



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA IBEROAMERICANA S.C

INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

CLAVE DE INCORPORACIÓN 8901-25

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**“ANALIZAR LOS FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL EN
RELACIONES CON LAS HABILIDADES BLANDAS,
DEMOGRAFICOS Y OCUPACIONALES”**

T E S I N A

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

KAREN AYLIN LÓPEZ VILLANA

NO. EXPEDIENTE: 418870347

DIRECTOR DE TESINA:

MTRO. JORGE NOE GAMEZ MORA

XALATLACO, ESTADO DE MÉXICO. JUNIO DEL 2023



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

PRESENTACIÓN

México es uno de los países del mundo con mayor prevalencia del estrés laboral con un porcentaje del 75% que sufren fatiga y más del 40% que realizan labores de escritorio y se sienten exhaustos. Los sectores de salud se ven más afectados por el síndrome de burnout.

Hasta ese momento se pensaba los factores como bajos salarios, falta de motivación, falta de liderazgo y comunicación, no se veían tan impuestos en los trabajadores ya que el personal no lo ha a conocer por falta de comunicación y obtener un puesto dentro.

A pesar de que actualmente el síndrome de Burnout ha padecidos en el año 2022, se considera una enfermedad psicosocial de componentes de estado de cansancio emocional, el abandono en la realización (personal, familiar y social), despersonalización ya que posteriormente esto conlleva a consecuencias graves como cuadros psiquiátricos e incluso suicidios.

Así que, se necesita trabajar más a fondo el tema con otras herramientas, para buscar nuevas formas de informar y con ello, minimizar los casos y vivir en el área laboral más sano

Como resultado tendremos la detección de factores más frecuentes en las áreas laborales tomando en cuenta sus emociones, ocupaciones dentro. Así pues, el estrés laboral no sería más que una expresión de las relaciones sociales ocupacionales y designadas en el trabajo incluyendo los económicos.

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad existe un gran número de casos de estrés laboral, su principal característica es básicamente en las habilidades blandas, demográfico y ocupacional de las personas.

En ese sentido, el estrés laboral se ha enfocado en analizar en estos últimos años los resultados de la aparición de factores psicosociales de riesgo dentro del trabajo, por sí mismo ya que presenta una alta probabilidad de afectar a los trabajadores en el ámbito de la salud.

Hay personas, que debido al tiempo de antigüedad se han convertido en seres dañantes. Y en este caso, el conectar con los demás trabajadores puede perjudicarnos en las áreas laborales más que otra cosa.

Querer comprende qué ha vivido para convertirse en quien es hoy te ayudará a entender el porqué. Pero no debemos olvidar que son personas que por el estrés laboral que han tenido o sobre llevado, por lo tanto, el permitirnos permanecer nos dañarán o harán que el área sea tensa.

Una persona que tiene dificultades con las emociones y permanece en tu vida las hayas elegido o no, son aquellas que interfieren con tu bienestar emocional provocando un malestar y poca satisfacción con su compañía para poder colaborar con ellos.

De manera que esta propuesta busca analizar las emociones blandas, demográficas y ocupacionales, para identificar que factor del estrés daña más tu estabilidad emocional.

Así que una vez que analicemos e identifiquemos las causas del estrés laboral se les dará a conocer que no es sano a tu estabilidad emocional y trabajemos en sus causas y efectos.

INTRODUCCIÓN

Con respecto a la investigación del estrés laboral se ha convertido en un problema de extensa preocupación dentro de las organizaciones, por las consecuencias negativas que existen en el desempeño, la salud mental y física del personal.

En ese sentido, el estrés laboral se ha enfocado en analizar en estos últimos años los resultados de la aparición de factores psicosociales de riesgo dentro del ámbito laboral, por sí mismo tiene una alta probabilidad de afectar la salud de los empleados y el funcionamiento empresarial a medio y largo plazo, para ello (Moreno y Báez, 2010, p. 50).

Se ha demostrado que el estrés laboral ha causado secuelas de la tensión laboral, principalmente de la sobrecarga de trabajo, el rol que lleva dentro del área, la inseguridad, y conflictos existentes en el entorno. Estas secuelas pueden manifestarse como enfermedades tanto físicas como emocionales, trastornos de la alimentación o sueño, depresión, y con respecto a la organización se encuentra una baja productividad, el clima negativo laboral, el ausentismo de trabajadores.

Por otra parte, las empresas tienden a elevar su estado económico y humano que ha causado el desempeño, perjudicando la eficiencia del rendimiento organizacional y de competitividad.

Con respecto a la problemática del estrés y sus causas negativas del individuo y la organización, se debe mencionar los factores que influye el estrés, las

características, teniendo en cuenta las estrategias para manejar y enfrentar el estrés laboral. Una vez identificando los factores nos percatamos que influyen de manera directa o indirecta, negativa o positiva que las personas perciben y responden al estrés laboral. Entre ello se menciona las características y habilidades.

Considerando que los estudios basados de los modelos teóricos del liderazgo han analizado diferentes tipos de liderazgo, tal y como se conceptualiza en el modelo laboral. En cuanto a los estudios normalmente se describen en el lado positivo de la relación, pero a su vez se puede inferir que la falta de dichas características positivas del liderazgo ha causado un impacto negativo sobre el bienestar y la salud de dichos trabajadores. En cuanto al modelo laboral investigado de la Universidad de Ohio, formulado originalmente (Rodriguez,2008, p.68/82).

Por otra parte, se debe considerar el modelo laboral que se ha caracterizado con dos tipos principales de conducta de liderazgo: consideración e iniciación de la estructura. En cuanto al estudio con los 432 profesionales del sistema primario de salud, se han agrupado en 43 equipos. Contraste con lo anterior se encontró que la conducta de iniciación de estructura de los líderes tenía una influencia positiva sobre la satisfacción laboral y un efecto indirecto sobre la tensión laboral mediado por la reducción de las percepciones de ambigüedad de rol.

Teniendo en cuenta los estudios sobre las relaciones liderazgo-tensión es la del intercambio líder-miembros. Con respecto a dicha teoría, la calidad de la interacción líder miembros puede variar de una díada vertical a otra, de forma que en un grupo algunos miembros pueden pertenecer al endogrupo, cercano al líder,

mientras que otros pertenecen al exogrupo, con pobres percepciones de la interacción.

En el primer capítulo se hablará del estrés los problemas que causa en la salud las principales respuestas e indicadores que nos permiten determinar que éste existe, podemos distinguir los Neuroendocrinos, los psicofisiológicos y los psicológicos.

Así mismo podremos identificar los diferentes tipos de estrés que existen dentro de un ámbito laboral y cuáles son las características que se van presentando. Existen algunas teorías dentro de esto.

En nuestro segundo capítulo se hablará del estrés laboral, como afecta en las emociones de cada persona al impacto de los quehaceres laborales, analizaremos los factores ocupacionales dentro del ámbito laboral; veremos los síntomas y sus efectos nocivos determinantes del trabajo.

En el tercer capítulo retomaremos las características de los trastornos del estrés agudo que es el que se presenta más en el ámbito laboral, algunos criterios que se manejan mediante el DSM-V, les mostraremos el manejo del estrés y algunas estrategias para que en sus relaciones de parejas, familiares y así mismo tener una vida saludable.

En resumen, desde las diferentes perspectivas del liderazgo, ha quedado bien establecida la relación entre la conducta de los líderes y la tensión (strain) de los seguidores. Sin embargo, el liderazgo puede contribuir de otras formas al bienestar de sus subordinados.

AGREDECIMIENTOS

Dios, gracias por tu amor y tu bondad, hoy me permites sonreír ante este logro que es el resultado de tu ayuda y la fuerza que me diste para no derrotarme, después de a verlo intentado varias veces, aprendo que solo en tus manos podemos lograr nuestras metas y propósitos.

Gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo este largo caminar ofreciéndome y buscando lo mejor para mí.

Durante estos cuatro años han sido simplemente únicos, cada oportunidad de corregir un error, la oportunidad de que cada mañana puedo empezar de nuevo sin importar la cantidad de errores.

Mi familia es el pilar más grande de importancia que podemos tener en nuestras vidas, ya que ellos nunca te abandonarían ni teniendo errores en la vida. Por eso hoy agradezco a mis padres Miriam Villana Salazar y Jorge Armando López Aldama por ser la base esencial de este gran comienzo, gracias por la formación que me han dado con altas y bajas, pero me han sacado adelante, pero sobre todo por darme la dicha de adquirirme honestidad, sencillez, paciencia, humildad que es la que me ha hecho grande, fuerte, y agradecida siempre estaré con ustedes por darme la mejor herencia de la vida.

Gracias a mis hermanos por siempre estar presentes, acompañarme y darme su apoyo moral, de sentirme fuerte a lo largo de esta etapa.

DEDICATORIAS

Le dedico este triunfo en especial a Dios el cual me ha acompañado a lo largo de vida, por escucharme y ayudarme dándome la fuerza y serenidad que en momentos donde tenía ganas de tirar la toalla me levanto más fuerte, por darme salud, sobre todo.

A mis abuelos que desde el cielo están viéndome crecer día a día, desafortunadamente ya no están a mi lado para reír y festejar este triunfo, pero yo sé que cada uno de ustedes están orgullosos de mi por el gran potencial que he desarrollado.

A mis padres se los entrego, ya que esto es gracias a de ustedes, es una obra que se fue realizando día a día y hoy se ha cumplido gracias a su lucha, esfuerzo, y dedicación, hemos logrado esto. Sé que están orgullosos de ver a su primera hija cumpliendo lo ustedes más anhelaron, así como también de mis hermanos. Por eso y muchas cosas más se los dedico, los amo tanto que no sé cómo pagar esto que me han heredado.

INDICE
PRESENTACIÓN
JUSTIFICACIÓN
INTRODUCCIÓN
AGRADECIMIENTOS
DEDICATORIAS

CAPÍTULO I: ESTRÉS	12
1.1 Definición Estrés	12
1.2 Estrés y salud.....	14
1.3 Indicadores de estrés.....	16
1.4 Tipos de Estrés	20
1.4.1 Estrés agudo	20
1.4.2 Estrés agudo episódico	21
1.4.3 Estrés crónico	23
1.5 Neurobiología del estrés	24
1.6 Caracterización fisiológica de la respuesta de estrés	27
1.7 Estrés y neurobiología de la depresión	29
1.8 Teorías del estrés	30
1.8.1 Bard Cannon	30
1.8.2 Hans Selye.....	31
1.9 Síndrome de Burnout	34
1.10 Estrés como proceso fisiológico.....	42
1.11 Diferencia entre estrés, eustrés y distrés	43
1.12 Eustres y desempeño laboral.....	46
1.13 Síntomas del estrés negativo o Distrés.....	47
1.14 Estrés Laboral en México.....	48
CAPITULO II: ESTRÉS LABORAL	54

2.1 El Trabajo.....	54
2.1.1. El Trabajo y las necesidades	55
2.2 Cambios drásticos en el trabajo	57
2.3 Que es el estrés Laboral	60
2.3.1 Causas del estrés laboral.....	63
2.3.2 Efectos del estrés Laboral.....	65
2.3.3 Factores determinantes en el surgimiento del estrés en el trabajo	65
2.3.4 Síntomas del Estrés y sus Efectos Nocivos	66
2.4 Inteligencia emocional.....	67
2.4.1 Elementos de la Inteligencia Emocional.....	70
2.4.2 ¿Por qué las empresas necesitan este tipo de inteligencia?.....	74
2.5 Bienestar Psicológico	75

CAPITULO III: EL ESTRÉS DESDE LA PERPECTIVA DE LOS TRASTORNOS MENTALES 77

3.1 Características del trastorno de estrés agudo según DSMV	77
3.2 Criterios de diagnóstico del DSMV para el trastorno de estrés agudo	78
3.3 Manejo del Estrés en las Organizaciones	81
3.4. Señales de malestar emocional pueden ser	84
3.5. Estrategias en el manejo del estrés	85
3.6. Plan de acción en el manejo del estrés.....	86
3.7. Las relaciones de pareja como fuentes de estrés	89
3.8 Vida saludable como factor en la disminución del Estrés	91
4. Metodología	94
FUENTES CONSULTADAS	99

CAPÍTULO I: ESTRÉS

1.1 Definición Estrés

Para poder abordar este capítulo es necesario conocer más profundidad todo lo concerniente del estrés laboral, así como sus consecuencias que atrae en sus relaciones blandas, demográficas y ocupacionales.

El estrés es uno de los problemas de salud más generalizado en la sociedad actual. Es un fenómeno multivariable que resulta de la relación entre la persona y los eventos de su medio, los que son calificados como baja autoestima, inseguridad, aislamiento o amenazantes para sus recursos y que ponen en riesgo su bienestar. (Trucco, 2002).

El estrés no siempre tiene consecuencias negativas, en ocasiones representa una excelente oportunidad para poner en marcha nuevos recursos personales, fortaleciendo así la autoestima e incrementando las posibilidades de éxito en ocasiones futuras.

Si bien el ambiente físico puede ser un generador de estrés, es en el social donde se dan la gran mayoría de las situaciones que lo provocan. Mientras algunos autores han considerado los cambios vitales, pérdidas de personas o relaciones importantes, nueva situación laboral o nacimiento de un hijo, por poner unos ejemplos, como los desencadenantes del estrés, otros señalan que los acontecimientos diarios, pequeñas contrariedades, al ser más frecuentes y próximos a la persona pueden

alterar en mayor medida la salud. Es posible, que ambos tipos se relacione y determinen de forma mutua.

Posteriormente se identifican diferentes puntos asignadas al estrés laboral, tal como en el caso del estrés laboral, el estrés ocupacional y el estrés organizacional.

Estrés laboral. El estrés laboral es la reacción que puede tener un trabajador ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, ponen a prueba su capacidad para afrontar las situaciones de trabajo. Esta situación afecta cuando el trabajador siente que no recibe el suficiente apoyo de sus supervisores y compañeros de trabajo, y cuando tiene un control sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Estrés ocupacional. Es el estrés producido por las características del puesto de trabajo, presentes en el lugar de trabajo, las cuales hacen que una ocupación genere una alta y baja tensión en el trabajo.

Estrés organizacional. Conjunto de respuestas del trabajador frente a situaciones de trabajo que provocan un daño en su salud en los ámbitos fisiológico, psicológico, emocional y conductual, y que también tiene efectos en la organización. Todo esto como resultado y consecuencia de una valoración real o imaginaria en la que el trabajador percibe que las exigencias de la situación exceden sus capacidades, sus habilidades, sus recursos y su tiempo, provocando una sensación de pérdida de control y la presencia de comportamientos disfuncionales.

La divergencia de estos tres conceptos es que el estrés laboral surge como una reacción del trabajador ante exigencias y demandas laborales, mientras que el estrés ocupacional es resultado de las características del puesto u ocupación que se desempeña, y el estrés organizacional es la respuesta a un conjunto de situaciones de trabajo a las que se enfrenta la persona cuando trabaja en una organización. Sin embargo, estos tres conceptos convergen en que el estrés se produce en el desempeño del trabajo.

Retomando lo anterior podemos decir que el estrés laboral es un estado psicológico, caracterizado por reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento. También, es una reacción o respuesta física, emocional, cognitiva y psicológica ante situaciones laborales demandantes que sobrepasan los recursos laborales y personales, y sobre las cuales no se tiene control para hacerles frente, lo cual genera consecuencias en la salud de los trabajadores (Juana P.P(2019) Revista Salud Uninorte, vol. 35, núm. 1, pp. 156-184, 2019).

1.2 Estrés y salud.

Acercas de las relaciones existentes entre el estrés y la salud se vienen desarrollando desde hace mucho tiempo, por considerar que son investigaciones necesarias y fructíferas.

Estas relaciones en ocasiones han estado sobrevaloradas e incluso mal interpretadas, no obstante, hoy en día se puede afirmar que el estrés, en general, es el principal factor causante de trastornos psicológicos, puesto a que la mayoría de las psicopatologías, y uno de los principales factores causales o de riesgo de las

alteraciones orgánicas. (Gutiérrez, 1998). El estrés afecta de una manera directa a la salud, facilitando la aparición de determinadas enfermedades o acelerando el progreso de una enfermedad ya crónica, o de forma indirecta, bien estimulando la realización de conductas nocivas o reduciendo la probabilidad de que aparezcan conductas saludables.

Una conducta de salud es cualquier actividad llevada a cabo por una persona con el fin de proteger, promover o mantener la salud. Son conductas incompatibles con e estilos de vida saludables, el fumar, beber, la vida sedentaria, los malos hábitos alimentarios, etc.

Muchos estudios han demostrado que el estrés reduce la competencia inmunológica del organismo. Puede reducir la resistencia a las enfermedades, las personas sometidas a altos niveles de estrés sufren un mayor número de enfermedades infecciosas de todo tipo. (Gutiérrez García, 1998)

Ya es clásica la relación existente entre el estrés y los trastornos gastrointestinales, así como su influencia en problemas cardiovasculares. En los últimos años, y a partir del hallazgo de cómo influye en la competencia inmunológica, se ha concluido que afecta de forma significativa y más si se tienen en cuenta otras variables personales y sociales, a la aparición y progresión de la artritis reumatoide, las alergias, los problemas de piel y los ciertos tumores. (Gutiérrez García, 1998)

1.3 Indicadores de estrés.

Los indicadores o respuestas de estrés son los que en definitiva nos permiten determinar que éste existe, podemos distinguir los Neuroendocrinos, los psicofisiológicos y los psicológicos.

Ante estímulos amenazantes, particularmente si éstos son de naturaleza emocional, el organismo reacciona a través de diferentes sistemas neuroendocrinos, así se prepara para la lucha o la huida de la amenaza. Esta reacción que en principio es adaptativa y natural, tendrá unas consecuencias tremendamente negativas para la salud cuando se presente con demasiada frecuencia o simplemente dicha preparación y el exceso de energía que supone no son necesarios. (Gutiérrez García, 1998).

Las respuestas psicofisiológicas, en general son de tipo involuntario, como las anteriores, y algunas de ellas son el aumento de la tasa cardíaca, la presión sanguínea o la actividad respiratoria.

Además de la activación o inhibición de mecanismos fisiológicos y bioquímicos, es importante el número de reacciones psicológicas asociadas al estrés. Existen las emocionales, somáticas, cognitivas y comportamentales.

Las primeras son las más importantes, al punto que muchas veces se ha confundido el estrés con las emociones concretas que lo acompañan. Los indicadores emocionales están muy relacionados con los somáticos y con frecuencia unos causan de los otros o viceversa.

Las emociones asociadas al estrés son las negativas, ansiedad, depresión, ira, etc. y estados de ánimo como la impaciencia, la frustración, etc. Los indicadores somáticos son percibidos por los sujetos y expresados como quejas, siendo los más habituales la fatiga, el insomnio, el temblor, y dolores de distinto tipo. Muchos de estos aspectos somáticos no son más que los componentes de la reacción emocional, por ejemplo, en el caso de la ansiedad.

Parece que la ansiedad se relaciona más con un estado de estrés temporal y la depresión con uno crónico.

Los indicadores cognitivos y comportamentales pueden convertirse en formas de afrontar el estrés más o menos eficaz. Entre los primeros destacan, como más habituales, la indecisión, actividad mental acelerada, pérdida del sentido del humor, la memoria, etc.

Entre los comportamentales estados de nerviosismo diversos como morderse las uñas o no poderse estar quieto, trastornos alimenticios, fumar, etc. (Gutiérrez García, 1998).

Desde la psicología el estrés ha sido definido de muchas formas, sin embargo, de acuerdo con Salanova, se destacan tres perspectivas: estrés como estímulo, estrés como respuesta y estrés como transacción. Adicionalmente, Steiler y Rosnet, señalan una cuarta perspectiva para definir el estrés laboral: el estrés como resultado de la interacción. Cabe retomar que lo importante de estas perspectivas para definir el estrés es sentar las bases que permitan determinar cómo medir el estrés laboral y

qué medir (el estímulo, la respuesta, la interacción o la transacción), tal como se señala a continuación.

Estrés como estímulo. El estrés es un estímulo o una variable independiente (externos), que proviene del ambiente. Desde la psicología, el estímulo potencialmente estresante ejerce presión (física o emocionalmente) sobre la persona y llega a afectarle de forma temporal o permanente.

Por tanto, es importante la identificación de factores o circunstancias estresantes del entorno laboral y extralaboral a los que podremos denominar "estresores". Bajo esta perspectiva, tanto el exceso de estimulación como la falta de estimulación ambiental provocan estrés en el trabajador.

En este grupo de modelos se encuentra el modelo vitamínico de Peter Warr De acuerdo con Steiler y Rosnet, esta perspectiva no toma en cuenta las diferencias individuales, razón por la cual la persona juega un rol pasivo, por lo que la misma situación puede describirse como estresante para una persona y para otra no. Desde esta perspectiva, la medición del estrés considera escalas que miden estresores laborales o estresores en el trabajo.

Estrés como respuesta. El estrés es una respuesta fisiológica, psicológica o conductual ante un estímulo amenazante o estresor. La teoría que fundamenta esta perspectiva es el Síndrome de Adaptación General de Selye, según el cual cualquier organismo responde ante los estresores siguiendo un patrón de respuesta, y provoca un proceso adaptativo de tres fases:

a) fase de alarma

b) fase de resistencia o adaptación

c) fase de agotamiento

Bajo esta perspectiva, el estrés genera respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales, así como síntomas somáticos (cardiovasculares, musculares, digestivos, trastornos del sueño, etc.), emocionales (ansiedad, depresión, cambios del estado de ánimo, etc.), del comportamiento (irritabilidad, alcoholismo, tabaquismo, etc.), y efectos negativos en las organizaciones (rotación laboral, ausentismo, etc.).

En esta perspectiva también podemos ubicar el síndrome de burnout en virtud de que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico. La debilidad de esta perspectiva radica en su incapacidad para distinguir la influencia de las diferencias individuales ante una situación potencialmente estresante.

Estrés como transacción. Desde esta perspectiva, el estrés se interpreta como la condición que resulta de cómo las transacciones (procesos cognitivos y emocionales) entre una persona y su ambiente son percibidas, y la existencia de una discrepancia o desequilibrio entre las demandas de la situación y los recursos biológicos, físicos, psicológicos, organizacionales y sociales que la persona posee para afrontar adecuadamente esas demandas, lo que conduce a generar tensión o estrés.

Cabe señalar que bajo esta perspectiva la medición del estrés laboral debe considerar tres dimensiones: la demanda percibida, la respuesta inducida resultado de la evaluación cognitiva y los recursos disponibles para afrontar y manejar la situación (estrategias de afrontamiento). (Juana P.P(2019) Revista Salud Uninorte, vol. 35, núm. 1, pp. 156-184, 2019).

1.4 Tipos de Estrés

El manejo del estrés puede resultar complicado y confuso porque existen diferentes tipos de estrés: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico. Cada uno cuenta con sus propias características, síntomas, duración y enfoques de tratamiento.

1.4.1 Estrés agudo

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Una bajada rápida por una pendiente de esquí difícil, por ejemplo, es estimulante temprano por la mañana.

La misma bajada al final del día resulta agotadora y desgastante. Esquiar más allá de sus límites puede derivar en caídas y fracturas de huesos. Del mismo modo, exagerar con el estrés a corto plazo puede derivar en agonía psicológica, dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal y otros síntomas.

Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. Los síntomas más comunes son:

- Agonía emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
- Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarramiento muscular y problemas en tendones y ligamentos.
- Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable.
- Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.
- El estrés agudo puede presentarse en la vida de cualquiera, y es muy tratable y manejable.

1.4.2 Estrés agudo episódico

Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale

mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Parecen estar perpetuamente en las garras del estrés agudo.

La personalidad "Tipo A" propensa a los problemas cardíacos descrita por los cardiólogos Meter Friedman y Ray Rosenman, es similar a un caso extremo de estrés agudo episódico. Las personas con personalidad Tipo

A tienen un "impulso de competencia excesivo, agresividad, impaciencia y un sentido agobiador de la urgencia".

Además, existe una forma de hostilidad sin razón aparente, pero bien racionalizada, y casi siempre una inseguridad profundamente arraigada. Dichas características de personalidad parecerían crear episodios frecuentes de estrés agudo para las personalidades Tipo A. Friedman y Rosenman descubrieron que es más probable que las personalidades Tipo A desarrollen enfermedades coronarias que las personalidades Tipo B, que muestran un patrón de conducta opuesto.

Otra forma de estrés agudo episódico surge de la preocupación incesante. Los "doña o don angustias" ven el desastre a la vuelta de la esquina y prevén con pesimismo una catástrofe en cada situación.

El mundo es un lugar peligroso, poco gratificante y punitivo en donde lo peor siempre está por suceder. Los que ven todo mal también tienden a agitarse demasiado y a estar tensos, pero están más ansiosos y deprimidos que enojados y hostiles.

Los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre agitación prolongada: dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca.

Tratar el estrés agudo episódico requiere la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses.

1.4.3 Estrés crónico

Si bien el estrés agudo puede ser emocionante y fascinante, el estrés crónico no lo es. Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. Es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales, de verse atrapados en un matrimonio infeliz o en un empleo o carrera que se detesta.

El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad.

Se genera una visión del mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona (por ejemplo, el mundo es un lugar amenazante, las personas descubrirán que finge lo que no es, debe ser perfecto todo el tiempo).

Cuando la personalidad o las convicciones y creencias profundamente arraigadas deben reformularse, la recuperación exige el autoexamen activo, a menudo con ayuda de un profesional.

El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo.

El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo del estrés.

1.5 Neurobiología del estrés

Los seres humanos han demostrado como nuestro organismo responde a las diversas exigencias a través de una serie de cambios internos específicos que tienen por objetivo facilitar una respuesta adaptativa, movilizandolos recursos necesarios para afrontar la nueva situación y suprimiendo aquellos sistemas que no son necesarios en ese momento.

El funcionamiento del sistema fisiológico que prepara al organismo para la acción integra el sistema nervioso en su totalidad, así como también varias estructuras

del organismo mediante la activación de la rama simpática del sistema nervioso autónomo y eje hipotálamo-hipofisario-adrenal.

El sistema nervioso obtiene información sensitiva del ambiente, evalúa la importancia de la situación y genera respuestas conductuales adaptativas a fin de mantener la homeostasis.

El sistema nervioso puede dividirse en sistema nervioso central conformado por el encéfalo y la médula espinal y sistema nervioso periférico conformado por nervios que se extienden fuera del sistema nervioso central. (Morelli, 2015).

Funcionalmente el sistema nervioso periférico se subdivide en sistema nervioso somático (regula las funciones voluntarias en el organismo) y el sistema nervioso autónomo (regula las funciones involuntarias en el organismo) (Kandel, Schwartz y Jessell, 2001).

Ambas subdivisiones desempeñan un importante rol en la respuesta fisiológica del estrés (detallada más adelante). Toda acción implica la acción integrada de numerosas vías sensitivas, motoras y de la motivación generada en el sistema nervioso central (Kandel et al. 2001).

El encéfalo es el principal órgano en la respuesta de estrés. A través de un circuito neuronal que incluye al hipocampo, la amígdala y áreas de la corteza prefrontal, discrimina amenazas y determina las respuestas comportamentales y psicológicas para su afrontamiento.

La corteza prefrontal se ubica en la porción anterior del lóbulo frontal, y representa la región del encéfalo más evolucionada, ocupando más de un tercio de la corteza cerebral en humanos. Se subdivide en tres regiones fundamentales: corteza prefrontal lateral, corteza prefrontal medial y corteza orbitofrontal medial.

Todas ellas desempeñan funciones ejecutivas de las conductas, que implican la capacidad de juicio, el planeamiento del futuro, y el mantenimiento y la organización de sucesos de la memoria para la acción futura (Kandel et al.2001).

Las áreas corticales que conforman la corteza prefrontal, están interconectadas con las demás áreas del encéfalo implicadas en procesar información del medio externo (sistemas sensorial y motor) y el medio interno (sistema límbico y estructuras involucradas en el afecto, la memoria y la recompensa). (Morelli, 2015).

La corteza prefrontal es necesaria para ejecutar tareas motoras complejas. La elección de respuestas motoras apropiadas se realiza integrando información sensitiva tanto del medio externo como del propio cuerpo.

Para poder realizar esto, utiliza la llamada memoria de trabajo, un tipo de memoria que recurre al mantenimiento activo en la conciencia de información (reciente o del pasado) importante para una conducta que está en marcha (Kandel et al. 2001).

La corteza prefrontal participa activamente en la regulación de la respuesta de estrés, ejecutando los procesos de afrontamiento y respuesta ante amenazas,

mediados por el hipocampo, la amígdala y el hipotálamo. Al igual que el hipocampo, ejerce efectos inhibitorios sobre el eje HPA. (Morelli, 2015)

1.6 Caracterización fisiológica de la respuesta de estrés

El organismo responde mediante una serie de reacciones fisiológicas coordinadas, que suponen la activación del sistema nervioso autónomo (SNA) y el eje hipotalámico-hipofisario-adrenal (HPA).

En última instancia, estos dos sistemas producen la liberación de cortisol, noradrenalina y adrenalina por parte de las glándulas suprarrenales, permitiendo enlazar la experiencia subjetiva de la respuesta con componentes psicofisiológicos de la emoción. (Morelli, 2015).

Los estresores ocasionan diversos procesos alostáticos a fin de que el cuerpo se adapte a las nuevas situaciones y cuente con las condiciones óptimas para enfrentarlas. El eje HPA es el principal responsable de realizar estos rápidos ajustes.

Estructuras como la amígdala y el hipocampo evalúan la adversidad de los estímulos que rodean al animal y estimulan al hipotálamo. Este provoca la secreción de hormona liberadora de corticotropina (CRH) desde su núcleo paraventricular.

El CRH provoca la secreción de la hormona corticotropina (ACTH) por parte de la adenohipófisis al torrente sanguíneo, que lleva a la estimulación de la corteza suprarrenal y la secreción de cortisol (Ver figura 4A), permitiendo ajustar el comportamiento a las demandas del ambiente (Zarate et al. 2014).

El cortisol es el principal glucocorticoide en seres humanos. Es una hormona esteroidea que regula procesos metabólicos, cardiovasculares, inmunes y comportamentales (Smith & Vale, 2006).

La mayoría de las células del cuerpo humano poseen receptores de cortisol, por lo que su secreción provoca una amplia variedad de efectos en el organismo. El cortisol eleva el nivel de azúcar en sangre, suprime la acción del sistema inmune y regula el metabolismo (Cigolani y Houssay, 2000), facilitando así la adaptación a situaciones ambientales cambiantes.

Una vez superado el estresor devuelve al organismo a su estado de homeostasis, gracias a mecanismos de autorregulación negativa (detallados más adelante) (Guilliams y Edwards, 2010).

La secreción de glucocorticoides sigue un ritmo circadiano regulado por señales hipotalámicas. Los ritmos secretores de CRF, ACTH y cortisol, se elevan en las primeras horas de la mañana y se reducen en las últimas horas de la tarde. Los glucocorticoides circulantes pueden provocar dos tipos de efectos sobre las células diana, genéticos y no genéticos (Guyton y Hall, 2011).

Los efectos genéticos ocurren en núcleo de las células. Gracias a que son liposolubles, los glucocorticoides son capaces de atravesar las membranas celulares y activar dos tipos diferentes de receptores nucleares, los receptores de tipo I (receptores de mineralocorticoides, MRs) y los receptores de tipo II (receptores de glucocorticoides, GRs), ambos ubicados en neuronas y células de la glía distribuidas en varias estructuras del encéfalo.

1.7 Estrés y neurobiología de la depresión

Sabemos que el estrés psicológico tiene un rol importante en el desencadenamiento y evolución de los trastornos mentales, particularmente los trastornos por estrés postraumático, trastornos por ansiedad y depresión, psicosis esquizofrénicas y otras; constituye, asimismo, un factor de riesgo y componente significativo en los trastornos por abuso y dependencia de sustancias.

Los cuadros psiquiátricos más estudiados y mejor conocidos en términos de la relación entre neurobiología, fuentes de estrés ambiental, particularmente eventos vitales significativos y experiencias tempranas, son los trastornos depresivos. (Trucco, Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales, 2002).

Las teorías neuroquímicas basadas en el rol de las aminas biogénicas, los efectos de fármacos cada vez más específicos, y sofisticados estudios genéticos, el énfasis teórico y práctico se ha orientado hacia las implicaciones genéticas de tales avances. Esto significó, inicialmente, una concepción disminuida de la influencia ambiental en la etiopatogenia de los trastornos mentales.

Sin embargo, las limitaciones de los tratamientos farmacológicos, las de los propios estudios genéticos para explicar toda la variabilidad de la morbilidad mental y, por otra parte, la evidencia de relaciones contundentes de ésta con factores psicológicos y sociales, así como la sistematización de formas de intervención psicológica efectivas, nuevamente permiten avizorar un cierto equilibrio entre los modelos neurobiológicos y psicosociales. (Trucco, Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales, 2002).

Se explica que han confirmado la observación de Kraepelin, de que los eventos estresantes son más frecuentes antes del primer episodio depresivo y que, a medida que la enfermedad depresiva se hace recurrente, el antecedente de estrés significativo aparece cada vez con menor frecuencia.

Esta observación ha dado lugar a un modelo de "kindling" para explicar la progresiva autonomía de nuevos episodios depresivos y, por tanto, la relativa menor contribución de las situaciones estresantes en su desencadenamiento.

Ya en 1992 Post había propuesto una hipótesis que relacionaba la sensibilización a sucesivos episodios con la expresión génica, sugiriendo que los sustratos bioquímicos y anatómicos subyacentes a los trastornos afectivos evolucionan en el tiempo. (Trucco, Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales, 2002).

1.8 Teorías del estrés

Las teorías actuales sobre estrés se consideran como un desequilibrio, es decir, es una descompensación entre emociones. La mayoría de ellas consideran esta interacción como un desequilibrio, es decir existe una descompensación entre el trabajador y su organización.

1.8.1 Bard Cannon

Es un modelo fisiológico del estrés. El fisiológico Walter Cannon comenzó la investigación sobre el estrés a principios del siglo pasado. La homeostasis es la capacidad que tiene todo el organismo para mantener constante un equilibrio interno.

En sus estudios sobre el proceso fisiológico implicado en el mantenimiento del homeostasis corporal, posteriormente Cannon observó la respuesta de ataque-huida, respuestas automáticas que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes externos o internos, la cual conlleva una serie de sucesos que activan el sistema nervioso simpático y el sistema endocrino

Como consecuencia ocurre una elevación en los niveles de adrenalina y noradrenalina en la sangre, junto a un incremento de la tasa cardíaca, la presión sanguínea, el azúcar en sangre, la tasa respiratoria y el movimiento de la sangre desde la piel hacia los músculos.

1.8.2 Hans Selye

Hans Selye fue un profesor e investigador, considerado el “padre del estrés”, que lo definió como “la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga”. Por otro lado, en los años 40 también definió el Síndrome General de Adaptación (SGA), entendiendo el estrés como una respuesta inespecífica y global del organismo.

Selye establece su teoría del estrés, según la cual ésta respuesta es una respuesta biológica, igual en todos los organismos y estereotipada. Además, se puede medir y implica una serie de secreciones hormonales, responsables de las reacciones que mostramos ante una situación estresante.

Dichas reacciones son somáticas, funcionales y orgánicas. Aunque cabe destacar que la mayoría de las veces el organismo responde en armonía ante los

estímulos del ambiente y sin consecuencias negativas: es lo que se conoce como el buen estrés.

La Teoría del estrés de Selye, el organismo es incapaz de adaptarse al medio (cuando aparece el estrés), ya que las respuestas exigidas son demasiado intensas o prolongadas y las demandas superan su resistencia y/o adaptación.

Hablamos entonces del “distress” o “mal estrés” (estrés, en general). Este proceso ocurre en tres fases:

- Fase de alarma. El sujeto se enfrenta a la situación estresante. El organismo está en presencia de un estímulo, se halla en estado de alerta (aumenta la frecuencia y la frecuencia de la respiración) y se coloca en situación de huida o ataque para restablecer el equilibrio interno.

Constituye el aviso claro de la presencia repentina de agentes estresores a los que el organismo no se está adaptando. No tiene lugar de manera rápida, sino paulatinamente.

Dentro de esta fase existen dos etapas: choque y contra choque. En la etapa de choque las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen para advertir al afecto que ha de ponerse en guardia, es la reacción inicial e inmediata al agente nocivo. Aparece taquicardia, pérdida de tono muscular y disminución de la temperatura y la presión sanguínea.

- La fase de contra choque se caracteriza por la movilización de las defensas. Aparecen signos opuestos a los de la fase de choque e hiperactividad de la corteza suprarrenal. Muchas enfermedades asociadas al estrés agudo corresponden a esta fase de reacción de alarma.

Esta respuesta de alarma, es una situación de emergencia a corto plazo es adaptativa; pero muchas situaciones implican una exposición prolongada al estrés que no requiere una acción física.

- Fase de resistencia. Si el estímulo persiste, las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, pero disminuye su intensidad y el individuo intenta establecer el equilibrio, apartándose o adaptándose al estímulo estresante.

En esta fase desaparece la mayoría de los cambios fisiológicos y bioquímicos presentes durante la reacción de alarma, se observan signos de anabolismo mientras que en la de alarma se observan procesos catabólicos.

El resultado de una resistencia prolongada al estrés es la aparición de una serie de enfermedades como las úlceras pépticas, las colitis ulcerosas, el asma bronquial.

Además, la resistencia al estrés, produce cambios en el sistema inmunológico que favorece la aparición de infecciones. Cuando la capacidad de resistencia disminuye y se agota, el organismo y entra en la siguiente fase.

- Fase de agotamiento. Intentará utilizar todos los medios de los que dispone para combatir los estímulos estresantes, pero si el organismo no es capaz de adaptarse y el estresor es suficiente prolongado y severo llegará el agotamiento y reaparecen los síntomas característicos de la fase de alarma y la vida del organismo estará amenazada.

Se cabe mencionar que no todos reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que no tienen las mismas problemáticas y responsabilidades (economía, falta de trabajo, emociones.)

1.9 Síndrome de Burnout

El término burnout como “fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos, por lo que quien lo padece se vuelve ineficaz”.

Posteriormente, en 1981, Maslach y Jackson, definieron el síndrome de burnout como una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

El agotamiento emocional hace referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo físico y hartazgo emocional que se producen como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos y con los pacientes.

La despersonalización supone el desarrollo de actitudes y respuestas impertinentes hacia las personas a quienes los trabajadores prestan sus servicios. La disminución del desempeño implica la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado, muchas veces inadvertido, de las situaciones “ingratas”.

Desde el año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS), reconoció al burnout como un problema derivado más de las condiciones del ambiente laboral, que de problemas y situaciones personales.

Sin embargo, fue hasta 2019 cuando este síndrome se agregó a la 11a. Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11). No se le incluyó como una condición médica, sino como un fenómeno ocupacional, lo cual muestra la importante relación del síndrome con las condiciones de trabajo, principalmente los estresores presentes en el ambiente laboral.

Para caracterizar al burnout, la OMS retomó lo escrito por Maslach y Jackson y definió al síndrome, como “el resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo, que no se ha manejado con éxito”.

Las tres dimensiones claves de esta respuesta son:

- Agotamiento extenuante. Se define como cansancio y fatiga física. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás; haciendo referencia a las sensaciones de sobre esfuerzo físico y hastío emocional

que se producen como consecuencia de las continuas interacciones de los trabajadores con los usuarios.

- Sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo. Se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes, irónicas y frías hacia otras personas (insensibilidad), especialmente hacia los usuarios. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo, sino también de los miembros del equipo con los que trabaja utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.
- Sensación de ineficacia y falta de logros. Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión, una baja autoestima y la presencia de un autoconcepto negativo. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión.

• Causas del Burnout

Debido a que el síndrome se presenta como resultado de una respuesta no exitosa ante el estrés crónico, los factores psicosociales o estresores son los que

desencadenan el síndrome, aunque también pueden contribuir otros factores desfavorables del ambiente interno, externo y lo que los psicólogos denominan el locus de control.

En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo refiere que los factores psicosociales, incluyen tanto aspectos del puesto de trabajo, como de su entorno, el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales, el diseño y contenido de las tareas.

El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización y a otros aspectos del individuo, que pueden influir en la aparición del estrés laboral. Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés.

Sin embargo, el estrés no siempre tiene una connotación negativa, ya que es una respuesta específica y “normal” del organismo a una demanda del ambiente externo. Una respuesta a cualquier situación física, biológica o psicosocial que el sujeto deba afrontar, de tal forma que el estrés no es el estímulo sino la reacción a éste. Por lo tanto, el estímulo estresante puede generar una respuesta positiva (eustress) o una negativa (distress).

Esta última depende de la capacidad del individuo para encontrar los recursos necesarios para hacer frente a una situación de emergencia. Cuando esta capacidad es rebasada puede desencadenar patología psicósomática y/o agotamiento funcional.

El estrés producido por el trabajo se define como respuestas físicas y emocionales dañinas, que aparecen cuando las características del trabajo no corresponden a la capacidad, recursos y necesidades de los trabajadores.

Cuando el estrés laboral es crónico, favorece el decremento de la salud, ejerciendo un efecto desencadenante de síntomas de enfermedad y desgaste, tales como el burnout, síntomas somáticos, enfermedades cardiovasculares, musculoesqueléticos y otras alteraciones mentales.

- Condiciones de trabajo que desencadenan el burnout

Dado que el burnout se presenta como una consecuencia del estrés, los factores que pueden predecir la aparición de burnout son prácticamente los mismos. En el caso de burnout dichos factores se habrían presentado repetida e intensamente.

Por lo tanto, también se relacionan con los aspectos organizacionales del trabajo, los sociales y los personales. Entre las características del proceso de trabajo, se encuentran el trabajo enfadoso, descansos infrecuentes, turnos y horas de trabajo largos, ritmos de trabajo intensos, rutinas con poco significado inherente, que no usan las habilidades de los trabajadores y que proveen poco sentido de control.

También contribuyen al desencadenamiento del burnout, la inseguridad laboral, falta de oportunidad para el desarrollo y condiciones desagradables o peligrosas en el trabajo. Tanto los factores del proceso de trabajo, como los referentes a sus formas de organización, se encuentran presentes en el ámbito laboral.

El síndrome de burnout puede afectar a cualquier grupo ocupacional. Sin embargo, los profesionales de la salud han mostrado mayor predisposición al síndrome. Diferentes estudios han mostrado la alta frecuencia del problema. En ellos se ha evaluado tanto la prevalencia del síndrome en distintas especialidades y niveles de los médicos, como su relación con estrés laboral cotidiano, condiciones de trabajo, factores organizacionales y características sociodemográficas, entre otras.

Respecto a la prevalencia del burnout es necesario mencionar que, a pesar de que ha sido ampliamente estudiado, es difícil comparar la frecuencia y la precisión de los diferentes estudios, debido a la inconsistencia en la determinación del síndrome en las distintas investigaciones. Una revisión sistemática de la literatura científica encontró diez diferentes puntos de corte para definir el nivel de cada subescala y ocho criterios distintos para definir la presencia de burnout.

Una situación similar fue reportada en un metaanálisis realizado por Prentice et al, quienes mencionan la necesidad de estandarizar la definición de burnout, de acuerdo con el inventario de Maslach, que especifica la necesidad de que las subescalas “agotamiento emocional y despersonalización”, estén en un nivel alto, combinadas con nivel de realización personal bajo. La heterogeneidad en la metodología de clasificación del burnout ha originado que se reporten prevalencias que van del 0% al 80%.

Cuando la metodología de Maslach se ha aplicado correctamente, el rango entre las prevalencias disminuye, tanto en las subescalas como en el síndrome en conjunto. Así, el agotamiento emocional, se ha encontrado entre 19% y 58.9%, la despersonalización, entre 20% y 44%. La conjunción de agotamiento emocional y

despersonalización altos, acompañados de realización personal baja, se reportó entre 12% y 19%.^{21,22} La relación entre condiciones de trabajo y burnout ha sido reportado en pocas investigaciones, principalmente con médicos residentes, pues existe un conocimiento ampliamente difundido acerca de la situación extenuante en que laboran.

Las siguientes tres variables laborales:

- Jornadas laborales largas: Se asocia fuertemente a jornadas laborales prolongadas. Debido al desgaste físico, intelectual y/o emocional que suponen jornadas de más de 8 horas diarias.
- Volumen de trabajo: Cuando existe un volumen grande de trabajo, con personal que no está adecuadamente capacitado y protegido para hacer el trabajo con víctimas de violencia de género, además de un inadecuado balance vida/trabajo, se incrementa el riesgo de padecer SDPE.
- Población con la que se labora: Atender a víctimas de violencia de género incrementa en gran parte niveles de SDPE. Debido a la naturaleza de las problemáticas atendidas y a que los profesionales para realizar adecuadamente su trabajo tienen la necesidad de sintonizar con los sentimientos y vivencias de las víctimas, al trabajar con víctimas del delito y violencia en todos sus tipos, el personal a cargo puede “contagiarse” del estrés, la ansiedad y el sufrimiento de las personas a las que atiende.

En este sentido, menciona que los profesionales que trabajan con víctimas de violencia tienen la responsabilidad de brindar una atención adecuada y de calidad a cada persona que atienden, lo que ocasiona que se presenten situaciones (factores de riesgo) que no siempre son tomadas en cuenta en el quehacer laboral diario.

De acuerdo con la autora, la dinámica en la que se desenvuelven las personas que trabajan con víctimas de violencia les lleva a enfrentar constantes y profundos estados de tensión. Dichas fuentes de tensión pueden ser de origen externo o interno, y ocurren en las siguientes circunstancias:

La existencia del estrés laboral crónico y su consecuencia inmediata, el burnout, es un problema persistente, que se aumentó de estresores o factores psicosociales. A esta problemática se han agregado otras alteraciones de salud mental, tales como ansiedad, depresión, insomnio y síntomas somáticos.

Las medidas preventivas para las alteraciones mentales y conductuales pueden ser de prevención primaria, secundaria o terciaria.

La primaria implica cambios en la organización del trabajo, tales como: disminución de la carga laboral, redistribución de tareas, contratación de más personal y desaparición del acoso laboral. Estas serían las medidas adecuadas y recomendables.

Sin embargo, esta prevalezca, deberían llevarse a cabo, en la medida de lo posible, acciones de prevención secundaria, tales como: sesiones de relajación, yoga, terapias grupales, difusión del problema y acompañamiento.

También es importante la prevención terciaria, atender la demanda de atención y los casos individuales de alteración mental. Algunas de estas medidas han sido aplicadas por la Secretaría de Salud, pero se requiere un mayor esfuerzo institucional.

1.10 Estrés como proceso fisiológico

El estrés sería un proceso fisiológico normal de estimulación, activación y respuesta del organismo. Pero cuando este es prolongado o demasiado intenso, es cuando resulta perjudicial y aparece el SGA de Selye.

De esta forma, en la Teoría del estrés de Selye se concibe el estrés como algo indispensable para el funcionamiento del organismo y que permite el progreso, a no ser que este sea excesivo y se convierta en disfuncional o desadaptativo, como ya hemos visto. (Mitjana).

Para Selye, la mayor parte de los esfuerzos físicos o mentales que realiza una persona para adaptarse a las exigencias de la vida, las infecciones y otros agentes causantes de estrés, provocan unas modificaciones en el organismo.

En la Teoría del estrés de Selye, éste afirma que el estrés “negativo” aparece cuando una persona es sometida a unas dosis de estrés acumuladas que superan su umbral óptimo de adaptación; así, el organismo empieza a manifestar señales de agotamiento. Que aparezca o no ese estado de agotamiento y fatigo depende del perfil psicológico de la persona, así como de su frecuencia (y tipos) de adaptaciones vividas. (Mitjana).

Por otro lado, también hay factores que modifican la receptividad de la persona a los estímulos o situaciones del medio, y que “contaminan” nuestra capacidad de adaptación. De esta forma, impiden que reconozcamos cuáles son los agentes actuales que causan dicho estrés.

Tales factores influyen en nuestra respuesta (física, psicológica y biológica); la condicionan y determinan. Un mismo agente o situación puede provocar una respuesta diferente en diferentes sujetos. Dichos factores predisponen nuestra vulnerabilidad a enfermar y empeoran nuestra calidad de vida. (Mitjana).

Asimismo, la calidad de vida también está ligada a condiciones como la alimentación, la educación psicoafectiva, el medio ambiente, la forma de vivir, el contexto laboral y las posibles intoxicaciones como el alcohol o el tabaco.

Por otro lado, H. Selye distingue dos tipos de estrés: el estrés local (cuando existe una acción directa de un agente de estrés sobre una parte limitada del cuerpo) y el síndrome local de adaptación o SLA (cuando aparece una reacción defensiva de adaptación). (Mitjana).

1.11 Diferencia entre estrés, eustrés y distrés

Estrés

El estrés es un constructo psicológico que significa cansancio físico y mental de una persona, el cual produce una reacción en el organismo, es decir, funciona como un mecanismo de defensa y de respuesta ante la situación “amenazante”.

En general pueden existir diferentes estresores o causas que lo produzcan, algunas de ellas pueden ser individuales como rasgos de personalidad, otras van ligadas a factores psicosociales los comportamientos sociales o pueden tener origen bioecológico, es decir, la respuesta de estrés varía de acuerdo al funcionamiento del organismo, es decir, las reacciones del cuerpo y a factores del medio ambiente. (Hernández, 2020).

Se clasifica en 3 etapas: reacción de alarma que funciona como medida preventiva ante la exposición a estresores novedosos, después se produce resistencia (generando un estrés negativo) o adaptación (generando un estrés positivo); finalmente cuando se genera una reacción de resistencia produce agotamiento o desequilibrio en la persona.

Eustres

El Eustrés también conocido como estrés positivo se relaciona directamente con la hormona de la felicidad (denominada dopamina), partiendo de la interacción entre el estresor y la experiencia corporal máxima. Hace alusión principalmente a la capacidad de afrontamiento de un individuo, es decir, todo el conjunto de acciones que permiten una mejora en el rendimiento para realizar determinada tarea.

Permite que salgamos que nuestra zona de confort tomando ciertos riesgos que no son de naturaleza peligrosa para poder llegar a la autorrealización personal. (Hernández, 2020)

Diestres

Por otro lado el Distrés también conocido como estrés negativo, el cual a nivel fisiológico se asocia con la producción de cortisol (hormona encargada de liberarse ante la presencia de estrés), en este tipo de estrés se produce un desequilibrio fisiológico y psicológico y es el que conocemos comúnmente como

“estrés” (mientras que el estrés positivo no es muy distinguido por las personas). (Hernández, 2020).

A nivel general se activa por una amenaza ya sea interna o externa que implica un esfuerzo excesivo. Ante ciertos casos extremos puede desencadenar sintomatología de un trastorno de ansiedad y/o depresión. Recordemos este tipo de estrés es perjudicial para la salud y por esta razón veamos a continuación los síntomas básicos del estrés negativo. (Hernández, 2020)

“El distrés, hace referencia a una respuesta negativa o exagerada de los factores estresores ya sea en el plano biológico, físico o psicológico y no se puede consumir el exceso de energía desarrollado”.

El distrés es identificado como el: “estrés que debe combatirse o evitarse porque generalmente, se encuentra unido a esfuerzos excesivos de todo tipo, tanto corporales como intelectuales o psíquicos de larga duración, contrariedades, frustraciones y estados de tensión que parecen irremediables”. (REVISIÓN TEÓRICA DE EUSTRÉS Y DISTRÉS DEFINIDOS COMO, 2018).

1.12 Eustres y desempeño laboral

Posteriormente se mencionó que las personas pasan la mayor parte de tiempo en su trabajo y el estrés organizacional es un problema que los aqueja, pero se hablara de eustrés y su repercusión en el ámbito laboral y más específicamente en el desempeño laboral.

Durante la segunda guerra mundial (1939-1945) tiene un gran auge las investigaciones sobre el estrés y sus consecuencias sobre el desempeño; que en los militares les interesaba conocer el efecto de estrés sobre el rendimiento durante el combate, ya que este podía incrementar la vulnerabilidad de las lesiones de los soldados, y sobre todo la muerte además de debilitar el potencial de acción del grupo.

Se explica que con la llegada de la segunda guerra mundial de Corea se efectuaron estudios para averiguar los efectos de eustre sobre la secreción de hormonas adrenocorticales sobre el rendimiento durante el combate; además de tratar de conseguir un mayor rendimiento bajo ciertas condiciones de estrés.

Schermerhorn, encontró que el eustres actua en el individuo de una manera positiva y vigorizantes.

Menciona que el estrés es de manera moderna puede aumentar el esfuerzo, estimular la creatividad y aumentar la dirigencia en el desempeño laboral.

Robbind, afirma que un estrés moderado va a estimular el organismo. Incrementando su capacidad para reaccionar, por consiguiente, los individuos realizaran mejor sus tareas con mayor intensidad y rapidez.

Se dice que el estrés es una condición dinámica en la cual una persona se halla ante la oportunidad, limitación o exigencia relacionada con lo que se desea y para los resultados se considera inseguro e importante a la vez.

También Ivancevich y Mattenson hablan de estrés, diciendo que este excita a los individuos a la acción, estimular la acción y el logro. Un empleado que afronta de manera positiva el estrés (eustres) siente el desafío y entusiasmo necesario para el desempeño máximo.

Por lo tanto, se puede concluir que el eustres, sea una cantidad moderada de estrés que tendrá como consecuencia que el individuo reaccione de forma positiva con sus familiares, sociales más estrechos dentro del ámbito laboral habrá menos entusiasmo, mayor salud física y mental, relaciones laborales positivas mayor productividad, etc.; lo que ayudara a tener un mejor desempeño laboral, lo que beneficia tanto al individuo como la organización.

1.13 Síntomas del estrés negativo o Distrés.

A nivel general se subdividen en 4 categorías:

- Síntomas Cognitivos: pérdida de memoria, problemas de concentración, juicio pobre (es decir, la capacidad de entender las cosas está deteriorada), pensamientos que producen preocupación constante y percibe solo lo negativo.
- Síntomas Emocionales: cambios de humor (irritabilidad, síntomas asociados a depresión -aislamiento, percepción de soledad-) y agitación.

- Síntomas Conductuales: cambios en hábitos de alimentación, de sueño, conductas irresponsables como son el consumo de alcohol, cigarrillo, drogas).
- Síntomas Físicos: dolores de cabeza, mareos, estreñimiento, náuseas, dolor de pecho, aumento de tasa cardíaca y frecuencia respiratoria como es hiperventilar, es decir respirar de forma agitada lo cual puede producir que el oxígeno entre por la boca, pero no alcance a llegar al cerebro, produciendo desmayos en ocasiones); además de esto a veces produce consecuencias a nivel sexual (disminución / pérdida de deseo). (Hernández, 2020).

1.14 Estrés Laboral en México

Se explica en la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en México el 40% de los trabajadores padecen de estrés laboral, lo que es un gran problema, casi la mitad de población mexicana padece de este fenómeno.

México como muchos otros países tienen un número considerable de habitantes trabajadores que padecen de estrés laboral, una de las causas puede ser diversas y sus consecuencias también por lo cual es importante conocer a profundidad el tema.

Dando a conocer otro punto importante del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) que hace mención de un registro aproximadamente de 75 mil infartos, un 25% se relacionan con el estrés.

Estos datos ponen en relieve la importancia que tiene el problema del estrés y de las condiciones que lo provocan, por lo que es importante poner atención, conocer y estudiar el estrés para poder generar acciones para reducirlo y mejorar la calidad de vida tanto personal como profesional de los trabajadores.

Sin embargo, aun conociendo cifras y la gravedad del asunto en México, actualmente no existen los estudios suficientes para tratar el problema. En la ley Federal del Trabajador no existe ninguna clasificación de enfermedad laboral derivada del estrés.

Se explica que además estamos muy lejos de encontrar con las leyes que lo prevengan y México tiene un atraso de 15 años con países similares, como Argentina, Chile, Brasil, quienes obligan a los trabajadores y patrones a cuidar los factores psicosociales que desencadenen este problema.

Aun cuando no se tiene referencias sobre el avance que ha traído este padecimiento en el país, se sabe que aquello impacta de manera negativa a la productividad y afecta a las empresas como ocurre con el ausentismo y los factores psicosociales que tienen como consecuencias directas en los trabajadores, hay estimaciones de que el 22% de los trabajadores fuma, el 71 presenta sobre peso y obesidad y el 13% tiene problemas con el alcohol, Thomas Wissing informo que es directo de la OIT en México.

Se dice que al participar en las clausuras de los foros en Materia de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Secretaria de Trabajo y Prevención Social, el director de la OIT, explico que este tipo de factores ocasiona ausentismo, accidentes y

defunciones, mismos que tienen en alto costo económico por la atención médica directa, los costos de rehabilitación, la situación de personales, el pago de incapacidades y de indemnizaciones, más o menos representa el 4% del Producto Interno Bruto (PIB) Mundial.

Si bien son pocas las estadísticas que existen en México y pocas las investigaciones del estrés, existen evidencias que en el 2001 se realizó una búsqueda bibliográfica que hasta la fecha ha ido aumentando.

A partir de esta búsqueda, se realizó una clasificación de las tendencias de investigación en tres enfoques:

Enfoque Psicosomático. Conceptualiza al estrés como un conjunto de situaciones que puede ser percibidas como amenazas por parte del individuo. Alude a la especificidad emocional, es decir que se considera factores internos de valoración que el individuo les otorga a los factores amenazantes.

Enfoque Biopsicosocial. Es considerable al estrés como una perturbación del homeostasis provocada por agentes externos e internos, pero que en la práctica pone mayor atención en los efectos biológicos que se supone generar los agentes externos.

Se considera un punto clave el concepto de proceso de trabajo, para entender la enfermedad en su carácter histórico y social, y poner no en el individuo en términos clínicos, si no en el grupo, buscando en consecuencia perfiles patológicos.

Ha sido estudiada principalmente por investigaciones de la maestría en medicina social y de Ciencias de la Salud en el trabajo de la UAMX Xochimilco.

Enfoque Psicosocial. Ha sido prácticamente exclusivo estudio de la psicología social y organizacional. Su interés se acentúa en la elaboración de modelos analíticos o instrumentos de medición de niveles de estrés, salud, apoyo social y satisfacción en el trabajo.

Los tres enfoques son importantes, sin embargo, para fines de estudio, el enfoque a resaltar es el psicosocial y organizacional. Que pueden observar que la labor de los psicólogos se ha limitado a la selección del personal y no a la investigación y prevención de la salud psicológica y mental de los trabajadores.

Aun así, los estudios que se han realizado han sido de gran importancia y han impulsado a otras.

Se muestra un 79.7% de una muestra de trabajadores tenía relación con el estrés que era derivado de factores psicosociales del medio ambiente de trabajo, cifra que para nada debe dejarse de lado.

Otra de las investigaciones más recientes es la realizada por un Uribe que tiene relación con los estilos de afrontamiento del estrés donde los resultados mostraron que los estilos de afrontamiento pueden ser clasificados en cuatro grupos según su forma de enfrentar y actuar ante la adversidad laboral:

- I. Desesperanza cognitiva

- II. Evitación conductual

- III. Solución real cognitiva

- IV. Conducta de acción y de control

Se han enfocado en otras investigaciones la creación de instrumentos que se enfocan en la medición del estrés en los trabajadores o bien en agotamiento, despersonalización e ineficiencia e incluso se le ha dado una gran importancia a un fenómeno denominado Burnout o síndrome de esta quemado y a la violencia laboral, desde la noción de mobbing o acoso sexual tiene relación con el estrés laboral.

Sin embargo, uno de los trabajos más recientemente es el de Palacios, Moran y Paz, quienes trabajaron para validar el inventario Wolfgang de estrés para profesionales de la salud.

Cada uno de los trabajos realizados han sido de gran importancia para futuras investigaciones, así como para dar posibles soluciones a los diversos problemas que el estrés ocasiona y para manejar, reducir y controlar al mismo.

Se dice que el estrés laboral es un tipo de estrés que se presenta en los trabajadores por la creciente y constante presión del entorno laboral, manifestándose de diversas formas que van desde reacciones fisiológicas, cognitivas, conductuales y emocionales, generando consecuencias que no solo afectan a su salud, sino que presenta consecuencias a entornos próximos, como bien lo son la empresa, el entorno familiar y social.

En México no existen suficientes trabajos que muestren claridad ni profundidad en el que se encuentran los trabajadores en cuanto al estrés se refiere, a una mayor inversión en primer lugar el Estado, procurando el bienestar de sus trabajadores y familias, impulsando una cultura de prevención a través de la relación de diagnóstico que determine sus niveles e impulsen la promoción de chequeos para que se conozca el estado de salud en función del estrés.

Además, se debería fomentar programas de rehabilitación y generar facilidades para que los individuos cuenten con espacios de esparcimiento, culturales o deportivos.

Se considera que este problema también es una labor que se debe trabajar en conjunto de empresarios, médicos y psicológicos para controlar y disminuir problemas de salud derivados a lo mismo, además, que las personas trabajadoras deben tener sus propias formas de afrontar los problemas derivados del estrés, aprender a utilizar estrategias y estilos de afrontamiento de acuerdo a las situaciones estresantes que se presentan y de esta manera mejorar y mantener su salud lejos de la enfermedad.

CAPITULO II: ESTRÉS LABORAL

2.1 El Trabajo

Con respecto al trabajo se ha definido como uno de los términos que vienen precedidos por la vida cotidiana. Se dice en dichos términos que tiene una riqueza fáctica (real, verdadera) que puede asumir o poseer una definición cualquiera.

Sin embargo, el trabajo varía a lo largo del tiempo, dependiendo la socialización respecto a las variables situacionales y los roles que se adopta durante el ciclo laboral (Wright y Hamilton, 1978; Doering, Rhodes y Schuster, 1983; Roester, 2012).

Desde otro punto de vista, el trabajo debe cumplir una serie de funciones psicosociales positivas y adicionales debido a la función económica gracias al proceso de socialización en el trabajo.

Por otro lado, el conjunto de funciones contribuye a la construcción de experiencias que son de gran importancia para el individuo, como a la construcción del significado del trabajo. (Napoli y Zubieta, 2009).

Dentro de estas funciones son variables, diversas y diferentes entre sí, y cada una tiene en cuenta un aspecto en particular que no necesariamente está en el mismo nivel, ni se le confiere el mismo grado de importancia o valor (Méda, 1995), de acuerdo con el contexto en donde se presenta la actividad trabajo (Blanch, 2006).

Por lo contrario, las relaciones que se establecen a través de la socialización de los individuos con las funciones del trabajo, en contextos socioeconómicos

La relación que se establece a través de la socialización de los individuos con las funciones del trabajo, en contextos socioeconómicos y sociohistóricos en particular, son los que permiten la configuración del significado del trabajo para cada persona que ha tenido experiencia(s) laboral(es).

Este significado, al igual que el constructo trabajo, es cambiante y variable (Borchet y Landher, 2009; Kuchinke et al., 2009). El individuo al estar en contacto con el trabajo configura los significados que se le pueden atribuir, como los propuestos por el MOW (1987), de centralidad, finalidad, normas societales, identidad con el rol y metas y resultados del trabajo.

El trabajo tiene funciones psicosociales que contribuyen a la configuración del significado del mismo hace que se conciba como una práctica social e históricamente compartida, que trasciende la satisfacción de necesidades primarias.

Dichas funciones apuntan al desarrollo de la persona en diversos aspectos como conocimiento de sí mismo (Salanova et al., 1991), motivación, satisfacción con lo que se hace y en donde se hace (Crespo et al., 1998), adquisición de habilidades (Dakduk y Torres, 2013) constitución y desarrollo de la identidad (Morín, 2004), aludiendo a que dichos aspectos son de índole subjetivo. (Caraballo, 2017).

2.1.1. El Trabajo y las necesidades

Entre los conceptos que vimos sobre Trabajo, vimos que el mismo, se considera como una actividad propiamente humana, que hace uso de sus facultades tanto físicas como morales o intelectuales, conducentes a obtener un bien o un

servicio necesario, para la satisfacción propia o a veces ajenas de algún tipo de necesidad.

El Trabajo siempre se relaciona con una necesidad y, por lo tanto, todo trabajo tiene que generar un bien o un servicio útil. Útil para satisfacer algún tipo de necesidad humana. Alrededor de 1940, algunos autores provenientes de la psicología y la psicología social, empezaron a elaborar algunas tesis acerca de las motivaciones y las satisfacciones de las necesidades de los hombres.

Quizás el más conocido de estos pensadores clásicos haya sido Abraham Maslow, quién plantea que las necesidades se jerarquizan.

Diciendo que están primero las necesidades primarias y luego las secundarias (y así sucesivamente). Él dice que hay 5 tipos de necesidades, que el hombre debe satisfacer, pero cada una por su orden. En el primer escalón de la pirámide están las necesidades fisiológicas y en el último, las de autorrealización.

El trabajo, no es solamente todo lo que hemos visto, sino que además de su significado de “producción” es también, un generador de fenómenos sociales, es decir de relaciones interpersonales y de grupo a grupo.

Se dice también, que el Trabajo tiene relación directa con el análisis de las fuerzas sociales y sus relaciones y se lo considera, como un acto de intercambio con la naturaleza. En este sentido, que el Puesto de Trabajo (según Freedman y Nahville) es el lugar, donde es posible asociar a la persona con la técnica, con la máquina, con el equipo, con la herramienta.

Se puede analizar, además, la constitución física y biológica del ser humano en relación con el puesto de trabajo y con la productividad (la ciencia que se ha encargado de ligar esa determinada constitución física y biológica con la máquina se llama ergonomía).

Hay además otras dimensiones que se analizan en relación con su puesto de trabajo y una es la dimensión psíquica del sujeto, (“Freedman y Nahville la llaman la constitución moral del sujeto”) es decir, la motivación del trabajador y esto da paso a estudios sobre fatiga mental en los puestos de trabajo.

Finalmente, otra fuente de estudio, son las nuevas formas de organización del trabajo, en especial la que consiste en la ampliación de tareas, como es la Polivalencia. Y aquí encontramos, como enfermedad originaria del siglo XX: el estrés, propiciado por estas nuevas formas organizacionales. (el trabajo).

2.2 Cambios drásticos en el trabajo

Por otra parte, se ha provocado el mayor cataclismo en tiempos de paz que ha sufrido la fuerza laboral mundial.

En mayo de 2020, el 94% de los trabajadores de todo el mundo vivía en países con algún tipo de restricción de acceso a su lugar de trabajo.

Las personas que han perdido su puesto de trabajo durante estos últimos años puede que no encuentren una fácil reinserción en el mercado laboral. La OIT pronostica que esta circunstancia va a afectar en mayor medida a las mujeres, a los jóvenes y a las personas con algún tipo de discapacidad.

La crisis sanitaria que afecta al mundo entero ha generado, acelerado o puesto al descubierto, debates en torno al ámbito laboral que ponen en cuestión ciertos paradigmas, que se enuncian y explican a continuación.

- **El horario y la jornada laboral**

En 1919 se adoptó la primera norma laboral internacional sobre la duración de la jornada, el Convenio sobre las horas de trabajo (industria), que fijó un máximo de ocho horas diarias y/o cuarenta ocho a la semana. A partir de ahí, la jornada laboral ha visto reducida su duración y se ha hecho más flexible.

La flexibilidad de los horarios de trabajo ha impulsado la necesaria convergencia con el resto de horarios que afectan al hogar, como los escolares, comerciales, sanitarios, cuidado de mayores, formación y ocio.

La organización del tiempo de trabajo, determinada en su mayor parte por la propia organización, dificulta la autonomía y la flexibilidad en la toma de decisiones. No obstante, la imposibilidad de acceder a recursos tecnológicos o el envío de correos electrónicos a partir de una determinada hora, sugieren que cierto orden ayudará a evitar un caos horario perjudicial para el trabajador.

- **El lugar de trabajo**

Se dice que las tecnologías de la información y la comunicación han impactado en el área laboral. Para ser más específicos existen dos tipos de trabajadores: aquellos con posibilidades de teletrabajar y aquéllos que no, como una distinción más

de las condiciones laborales. Teletrabajo como ventaja competitiva para el talento y con un salario más elevado como incentivo.

El trabajo desde el hogar o desde cualquier lugar se convierte en una alternativa viable. Requiere de la provisión de recursos tecnológicos, de la definición física del espacio donde realizarlo y de una nueva mentalidad en quién lo ejerce (y en la empresa): cómo se va a relacionar el trabajador con sus superiores y sus compañeros, cómo van a cambiar sus funciones y tareas, cómo se va a evaluar su desempeño.

- **El liderazgo y las relaciones con los colaboradores**

Las relaciones entre directivos y trabajadores han ido variando en un continuo que va desde ver y observar lo que se hace, de control y supervisión de las tareas y funciones, a una dirección basada en objetivos y en la evaluación del rendimiento alcanzado. Esta evolución se afianza con la distancia provocada por el teletrabajo.

La proximidad física fortaleció la autoridad del líder. La distancia provocada por la tecnología genera la necesidad de reorientar la relación con los colaboradores. Ahora se va a tener que basar en la confianza mutua, en la flexibilidad, en la negociación y en protocolos de comunicación. El líder deviene también mentor que fomenta el autodesarrollo del colaborador y que incentiva la asunción de responsabilidades en el papel desempeñado. (Martinez, 2020)

- **La permanencia en la empresa**

También habría que decir, que ha dejado su huella a nivel global en forma de pérdida parcial, en el trabajo se ha impactado sobre el paradigma de que una buena carrera profesional contempla el desarrollo de toda la vida laboral en una misma empresa.

- **El trabajo como medio de desarrollo profesional y personal**

Teniendo en cuenta, los ciclos económicos y laborales afectan al empleo, el estrés laboral ha provocado un enorme desajuste en la fuerza del trabajo, eliminando unos empleos y generando otros en un lapso muy breve.

El empleo como fuente de ingresos recurrentes no ha superado el examen de la pandemia. El mantenimiento de oficios y profesiones se va a ver afectado por cambios en el consumo, en hábitos y en los comportamientos de empresas y personas. (Martinez, 2020).

Los casos de suicidio y acoso aparecidos en este siglo corroboran la fragilidad de la salud mental en el trabajo. El elevado estrés ha provocado ansiedad y depresión entre los trabajadores, en relación con habilidades blandas, demográficos y ocupacionales. Más del 50% de los millenials y el 75% de la generación Z han dejado su puesto de trabajo por temas relativos a su salud mental.

2.3 Que es el estrés Laboral

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus

consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar. Las fuentes típicas de estrés, según las menciona Martínez Selva (2004) son:

- Las condiciones físicas del trabajo, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, las máquinas

e instrumentos de trabajo. Éstos son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes de estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que puede tener y sus posibles repercusiones.

La distribución temporal del trabajo, como la duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos, y la velocidad a la que se completa, son factores muy importantes.

La exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Los factores de personalidad desempeñan un importante papel, ya que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos trabajando así, como pueden ser los periodistas, controladores aéreos, entre otros.

La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva,

hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad.

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

También se apunta a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral, como por ejemplo al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas.

La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto llevan a exigir más al empleado y que éste abandone tareas más gratificantes, como el tiempo que se pasa con su familia, el tiempo con los amigos o el deporte. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral.

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

El conflicto del rol surge cuando hay diferencias entre la descripción del trabajo y de cómo lo perciben los demás o cuando no se corresponde con las expectativas del candidato con la realidad del empleo.

Este tipo de conflictos suele afectar a los escalones inferiores de la organización. Una manera de evitarlo es tener una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.

2.3.1 Causas del estrés laboral

- Las expectativas económicas, salario insuficiente
- La presión por parte del empresario, mobbing o acoso laboral
- Las actividades de gran responsabilidad
- Las funciones contradictorias del trabajador
- Motivaciones deficientes
- La ausencia de incentivos
- Los conflictos entre empleados o empresarios
- Cargas excesivas de trabajo
- La exposición a riesgos físicos constantes
- Jornadas de trabajo excesivas

- Ritmo de trabajo acelerado
- La preocupación por el despido
- La falta de posibilidades para conciliar la vida laboral con la personal

El factor tiempo: En también muchas ocasiones se da el caso de que las tareas necesitan ser ejecutadas en tiempo récord. A veces porque no nos organizamos bien y se nos echa el tiempo encima y otras veces porque son tareas urgentes e inmediatas que hay que tener para nuestros jefes lo antes posible. Lo que hay que hacer es tener en cuenta de si la tarea requerida va a poder ejecutarse en el tiempo que nos lo piden. Si no es así, pedir ayuda es algo que no sólo no es malo, sino que además aligera nuestra carga mental.

La autoexigencia: Tratar de tener todo ya es algo que en ocasiones más que nuestros responsables o jefes nos lo exigimos nosotros mismos. No nos damos cuenta que nuestro nivel de auto exigencia, si es elevado, puede suponer una carga mayor a las que ya exigen las tareas del día a día.

Las relaciones laborales con el equipo de trabajo: Cuando se producen tensiones o fricciones y trabajamos junto a personas que consideramos no están siendo éticas en su manera de actuar, se produce una sensación de desamparo, agobio y desaliento. También ocurre cuando percibimos cierto acoso laboral. El estrés laboral, en este caso, se presenta como un factor añadido.

2.3.2 Efectos del estrés Laboral

- Bajo nivel de productividad
- Absentismo (no justificado o por enfermedad)
- Relaciones laborales casi nulas
- Dificultad de concentración y memorización
- Desorganización laboral

Otro de los síntomas de estrés laboral en el trabajador es el denominado Burnout.

El síndrome se detecta en el 7.5% de las personas antes de los 5 años de ejercicio profesional o laboral, y en el 25% antes de los 10 años de desempeño, constituyéndose en un problema de salud pública.

2.3.3 Factores determinantes en el surgimiento del estrés en el trabajo

Los factores mencionados en los apartados anteriores no son las únicas fuentes del estrés, en algunas ocasiones también, el estrés es generado desde dentro de nosotros e inconsciente damos pie a generar situaciones idóneas para estresarnos.

Nuestra percepción personal y del mundo, no siempre es la correcta, de tal forma que también podemos tener una visión engañosa de como vemos y afrontamos la vida, es decir, visión negativa de las cosas. A continuación, se mencionarán unos ejemplos de situaciones generadas en nuestra mente, las cuales pueden provocarnos estrés.

- La excesiva preocupación por acontecimientos que no son tan graves o inclusive que ni siquiera estamos seguros que vayan a pasar.
- Tener mala actitud ante la vida y no permitimos disfrutar de las cosas buenas que las demás personas.
- La falta de emotividad al no expresar las emociones y sentimientos.
- La indecisión o desidia en la toma de decisiones, en el momento adecuado, que a largo plazo pudiera volverse decisiones tardías o sin un regreso.

2.3.4 Síntomas del Estrés y sus Efectos Nocivos

Los síntomas de las enfermedades son la pauta para que podamos comenzar su tratamiento, pero en ocasiones no es alguna enfermedad como tal la causante de los síntomas, y estos pueden confundirnos al comunicárselo al médico], y por consiguiente el método no dará un diagnóstico y tratamiento acertado.

El estrés patológico es un desencadenante de sensaciones desagradables en diferentes partes del cuerpo.

2.4 Inteligencia emocional

La Inteligencia Emocional es la clave para comprender el rumbo que ha tomado la psicología en las últimas décadas.

Es un modelo preocupado fundamentalmente en los trastornos mentales por un lado y por las capacidades de razonamiento por el otro, se ha pasado a otro en el que se considera que las emociones son algo intrínseco a nuestro comportamiento y actividad mental no patológica y que, por consiguiente, son algo que debe ser estudiado para comprender cómo somos.

Así pues, la Inteligencia Emocional es un constructo que nos ayuda a entender de qué manera podemos influir de un modo adaptativo e inteligente tanto sobre nuestras emociones como en nuestra interpretación de los estados emocionales de los demás.

Este aspecto de la dimensión psicológica humana tiene un papel fundamental tanto en nuestra manera de socializar como en las estrategias de adaptación al medio que seguimos.

Cabe retomar que nuestra capacidad para adaptarnos al entorno o solo pasa por comprender lo que ocurre a nuestro alrededor desde una perspectiva lógicomatemática; también debemos ser capaces de entendernos a nosotros mismos y a los demás. No en vano el ser humano es una especie altamente social, por lo que disponemos de una rica faceta emocional que expresa nuestros estados internos de diversas maneras y nos hace capaces de conectar con ellos.

Desperdiciar este tipo de información (que no siempre puede ser plasmada en palabras o con números) sería perder capacidad para responder a las exigencias el día a día viviendo en sociedad y aspirando a lograr objetivos a medio y largo plazo, más allá de lo que puede ser atendido cediendo a nuestros impulsos.

La inteligencia emocional y la forma de medirla, algunas ideas importantes se pueden obtener del conjunto de estas definiciones:

- I. La emoción resulta de la interacción de la persona con su entorno
- II. Constituye un proceso complejo
- III. Es dinámica
- IV. Es anterior a la conciencia
- V. Atiende numerosas funciones

Desde la perspectiva psicológica, la inteligencia emocional intenta describir, dentro de la funcionalidad intelectual, el papel de las emociones y sus implicaciones. A partir de esta línea, se han desarrollado dos enfoques principales de conceptualización de la inteligencia emocional.

El primero se refiere a los modelos mixtos, según los cuales la inteligencia emocional es un conjunto de rasgos de personalidad, competencias emocionales y sociales. El segundo enfoque considera a la inteligencia emocional como un conjunto

de habilidades relacionadas con el procesamiento cognitivo de la información emocional y la medición del desempeño del individuo con dichos procesamientos.

Por lo tanto, la inteligencia emocional se podría considerar como una respuesta mental organizada a un evento que incluye aspectos psicológicos, experienciales y cognitivos. Las habilidades para percibir, evaluar, y expresar emoción; para acceder y/o generar sentimientos cuando estos facilitan el pensamiento; para entender las emociones y el conocimiento emocional, y para regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual. (Mayer y Salovey, 1997: 87).

A partir de esta definición, se derivaron y agruparon cuatro diferentes habilidades o ramas que forman parte de su modelo:

- Identificar emociones: incluye varias pericias, como la habilidad para identificar sentimientos, expresar emociones exactas y diferenciar entre expresiones de emoción real o fingida
- Utilizar las emociones: habilidad para conseguir diversos resultados, tal como re-enfocar la atención, facilitar la toma de decisiones o utilizar emociones para generar diversos enfoques en la solución de problemas
- Comprender emociones: habilidad para comprender emociones complejas y secuencias emocionales, tales como el comportamiento o el razonamiento subyacente en una expresión de emoción o reacción, así como también la relación entre varias emociones.

- **Regulares emociones:** comprende el conocimiento de las emociones propias, la habilidad para distinguir entre emociones claras y típicas y la capacidad para resolver problemas cargados emocionalmente.

Este modelo de habilidades de la inteligencia emocional ha sido descrito como un modelo cohesivo y exhaustivo por parte de sus seguidores.

En el ámbito laboral, han demostrado que las altas habilidades de inteligencia emocional de los profesionales sostienen el desarrollo de largo plazo en los negocios. Esta habilidad puede influir positivamente en la capacidad para resolver problemas, en la actitud hacia los cambios, en las relaciones interpersonales, así como en la contribución de una cultura organizacional positiva; al mismo tiempo, minimiza la pérdida de talento y habilidades.

Por lo tanto, cabe señalar que la inteligencia emocional cumple un papel importante en la persona y puede lograr un impacto significativo en su entorno laboral y, dependiendo de su regulación o desarrollo, beneficiar o perjudicar a la organización.

2.4.1 Elementos de la Inteligencia Emocional

El principal divulgador de la Inteligencia Emocional, el psicólogo estadounidense Daniel Goleman, señala que los principales componentes que integran la Inteligencia Emocional son los siguientes.

- **Autoconocimiento emocional (o autoconciencia emocional)**

Se refiere al conocimiento de nuestros propios sentimientos y emociones y cómo nos influyen. Es importante reconocer la manera en que nuestro estado anímico afecta a nuestro comportamiento, cuáles son nuestras capacidades y cuáles son nuestros puntos débiles. Mucha gente se sorprende de lo poco que se conocen a ellos mismos.

Por ejemplo, este aspecto nos puede ayudar a no tomar decisiones cuando estamos en un estado psicológico poco equilibrado. Tanto si nos encontramos demasiado alegres y excitados, como si estamos tristes y melancólicos, las decisiones que tomemos estarán mediadas por la poca racionalidad. Así pues, lo mejor será esperar unas horas, o días, hasta que volvamos a tener un estado mental relajado y sereno, con el que será más sencillo poder valorar la situación y tomar decisiones mucho más racionales.

- **Autocontrol emocional (o autorregulación)**

El autocontrol emocional nos permite reflexionar y dominar nuestros sentimientos o emociones, para no dejarnos llevar por ellos ciegamente. Consiste en saber detectar las dinámicas emocionales, saber cuáles son efímeras y cuáles son duraderas, así como en ser conscientes de qué aspectos de una emoción podemos aprovechar y de qué manera podemos relacionarnos con el entorno para restarle poder a otra que nos daña más de lo que nos beneficia.

Por poner un ejemplo, no es raro que nos enfademos con nuestra pareja, pero si fuéramos esclavos de la emoción del momento estaríamos continuamente actuando de forma irresponsable o impulsiva, y luego nos arrepentiríamos. En cierto sentido,

buena parte de la regulación de las emociones consiste en saber gestionar nuestro foco de atención, de manera que no se vuelva contra nosotros y nos sabotee.

Se ha observado que la capacidad de autocontrol está muy ligada a la habilidad a la hora de utilizar el lenguaje: en muchos aspectos, saber gestionar adecuadamente las propias emociones depende de encontrar narrativas que nos permitan priorizar más unos objetivos a largo plazo que otros que tienen que ver con ceder a los impulsos de lo inmediato. Esto encaja con el hecho de que la Inteligencia Emocional comparte mucho en común con la Inteligencia Verbal; tal y como se ha visto al analizar las puntuaciones en pruebas de inteligencia de muchos individuos, ambos constructos psicológicos se solapan mucho.

- **Automotivación**

Enfocar las emociones hacia objetivos y metas nos permite mantener la motivación y establecer nuestra atención en las metas en vez de en los obstáculos. En este factor es imprescindible cierto grado de optimismo e iniciativa, de modo que tenemos que valorar el ser proactivos y actuar con tesón y de forma positiva ante los imprevistos.

Gracias a la capacidad de motivarnos a nosotros mismos para llegar a las metas que racionalmente sabemos que nos benefician, podemos dejar atrás aquellos obstáculos que solo se fundamentan en la costumbre o el miedo injustificado a lo que puede pasar.

Además, la Inteligencia Emocional incluye nuestra habilidad a la hora de no ceder a las metas a corto plazo que pueden llegar a eclipsar los objetivos a largo plazo, a pesar de que los segundos fuesen mucho más importantes que los primeros si nos fueran ofrecidos también a corto plazo (proyectos ambiciosos, planes de ganar mucha experiencia).

- **Reconocimiento de emociones en los demás (o empatía)**

Las relaciones interpersonales se fundamentan en la correcta interpretación de las señales que los demás expresan de forma inconsciente, y que a menudo emiten de forma no verbal. La detección de estas emociones ajenas y sus sentimientos que pueden expresar mediante signos no estrictamente lingüísticos (un gesto, una reacción fisiológica, un tic) nos puede ayudar a establecer vínculos más estrechos y duraderos con las personas con que nos relacionamos.

Además, el reconocer las emociones y sentimientos de los demás es el primer paso para comprender e identificarnos con las personas que los expresan. Las personas empáticas son las que, en general, tienen mayores habilidades y competencias relacionadas con la IE.

- **Relaciones interpersonales (o habilidades sociales)**

Una buena relación con los demás es una fuente imprescindible para nuestra felicidad personal e incluso, en muchos casos, para un buen desempeño laboral. Y esto pasa por saber tratar y comunicarse con aquellas personas que nos resultan

simpáticas o cercanas, pero también con personas que no nos sugieran muy buenas vibraciones; una de las claves de la Inteligencia Emocional.

Y es que este tipo de inteligencia está muy relacionado con la Inteligencia Verbal, de manera que, en parte, se solapan entre sí. Esto puede ser debido a que parte del modo en el que experimentamos las emociones está mediado por nuestras relaciones sociales, y por nuestra manera de comprender lo que dicen los demás.

Así, gracias a la Inteligencia Emocional vamos más allá de pensar en cómo nos hacen sentirnos los demás, y tenemos en cuenta, además, que cualquier interacción entre seres humanos se lleva a cabo en un contexto determinado: quizás si alguien ha hecho un comentario despectivo sobre nosotros es porque siente envidia, o porque simplemente necesita basar su influencia social en este tipo de comportamientos.

En definitiva, la Inteligencia Emocional nos ayuda a pensar en las causas que han desencadenado que otros se comporten de un modo que nos hace sentirnos de un modo determinado, en vez de empezar pensando en cómo nos sentimos y a partir de ahí decidir cómo reaccionaremos ante lo que otros digan o hagan.

2.4.2 ¿Por qué las empresas necesitan este tipo de inteligencia?

Hoy en día son muchas las asociaciones que invierten grandes sumas de dinero en formar a sus empleados en Inteligencia Emocional. La razón de esta apuesta estriba en que las empresas se han dado cuenta de que una de las claves del éxito comercial y de la venta de sus productos radica en el grado en que sus

trabajadores son capaces de reconocer y controlar sus emociones, así como las de sus clientes.

Es casi inconcebible concebir un comercial de ventas que carezca de habilidades en el trato con los clientes, un empresario sin motivación para la dirección de su compañía o un negociador que no es capaz de controlar sus impulsos y emociones. Todo el conocimiento técnico basado en la mejor relación entre estudios académicos y experiencia no será ninguna garantía para estas personas, porque tarde o temprano malograrán operaciones económicas por un deficiente conocimiento de sus emociones.

2.5 Bienestar Psicológico

La presión organizacional consecuente, se traslada a los trabajadores, potenciado la aparición y desarrollo de una pandemia del mundo actual: el estrés laboral, que impacta en su bienestar psicológico y calidad de vida.

De esta forma dado que la competitividad, las condiciones y ambiente de trabajo y la calidad de vida de trabajador marchan paralelamente, es difícil mantener una empresa en el mercado si los procesos de trabajo deterioran la salud de los trabajadores y genera conflictos.

Si entendemos la Salud como un proceso integral social, físico y mental que se da a lo largo de la vida, asumimos que la forma en que se da el proceso depende en parte de la persona y por otra de las condiciones y oportunidades concretas que encuentre en el medio sociocultural de existencia que facilitan o dificultan esta

condición. El resultado se traduce en bienestar psicológico y calidad de vida o en enfermedades físicas y psíquicas.

La Calidad de Vida Laboral (CVL) Desde la perspectiva laboral podemos referirnos a la Calidad de Vida Laboral desde dos posiciones:

Como un concepto y una filosofía de organización del Trabajo cuyo fin es mejorar la vida del empleado en las organizaciones más allá del dinero. Desde este enfoque Andrés Rodríguez (1998) define la Calidad de Vida Laboral como:

Un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores.

También se incluyen una compensación razonable y participación en los beneficios de las empresas; la seguridad del empleo; la seguridad e higiene en el trabajo; el reconocimiento del progreso profesional; acuerdos de tiempo flexible; el uso de formas no burocráticas de organización del trabajo, comunicación abierta y retroalimentación, entre otros.

Para el trabajador/a es la combinación de necesidades y percepciones acerca de su empresa y las condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo: La percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, y el sentirse

respaldado y cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización. (Durán, 2010)

CAPITULO III: EL ESTRÉS DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS TRASTORNOS MENTALES

3.1 Características del trastorno de estrés agudo según DSMV

Características asociadas al diagnóstico

Los individuos con trastorno de estrés agudo, comúnmente presentan catastróficos o muy negativos acerca de su papel en el evento traumático, su respuesta a la experiencia traumática o respecto a la probabilidad de un daño futuro. Un individuo con trastorno de estrés agudo, puede sentirse excesivamente culpable por no haber impedido el evento traumático o por no haberse adaptado a la experiencia con más éxito.

Los individuos con trastorno de estrés agudo también pueden interpretar sus síntomas de manera catastrófica e interpretar las memorias retrospectivas y el entumecimiento emocional como signos de una capacidad mental disminuida.

Es frecuente que las personas con trastorno de estrés agudo, experimente ataques de pánico durante el primer mes después de la exposición al trauma, que pueden ser provocados por los recuerdos del trauma o pueden aparecer espontáneamente.

Además, las personas con trastorno de estrés agudo, pueden mostrar un comportamiento caótico o impulsivo, un ejemplo son las personas que pueden conducir de manera imprudente, tomar decisiones irracionales o hacer apuestas en exceso.

En los procesos puede ser significativa la ansiedad de separación, posiblemente se manifiesta por una necesidad excesiva de atención por parte de su jefe.

En el caso del duelo de un trabajador después de una muerte por la pandemia COVID-19, se produjo circunstancias traumáticas los síntomas de estrés agudo pueden implicar reacciones excesivas por ser contagiados.

En tales casos la re-experimentación, la disociación y los síntomas de excitación pueden implicar reacciones de pérdidas, recuerdos intrusivos de la circunstancia de las muertes por COVID, la incredulidad de que la persona ha muerto y la ira por la muerte.

3.2 Criterios de diagnóstico del DSMV para el trastorno de estrés agudo

A: Según el DSMV nos da pautas muy claras para su diagnóstico y nos las enlista de la siguiente manera.

Exposición a la muerte, lesión grave o violencia sexual, ya sea real o amenaza, en uno o más de las formas siguientes:

- Experiencia directa del suceso traumático

- Presencia directa del suceso ocurrido a otros
- Conocimiento de que el suceso traumático ha ocurrido a un familiar próximo o a un amigo íntimo
- Exposición repetida o extrema a detalles repulsivos a detalles del suceso traumático.
- Presencia de 9 o más síntomas siguientes de algunas de las 5 categorías de intrusión, estado de ánimo negativo, disociación, evitación y alerta que comienza o empeora después del suceso traumático.

Síntoma de intrusión:

- Recuerdo angustiosos recurrentes involuntarios e intrusivos del suceso traumático.
- Sueños angustiosos recurrentes en los que el c contenido y o el efecto del sueño está relacionado con el suceso.
- Reacciones dispositivas, por ejemplo, escenas retrospectivas en las que el individuo siente o actúa como si se repitiera el suceso traumático.
- Malestar psicológico intenso o prolongado, o reacciones fisiológicas importantes en respuestas a factores internos o externos que simbolizan o se parecen a un espectro de sucesos traumáticos

- Incapacidad persistente de experimentar emociones positivas (felicidad, satisfacción o sentimientos amorosos)
- Sentido de la realidad alterado del entorno o de uno mismo, (verse uno mismo desde la perspectiva de otro, estar pasmado, lentitud de tiempo)
- Incapacidad de recordar un aspecto importante del suceso traumático (debido típicamente a amnesia disociativa y no a otros factores como una lesión cerebral, alcohol o drogas)
- Esfuerzos para evitar recuerdos, pensamiento o sentimientos angustiosos acerca o estrechamente asociados a sucesos traumáticos
- Esfuerzos para evitar recordatorios externos (personas, lugares, conversaciones, actividades, objetos, situaciones) que despiertan recuerdos, pensamientos acerca del o estrechamente asociados a sucesos traumáticos
- Alteración del sueño (dificultad para continuar el sueño o sueño inquieto)
- Comportamiento irritable y arrebatos de furia (con poca o ninguna probación) que se expresa típicamente como agresión verbal o física contra personas u objetos.
- Hipervigilancia

- Problemas con la concentración
- Respuesta del sobre salto exagerada

C: La duración del trastorno (síntomas de criterio b) es de tres días a un mes después de la exposición al trauma

NOTA: los síntomas aparecen generalmente después del trauma, pero es necesario que persistan a lo menos tres días y hasta un mes para cumplir los criterios del trastorno

D: La alteración causa malestar clínicamente significativo o deterioro en lo social, laboral u otras áreas del funcionamiento.

E: La alteración no se puede atribuir a los efectos fisiológicos de una sustancia (medicamento o alcohol) u otra afección médica (traumatismo cerebral leve) y no se explica mejor por un trasto psicótico breve.

3.3 Manejo del Estrés en las Organizaciones

Satisfacción laboral, clima laboral y motivación en el trabajo. A la hora de abordar el estrés en la empresa, sintetizamos lo dicho por Martínez Selva en su obra: Estrés laboral – guía para empresarios y empleados; en tres ejes generales de gestión en: el primero tiene que ver con la estrategia general de la empresa, contemplando el cumplimiento de los fines corporativos y su cultura. (San Rafael, 2013)

El segundo se centra en ámbitos pertenecientes al área de recursos humanos, como es la satisfacción laboral, el clima laboral y la motivación en el trabajo. El tercer eje se refiere a la comunicación interna como uno de los aspectos esenciales de la detección y disminución del estrés laboral.

La prevención se basa en quejas específicas o en datos de absentismos, rotación de personal, bajas médicas, indicadores de salud laboral general, de clima o satisfacción laboral o procedente de la evaluación del personal.

Se comienza con la identificación de los estresores: condiciones físicas, ajustes al puesto de trabajo o problemas de rol, entre otros, para actuar sobre ello.

La detección del estrés en los trabajadores y su relación con la organización del trabajo puede indicar problemas de organización que la dirección puede analizar y proceder, en su caso, a modificar: estructuras o procedimientos, variedad en las tareas, disminución en la carga de trabajo, cambios temporales de horarios, flexibilidad, claridad en los roles laborales, entre otras.

Otra línea general de actuación se abre cuando la empresa es innovadora, persigue la mejora continua en los procesos y procedimientos y está abierta a nuevas formas de gestión de recursos humanos como: rotación del personal, planes de formación y desarrollo de carrera profesional, trabajo en equipo, conciliación de la vida laboral y familiar, etc.

El abordaje del estrés laboral es difícil que se lleve a cabo de forma directa en una empresa, ya que lo frecuente es que esté asociada en el área de recursos

humanos con tres conceptos muy relacionados entre sí: satisfacción laboral, clima laboral y motivación laboral.

Las intervenciones empresarias deben comenzar concentrándose en aspectos limitados, sin intentar cambiar todo de golpe. Debe planificarse y comunicarse con anterioridad y procurar siempre de disponer de indicadores de resultados: reducción de absentismo, descenso de las quejas, aumento de la productividad o disminución de bajas por estrés o depresión. (San Rafael, 2013)

El clima laboral lo constituye una serie de factores del contexto de trabajo relacionados todos ellos con la satisfacción laboral y que, en determinadas circunstancias, puede ser una fuente tanto de insatisfacción laboral como de estrés.

En todos los lugares de trabajo existe un clima o ambiente laboral que cuando es malo puede volverse asfixiante e insoportable para los que se desenvuelven en él. La responsabilidad última del clima laboral recae en la dirección. Se desprende que los esfuerzos de los responsables y directivos deben ir encaminados a crear el mejor clima o ambiente de trabajo posible y a identificar y solucionar los conflictos puntuales de la manera más rápida y beneficiosa para todos.

Los factores que influyen en un mal clima laboral son semejantes a los que llevan a la insatisfacción laboral: el empleado se siente poco valorado, no está informado sobre lo que pasa en la compañía o no participa en las decisiones.

Las consecuencias negativas también son las mismas como bajos rendimientos, elevados absentismos y mayor rotación. Es importante para crear un

buen clima laboral la prevención de conflictos o la detección temprana de los mismos para solucionarlos. (San Rafael, 2013)

Las empresas que se preocupan por la salud y bienestar de sus empleados tienen menos conflictos que las que utilizan métodos coercitivos. Un estilo de liderazgo que aumenta la satisfacción laboral y mejora el clima en el trabajo es el que caracteriza a la dirección por objetivos, basada en una participación de los trabajadores en fijar metas y en compartir responsabilidades, lo que aumenta la autonomía e iniciativa personal, el espíritu de equipo y la identificación con la empresa. (San Rafael, 2013)

3.4. Señales de malestar emocional pueden ser

Tensión física: este tipo de señal son faciales de percibir a simples vista y no se necesita una buena observación clínica para poder vislumbrarla. Dentro de nuestro organismo debido a la constante preocupación por los hechos se generan una serie de sustancias que partes del sistema nervioso central, este tipo de sustancia son aceleradoras de las funciones cognitivas y sensoriales del cuerpo para afrontar una situación de peligro.

Por estas sustancias son continuamente producidas y se acumulan en las diversas partes del cuerpo continuamente se puede experimentar las siguientes sensaciones físicas:

- Ansiedad
- Tristeza
- Insomnio
- Sentirse con los nervios a flor de piel

- Evitar el contacto con personas que no compartan buena actitud ante la vida para evitar contaminarse con ese tipo de pensamientos y si apoyamos en la gente que lleve una vida saludable.
- Tener en cuenta pronto el estrés y tomar decisiones para manejarlo mejor.
- La tensión física resulta en estrés por eso es importante para mejorarlo conociendo algunas estrategias de relajación como masajes dados por nosotros mismos, acudir con profesionales para evitar la tensión muscular, otra técnica muy eficiente es respirar profundamente y algunas otras como pasear, escuchar música, leer, y descansar.

Una de las técnicas más útiles es la respiración abdominal, la cual consiste en coger aire por la nariz y mantenerlo en los pulmones durante 2 o 3 segundos. Posteriormente soltar poco a poco el aire por la boca. Ya que al tomar el aire es útil el ritmo de 8 a 12 respiraciones completas por minuto. Para poder hacerla bien, no debemos tener ropa que nos sea incomoda.

3.6. Plan de acción en el manejo del estrés

En cuanto al control de los niveles de estrés patológico. Definir pequeños objetivos y cómo vamos a llevarlos a la práctica cuando, como, con quien.

Algunos de los ejemplos

- Fallecimiento de un ser querido: damos tiempo, aceptamos en esa situación, reconocer y vivir nuestros sentimientos.
- Solucionar los asuntos económicos, administrativos.
- Cambio de residencia o traslado a otra ciudad: ver aspectos positivos de la nueva casa o de la nueva ciudad, informarse sobre recursos y posibilidades.
- Paternidad difícil: hablarlo con otros padres y madres, leer libros sobre tema, encontrar algún tiempo y lugar para sí misma, darse premios de vez en cuando, hablar del tema.

Aprender nuevas formas de pensar y sentir puede disminuir mucho el estrés. A veces, la fuente de estrés no está tanto en situaciones excepcionales, sino en cómo vemos e interpretamos las cosas.

Para mejorarlas, puede ser útil: apreciamos más siempre es más útil aceptarse, quererse y considerarse que lo contrario; y especialmente en las situaciones difíciles. Aceptarse como es y hacer lo mejor posibles desde esta forma de ser, es algo importante para controlar el estrés.

Podemos pensar en nuestras cosas positivas y nuestros recursos personales para vivir, cuáles son nuestros puntos que podemos utilizar para afrontar esta situación.

Disfrutar de la vida: introducir en la vida cotidiana el máximo posible de pequeñas cosas y momentos que nos generan placer, disfrute, alegría, paz, humor o tranquilidad. Para ellos, puedes hacer lo siguiente:

- Escribir o pensar una idea o pensamiento agradable que sueles tener, intenta encontrar otro nuevo que puedas potenciar.
- Pensar en alguna persona con la que sueles estar con la que te encuentres a gusto. Recuerda a alguna otra persona que te resulte agradable y puedas ver.
- Pensar en alguna persona con la que sueles estar con la que te encuentres a gusto
- Haz o piensa una lista de actividades agradables que hagas o puedas plantearlo. Buscar muchas alternativas y elige al menos una de ellas para ponerla en marcha
- Nuestro entorno nos genera tensión, podemos pensar como disminuirla

Expresar nuestras emociones es importante, comentar lo que nos pasa y pedir ayuda a nuestras personas de confianza es una de las mejores maneras de aliviar la tensión. Expresar los sentimientos es una de las mejores maneras de aliviar la tensión producida por cualquier situación vital estresante.

Las relaciones humanas positivas y enriquecedoras e importantes a las personas. Una de las alternativas más importantes del estrés es contar lo que nos sucede y pedir ayuda.

3.7. Las relaciones de pareja como fuentes de estrés

La carga laboral, es el sentimiento de insatisfacción, la falta de reconocimientos, los plazos cortos para entregar las diferentes tareas y los horarios pueden causar un desbalance en el bienestar de cada individuo.

Al vivir en un mundo relacionado, resulta difícil separar adecuadamente el ámbito personal del laboral. En muchos casos, ambas áreas se juntan inevitablemente.

Cabe resaltar que el estrés es una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento cuando intentamos adaptarnos y ajustarnos a presiones internas y externas. Esta causa de angustia, irritabilidad, incapacidad de relajarse y concentrarse, son dificultades para pensar con lógica, cansancio, depresión, problemas para dormir y disminución del apetito sexual.

Todos estos síntomas también afectan a las relaciones interpersonales, entre ellas con la pareja. Cuando nos sentimos estresados, no estamos bien en ningún aspecto de nuestra vida. Y generalmente los que pagan los platos rotos terminan siendo los que viven con nosotros. La pareja es la que más soporta en estos casos.

El uso de dispositivos móviles como teléfonos o computadoras portátiles sin duda facilita las tareas desde cualquier parte del mundo. Pero también permite que

las personas sigan conectadas con sus trabajos aun cuando están en reuniones familiares.

Uno de los puntos más frecuentes ocurre cuando están en la cena y empiezan a chequear los correos electrónicos, reciben llamadas y no se concentran en lo que están haciendo en ese momento: comer con su familia o con su pareja. No siempre podemos evitar el estrés pero es posible modificar algunas de nuestras conductas para evitar que las relaciones importantes de nuestra vida se vean afectadas.

Sobre todo, una de las recomendaciones es evitar llevar el trabajo a la casa. No siempre se puede ser más productivos también es importante descansar y cambiar de ideas. Lo ideal es que cada persona se concentre completamente en el trabajo durante las horas que corresponden y también que aproveche los tiempos de descanso o de compartir (esposos, novios, amigos o familiares en casa).

Otra recomendación es comisionar y permitir que la carga se distribuya equitativamente entre más personas, la presión sobre cada individuo es menor.

No hay que olvidar las horas de sueño y el ejercicio. Esto ayudará a combatir el cansancio, dolores musculares y dará más energía. (Gabriela Castellanos, Familia la revista del comercio en el hogar, 1 de Julio 2019, 12:17).

3.8 Vida saludable como factor en la disminución del Estrés

El modo de vida saludable y sana es muy importante para un buen nivel de vida, pero primordialmente es la importancia en etapas de estrés, es importante alimentarse bien, descansar lo suficiente y hacer ejercicio físico, la realización de las actividades que han demostrado más eficacia para disminuir el estrés son las siguientes:

- Alimentarnos sanamente: suficientemente, de forma equilibrada, comiendo con tranquilidad y sin prisa.
- Evitar estimulantes en exceso; no es bueno ingerir estimulantes como té, café o algún medicamento ya que pueden ser un motivo en la cual a generación de nerviosismo.
- Descansar bastante: el descanso correcto y suficiente nos ayuda a tener un buen desempeño en todas nuestras actividades, es recomendable que por las noches se duerma mínimo de 7 a 8 horas, y durante el día un pequeño descanso de 5 a 10 minutos de vez en cuando.
- Poner atención y atender a nuestras necesidades; entre ellas se encuentran las necesidades físicas, mentales, emocionales, espirituales y las actividades cotidianas.
- Ejercicio físico. A lo largo del día se debe realizar un poco de ejercicio que haga que se canse nuestro cuerpo un poco, respiremos más de

prisa y sudemos. Esta actividad es recomendable que se realice por 30 minutos de ejercicio todos los días de la semana (por ejemplo: caminata, correr, subir y bajar escaleras, nadar, entre otras actividades).

Algunas formas de estrés a corto plazo pueden ser beneficiosas. Por ejemplo, quizás haya un proyecto en el trabajo que has pospuesto durante semanas y que ahora debes entregar. La presión que sientes de repente para entregar ese proyecto es estrés. Este tipo de estrés es de corta duración. Puede aumentar tus niveles de energía, concentración y adrenalina para que puedas entregar a tiempo. Algunas personas que trabajan bien bajo presión comprenden cómo aprovechar al máximo este tipo de estrés a corto plazo.

Considera el estrés temporal y repentino de un accidente automovilístico que acabas de evitar: te late fuerte el corazón y te tiemblan las manos. El aumento de adrenalina te permitió pensar y actuar en una fracción de segundo. Esta respuesta instintiva de luchar o escapar te ayudó a salvarte de una situación que podría haber sido dañina.

Entonces, no todos los tipos de estrés son malos, pero es importante comprender la diferencia.

Consejos para manejar el impacto del estrés en tu salud

Cuando se puede manejar, es posible reducir el impacto del estrés en la salud. Prueba estos consejos cuando te sientas estresado:

Habla con un terapeuta o consejero: Cuéntales qué está sucediendo y cómo te sientes. Pueden ayudar a identificar el motivo del estrés y ofrecer consejos útiles sobre cómo manejarlo. Si tienes un plan a través de tu empleador, podrían ofrecer un Programa de asistencia al empleado (EAP, por sus siglas en inglés). Por lo general, los EAP ofrecen acceso confidencial sin costo a un consejero o terapeuta como parte de los beneficios de empleo.

- Haz ejercicio y adopta un estilo de vida activo: Estar más activo es una de las formas más fáciles y mejores de superar el estrés. Caminar, andar en bicicleta, salir a correr, hacer jardinería, practicar yoga o levantar pesas pueden cambiar tu enfoque y las hormonas de tu cerebro. El ejercicio crea endorfinas³, que son hormonas que te hacen sentir mejor y más feliz. Cuando te sientes más feliz, puedes mantener el estrés bajo control. El ejercicio diario y el movimiento son fundamentales para contrarrestar los efectos del estrés.
- Medita: La meditación puede bajar la presión arterial y disminuir la ansiedad y la tensión.⁴ Si te sientes estresado, puedes probar una técnica de meditación o concientización plena para ayudar a manejarlo.
- Participa en actividades divertidas: Encuentra un pasatiempo o una oportunidad para ser voluntario. Cuando participas en una actividad que disfrutas, dejas de enfocarte en el estrés para dedicarte a algo más.

Los efectos del estrés pueden provocar problemas de salud físicos y emocionales. Si estás enfrentando problemas de estrés, hay muchas formas de

manejarlo. También puedes hablar con tu médico o con un terapeuta sobre el estrés y los problemas de salud.

4. Metodología

Psicología social

Tema

Analizar los factores del estrés laboral en relaciones con las habilidades blandas, demográficos y ocupacionales.

Pregunta de investigación:

¿Se descubrirá como afecta el estrés laboral en los trabajadores?

Hi. Se descubrirá el grado de estrés en relación con las habilidades blandas

Ha. Se descubrirá el grado de estrés en el trabajo que es afectado en relaciones demográficos y ocupacionales

Ho. Se descubrirá el grado de estrés en el trabajo, en relación con las habilidades blandas, que no ha sido modificado en su vida.

Variable

Vi. ANSIEDAD

La ansiedad, estado emotivo y respuesta que surge cuando uno se halla expuesto a situaciones que impliquen peligro o amenaza, es una experiencia universal y cotidiana para todo ser humano. Es, además, una conducta que cumple una función esencialmente adaptativa. Ahora bien, la ansiedad puede ser también una conducta patológica, cuando, por la continuidad de las respuestas o la excesiva intensidad de las mismas, no se logra establecer el equilibrio entre el sujeto y los estímulos. (Gonzalez Martinez, 1993)

VD. DEPRESION

La depresión se trata de un trastorno psíquico, habitualmente recurrente, que causa una alteración del estado de ánimo de tipo depresivo (tristeza) a menudo acompañado de ansiedad, en el que pueden darse, además, otros síntomas psíquicos de inhibición, sensación de vacío y desinterés general, disminución de la comunicación y del contacto social, alteraciones del apetito y el sueño (insomnio tardío) agitación o enlentecimiento psicomotor, sentimientos de culpa y de incapacidad, ideas de muerte e incluso intento de suicidio, etc. así como síntomas somáticos diversos.

Hollon y Beck (1979), definen la depresión como el síndrome en el que interactúan diversas modalidades: somática, afectiva, conductual y cognitiva. Considerando que las distorsiones cognitivas en el análisis y procesamiento de la información. (Alonso, 2004)

Objetivos

Objetivo general

Elaborar un análisis del afecto que causa el estrés laboral en las relaciones con las habilidades blandas, demográficas y ocupacionales.

Objetivos específicos

- Identificar qué tipo de estrés se presenta constantemente en el trabajo mediante las relaciones con las habilidades blandas
- Conocer como el estrés ha afectado a los trabajadores dentro de las ocupaciones laborales
- Describir cómo se desarrolla el estrés mediante las habilidades blandas, demográficas y ocupacionales.

Diseño de investigación

Cualitativa:

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos.

Con frecuencia, estas actividades sirven, primeramente, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. (Sampieri)

Población:

San Lorenzo Huehuetitlan, municipio de Santiago Tianguistenco

Muestra:

15 mujeres y 15 hombres de la edad de 30 a 40 años, en la población de San Lorenzo Huehuetitlan, municipio de Santiago Tianguistenco.

Instrumentos

Pruebas psicométricas

IDARE- INVENTARIO DE ANSIEDAD: RASGO- ESTADO (Catalogo de pruebas, 2016)

Fichas Técnicas:

IDERE

Áreas (objetivo): Mide la ansiedad-rasgo y la ansiedad-estado

Autor y año: Spielberger, Charles 1975

Ciudad/país: editorial: México: Manual Moderno

Población (rango de edad): Adolescentes adultos

Área aplicada: clínica

Aplicación: Individual/ colectiva

Duración: Entre 15 y 25 minutos

FUENTES CONSULTADAS

Crespo, D., Luisa, M., Prada, S., Mónica Fernández, D., & Junio, S. (n.d.). *GRADO EN ENFERMERÍA*. Uva.Es. Retrieved August 30, 2023, from

L2138.pdf?sequence=1 de Neurología, S., & de Chile, P. y. N. (n.d.). *Revista Chilena de Neuropsiquiatría*. Redalyc.org. Retrieved August 30, 2023, from

Duval, F., González, F., & Rabia, H. (2010). Neurobiología del estrés. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 48(4), 307–318.

El estrés laboral afecta las relaciones de pareja. (n.d.). RevistaFamilia.Ec. Retrieved August 30, 2023, from

Fierro, A. (n.d.). *ESTRES, AFRONTAMIENTO Y ADAPTACION*. Preventoronline.com. Retrieved August 30, 2023, from

Gálvez, J. F. (n.d.). *Trastornos por estrés y sus repercusiones neuropsicoendocrinológicas*. Org.Co. Retrieved August 30, 2023, from

Impacto del estrés psicosocial en la salud - Universidad Veracruzana. (n.d.). Www.uv.mx. Retrieved August 30, 2023, from.

Lachiner, S., Morales, L., & Fernando, H. (n.d.). *REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SÍNDROME DE BURNOUT*. Scielo.Sa.Cr. Retrieved August 30, 2023, from

M^av, J. J., De, L., & Cruz, V. (n.d.). *El estrés y las enfermedades crónicas*. Samfyc.Es. Retrieved August 30, 2023, from

Medrano, J. (2021, July 22). Una visión neurobiológica del burnout. *Psiquiatría legal.org*.

Original, A., Martínez-López, C., & -López, M. (n.d.). *Archivos en Medicina Familiar*. Redalyc.org. Retrieved August 30, 2023, from <https://www.redalyc.org/pdf/507/50770103.pdf>

Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1), 156–184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012055522019000100156

Regader, B. (2015, May 29). *¿Qué es la Inteligencia Emocional?* [Psicologiaymente.com.https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional](https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional)

Teorías del estrés laboral. (n.d.). Iloencyclopaedia.org. Retrieved August 30, 2023, from <https://www.iloencyclopaedia.org/es/part-v-77965/psychosocial-and-organizational-factors/theories-of-job-stress>

Trucco, M. (2002). Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 40, 8–19. <https://doi.org/10.4067/s0717-92272002000600002>