenas, J.R. (2013). *Algunos factores epidemiológicos y variaciones en las dimensiones del síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital de APLAO, MINSA* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de Santa María. Perú.
- Chasi, J.E. (2017). *Análisis correlacional entre las fuentes de estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento al estrés laboral en la facultad de Ciencias Químicas* (Tesis de Licenciatura). Escuela Politécnica Nacional. Ecuador.
- Cooper, C.L. (2000). *Theories of stress*. Oxford, Estados Unidos: Oxford University Press.
- Cooper, C.L., Dewe, P. y O'Driscoll, M. (2001). *Organizational Stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks, Estados Unidos: Sage.
- Coyne, J.C. y Gottlieb, B.H. (1996). The mismeasure of coping by checklist. *Journal of Personality*, 64(4), 959-991.
- Cummings, T.G. y Cooper, C.L. (2000). A cybernetic theory of organizational stress. En C.L. Cooper (Ed.), *Theories of stress* (pp. 101-121). Oxford, Estados Unidos: Oxford University Press.
- De Jonge, J., Dollard, M. F., Dormann, C., Blanc, P. M. y Houtman, I. L. D. (2000). The Demand-Control Model: Specific Demands, Specific Control, and Well-Defined Groups. *International Journal of Stress Management*, 7(4), 269-287.
- Dewe, P. (2001). Work stress, coping and well-being: implementing strategies to better understand the relationship. En P. Perrewe y D. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well-being: Exploring theoretical mechanisms and perspectives* (pp. 63-96). Amsterdam, Holanda: JAI Press.
- Dewe, P., O'Driscoll, M. y Cooper, C. (2010). *Coping with work stress: A review and critique*. Chichester, Inglaterra: WileyBlackwell.

- Dhabhar, F.S., Miller, A.H., McEwen, B.S. y Spencer, R.L. (1995). Differential activation of adrenal steroid receptors in neural and immune tissues of Sprague Dawley, Fischer 344, and Lewis rats. *Journal of Neuroimmunology*, 56(1), 77-90.
- Dollard, M., Skinner, N., Tuckey, M. y Bailey, T. (2007). National surveillance of psychosocial risk factors in the workplace: An international overview. *Work y Stress* 21(1), 1-29.
- Edwards, J.R. (2000). Cybernetic theory of stress, coping and well-being. En C.L. Cooper (Ed.), *Theories of stress* (pp. 122-152). Oxford, Estados Unidos: Oxford University Press.
- Elovainio, M., Helkama, K. y Kivimäki, M. (2001). Organizational justice evaluations, job control, and occupational strain. *Journal of Applied Psychology*, 86(3) 418-424.
- Fernández, M.L. (2017). *Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Folkman, S., Lazarus, R., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. y Gruen, R. (1986). Dynamics of a Stressful Encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992-1003.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Garcia-Herrero, S., López-García, J.R., Herrera, S., Fontaneda, I., Muñoz, S. y Mariscal, M.A. (2017). The Influence of Recognition and Social Support on European Health Professionals' Occupational Stress: A Demands-Control-Social Support-Recognition Bayesian Network Model, *BioMed Research International*. Vol. 2017, 1-14.

- Gil-Monte, G., López-Vilchez, J., Llorca-Rubio, J.L. y Sánchez, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana. *Liberabit*, 22(1), 7-19.
- Gil-Monte, P.R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo. (Burnout)*. Madrid, España: Pirámide.
- Gil-Monte, P.R. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Información Psicológica*, Vol. 100, 68-83.
- González, I.B., Parada, J.T. y Guzmán, W.A. (2013). *Prevalencia del estrés laboral y su correlación con la conducta asertiva en los empleados de las Farmacias Brasil* (Tesis de Licenciatura). Universidad de El Salvador. El Salvador.
- Goalsby, J.R. (1992). A Theory of Role Stress in Boundary Spanning Positions of Marketing Organizations. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20(2), 155-164.
- Greenburg, M.S. (2006). *Handbook of neurosurgery* (3° Ed). Florida, Estados Unidos: Graphics.
- Gunnar, M., y Quevedo, K. (2007). The neurobiology of stress and development. *Annual Review of Psychology*, 58(1), 145-173.
- Harris, K.J. y Kacmar, K.M. (2005). Easing the strain: The buffer role of supervisors in the perceptions of politics–strain relationship. *Journal of Occupational y Organizational Psychology*, 78(3), 337-354.
- Hauge, L.J., Skogstad, A. y Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51(5), 1-8.
- Hinkle, L.E. (1973). The concept of “stress” in the biological and social sciences. *Science, medicine and man*, 1(1), 31-48.

- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart*. Berkeley, Estados Unidos: University of California Press.
- Ismail, A., Yao, A. y Yunus, N. (2009). Relationship Between Occupational Stress and Job Satisfaction: An Empirical Study in Malaysia, *Romanian Economic Journal, Department of International Business and Economics from the Academy of Economic Studies Bucharest*, 12(34), 3-30.
- Johnson, J.V. y Johansson, G. (1991). *The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health*. Nueva York, Estados Unidos: Baywood.
- Kaplan, H. (1996). Themes, lacunae and directions in research on psychological stress. En H. Kaplan (Ed.), *Psychosocial stress: Perspectives on structure, theory, life courses and methods* (pp. 369-401). Nueva York, Estados Unidos: Academic.
- Karasek, R. y T. Theorell. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of the working life*. Nueva York, Estados Unidos: Basic Books.
- Lazarus R. y Folkman S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca.
- Lazarus, R.S. (1990). Theory based stress measurement. *Psychological Inquiry*, 1(1), 3-12.
- Lazarus, R.S. (1999). *Stress and emotion: a new synthesis*. Londres, Inglaterra: Free Association.
- Lazarus, R.S. (2000). Toward better research on stress and coping. *American Psychologist*, 55(6), 665-673.
- Lazarus, R.S. (2001). Relational meaning and discrete emotions. En K. Scherer, A. Schorr, y T. Johnstone (Eds.), *Appraisal processes in emotion: Theory, methods, research* (pp. 37-67). Nueva York, Estados Unidos: Oxford University Press.

- Lazarus, R.S. y Cohen-Charash, Y. (2001). Discrete emotions in organizational life. En R. Payne y C. Cooper (Eds.), *Emotions at work: theory, research and applications for management* (pp. 45-81). Chichester, Estados Unidos: John Wiley.
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2003). *Work organization y Stress, Systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives*. Geneva, Inglaterra: Institute of Work, Health y Organizations.
- López, L. y Campos, J. (2002). Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. *Revista de Psicología, Universidad de Chile*, 11(1), 149-165.
- Lu, D.M., Sun, N., Hong, S., Fan, Y.Y., Kong, F.Y. y Li, Q. J. (2015). Occupational stress and coping strategies among emergency department nurses of China. *Archives of Psychiatric Nursing*, 29(4), 208-212.
- Mae, S. (2012). *Three different kinds of stress*. Explorable.com, recuperado de: <https://explorable.com/three-different-kinds-of-stress>.
- Martins, M. (2004). Factores de risco psicossociais para a saúde mental. *Revista Millenium, Revista do ISPV*, 255–268.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Nava, C.N., Orihuela, L. y Vega, C.Z. (2016). Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. *Revista Electrónica de Psicología Itzacala*, 19(2), 558-568.
- Nelson, D.L. y Simmons, B.L. (2004). Eustress: An elusive construct, an engaging pursuit. En P.L. Perrewe y D.C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well-being* (Vol. 3, pp. 265-322). Amsterdam, Holanda: Elsevier JAL.
- Osier, W. (1910). The Lumleain lectures on angina pectoris, *Lancet*, 1, 696-700.

- Osorio, J.E. y Cárdenas, L. (2017) Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90.
- Otero, J.M. (2011). *Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria*. España: Díaz de Santos.
- Palomino, S. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA, 2017* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Pasca, R. y Wagner, S. (2012). Occupational stress, mental health and satisfaction in the Canadian multicultural workplace. *Social Indicator Research*, 109(3), 377-393.
- Patlán, J. (2017). Derechos humanos laborales: el derecho a la calidad de vida en el trabajo. En J. Patlán. (Ed.) *Calidad de vida en el trabajo*. Ciudad de México, México: Manual Moderno.
- Peiró, J. (2001). El estrés laboral, una perspectiva individual y colectiva. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 13, 18-38.
- Perrewé, P.L., Zellars, K.L., Ferris, G.R., Rossi, A.M., Kacmar, C.J. y Ralston, D.A. (2004). Neutralizing job stressors: Political skill as an antidote to the dysfunctional consequences of role conflict. *Academy of Management Journal*, 47(1), 141-152.
- Quiroz, S.M. (2013). *Burnout y afrontamiento en un grupo de agente tráfico del aeropuerto*. Tesis de Pregrado. Pontificia Universidad Católica del Perú, PUCP
- Ramírez, E., Guerra, L.E. y Ramis, C. (2016). Trabajo emocional y satisfacción con el empleo en hoteles de sol y playa. *Retos de la Dirección*, 10(1), 142-161.
- Rugulies, R., Christensen, K.B., Borritz, M., Villadsen, E., Bültmann, U., y Kristensen, T.S. (2007). The contribution of the psychosocial work

- environment to sickness absence in human service workers: Results of a 3-year follow-up study. *Work y Stress*, 21(4), 293-311.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. y Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Sarger, J.K. y Willson, H. (1995). Clarification of the meaning of job stress in the context of Sales Force Research. *The Journal of Personal Selling y Sales Management*, 15(3), 51-64.
- Schaubroeck, J. y Jones, J.R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 163-183.
- Schneider, K.T., Swan, S. y Fitzgerald, L.F. (1997). Job-related and psychological effects of sexual harassment in the workplace: empirical evidence from two organizations. *The Journal of applied psychology*, 82(3), 401-415.
- Sczesny, S. y Stahlberg, D. (2000). Sexual harassment over the telephone: Occupational risk at Call centers. *Work y Stress*, 14(2), 121-136.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York, Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Shaffer, M.A., Joplin, J.R.W., Bell, M.P., Lau, T., y Oguz, C. (2000). Gender discrimination and job-related outcomes: A cross-cultural comparison of working women in the United States and China. *Journal of Vocational Behavior*, 57(3), 395-427.
- Shupe, E.I. y McGrath, J.E. (2000). Stress and the sojourner. En C.L. Cooper (Ed.), *Theories of stress* (pp. 86-100). Oxford, Estados Unidos: Oxford University Press.
- Simmons, B.L. y Nelson, D.L. (2007). Eustress at work: Extending the holistic stress model. En D.L. Nelson y C.L. Cooper (Eds.), *Positive organizational behaviour* (pp. 40-53). Londres, Inglaterra: Sage.

- Sinangil, H.K., Viswesvaran, C., Ones, D.S. y Anderson, N. (2001). Organizational perspectives: Organizational psychology. En N. Anderson, D.S. Ones, H.K. Sinangil, y C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work and organizational psychology: Organizational psychology* (Vol. 2, pp. 93-100). London, UK: Sage.
- Spell, C.S. y Arnold, T.J. (2007). A multi-level analysis of organizational justice climate, structure, and employee mental health. *Journal of Management*, 33(5), 724-751.
- Stranks, J. (2005). *Stress at Work: management and prevention*. Burlington, Estados Unidos: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Unamuno, M.L. (2015). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria* (Tesis de Licenciatura). Universidad Argentina de la Empresa, UDAE. Argentina.
- Velarde, C.R. (2016). *Nivel de estrés laboral en asesores de venta Empresa de Concesionarios Autorizados S.A.C. Juliaca* (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Perú.
- Vigoda, E. (2002). Stress-related aftermaths to workplace politics: The relationships among politics, job distress, and aggressive behavior in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), 571-591.
- Viswanathan, K., Daugherty, C., y Dhabhar, F.S. (2005). Stress as an endogenous adjuvant: augmentation of the immunization phase of cell-mediated immunity. *International Immunology*, 17(8), 1059-1069.
- Warr, P.B. (2007). *Work, happiness and unhappiness*. Nueva Jersey, Estados Unidos: Lawrence Erlbaum.
- Warr, P.B. y Clapperton, G. (2010). *The joy of work: Jobs, happiness, and you*. Londres, Inglaterra: Routledge.
- Wethington, E. (2000). Theories of organizational stress: Book review. *Administrative Science Quarterly*, 45(3), 640-642.

Yoon, Y., Ryu, J., Won Kang, C. y Jung-Choi, K. (2018). Working hours and depressive symptoms: the role of job stress factors. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 30(1), 1-9.

ANEXO 1. Matriz de Consistencia “Estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis”

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA (DISEÑO)
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	TIPO DE ESTUDIO
¿Cuál es el nivel de estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis?	Determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis.	Estrés laboral	Descriptivo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DIMENSIONES	DISEÑO DE INVESTIGACION
¿Cuál es el nivel de Cansancio Emocional en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis?	Determinar el nivel de Cansancio Emocional en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis.	Cansancio Emocional	No experimental - transversal
¿Cuál es el nivel de Despersonalización en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis?	Determinar el nivel de Despersonalización en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis.	Despersonalización	POBLACION Y MUESTRA
¿Cuál es el nivel de Realización Personal en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis?	Determinar el nivel de Realización Personal en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis.	Realización Personal	Población: 40 trabajadores de ambos sexos, 28 varones y 12 mujeres que laboran en área de ventas y el área de contabilidad de una empresa automotriz de San Luis. Muestra: El total de la población de 40 trabajadores de ambos sexos, 28 varones y 12 mujeres que laboran en área de ventas y el área de contabilidad de una empresa automotriz de San Luis.
			INSTRUMENTOS DE RECOLECCIN DATOS
			Maslach Burnout Inventory (MBI)
			METODOS DE ANALISIS DE DATOS
			Estadísticos descriptivos

ANEXO 2. Carta de presentación



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 06 de julio del 2018

Carta N° 1424-2018-DFPTS

Señor
MAX JIMENEZ VALDIVIEZO
GERENTE GENERAL
AUTOESPAR S.A.
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Karen Lisseth ROMÁN BONILLA**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 05-0056168 quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/crh
Id. 905587

AUTOESPAR S.A.

MAX JIMENEZ VALDIVIEZO
Gerente General

ANEXO 3. Instrumento Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Señale la respuesta que crea oportuna con la frecuencia que siente cada enunciado

0= Nunca.

1= Pocas veces al año o menos.

2= Una vez al mes o menos.

3= Unas pocas veces al mes.

4= Una vez a la semana.

5= Pocas veces a la semana.

6= Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	