

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFÍA Y LETRAS**



TRABAJO DE GRADO:

“FACTORES BIOLÓGICOS, PSICOLÓGICOS Y COMPORTAMENTALES QUE
GENERAN EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA
SECCIÓN DE ALMACENAMIENTO DE LA ZONA OCCIDENTAL DEL ISSS DE
LA CIUDAD DE SANTA ANA “

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

PRESENTADO POR:

CYNDIE CAROLINA PORTILLO DELGADO
IVONNE LAMABETH GOCHEZ RODRIGUEZ
DAYSI ELIZABETH GIRON CHAVEZ

DOCENTE DIRECTOR :

LIC. MASTER. ALFREDO EDGARDO ARÉVALO LÓPEZ

NOVIEMBRE 2012

SANTA ANA

EL SALVADOR

CENTRO AMERICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR:

ING. MARIO ROBERTO NIETO

VICE RECTORA ACADEMICA:

MAESTRA ANA MARIA GLOWER DE ALVARADO

SECRETARIO GENERAL:

DRA. ANA LETICIA DE AMAYA

FISCAL GENERAL:

LIC. FRANCISCO CRUZ LETONA

SANTA ANA, NOVIEMBRE, 2012

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DECANO:

LIC. RAUL ERNESTO AZCUNAGA

VICEDECANO:

ING.WILLIAM VIRGILIO ZAMORA

SECRETARIO DE LA FACULTAD:

LIC. VICTOR HUGO MERINO QUEZADA

**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES,
FILOSOFIA Y LETRAS:**

LIC. REMBERTO ELIAS MANGANDI

SANTA ANA, NOVIEMBRE, 2012.

AGRADECIMIENTOS

- **A DIOS PODEROSO Y MISERICORDIOSO:**

Por haberme dado la vida y bendecirme tanto, y permitirme obtener este logro de coronar mi carrera como Lic. En Psicología lo cual me llena de un gran gozo y satisfacción ya que gracias a él adquirí la fortaleza y sabiduría para culminar mis estudios lo que me hace sentirme orgullosa ya que soy una hija que el ama mucho y nunca la abandona gracias por tu eterno amor.

- **A MI PADRE JULIO CESAR PORTILLO BARRERA:**

A mi padre que tanto amo gracias por comprenderme en todo por consentirme porque sin apoyo de él hubiera sido muy difícil gracias.

- **A MI MADRE:**

A mi madre por darme la vida y darme siempre los mejores consejos de mi vida gracias.

- **A MI MAMA, TIA, ABUELA, ANA MARGARITA HERNANDEZ:**

Gracias por existir en mi vida eres la persona que me dio mis estudios desde pequeña y me cuidó y consintió como nadie gracias por no dejarme ni abandonarme nunca.

- **A MIS COMPAÑERAS DE TESIS:**

Gracias Deysi e Ivonne por permitirme compartir este gran momento a su lado, las quiero mucho y les deseo muchos éxitos a lo largo de sus vidas

- **A MI QUERIDO AMIGO SERGIO LUIS ORREGO HERNANDEZ:**

Que siempre me escucho, me apoyo, me comprendió a todo momento gracias amigo te quiero mucho eres el amigo más importante para mí.

- **AL DOCENTE ASESOR LIC. MASTER EDGARDO AREVALO LOPEZ:**

Por brindarnos su tiempo, dedicación y paciencia en todas las reuniones, y ser una magnifica persona dispuesta a ayudarnos y guiarnos de la mejor manera.

CYNDIE CAROLINA PORTILLO DELGADO

AGRADECIMIENTOS

- **A DIOS TODO PODEROSO :**

Por darme la vida, la oportunidad de una familia, unos hijos y un hombre maravillosos, la oportunidad de alcanzar las metas trazadas, por las alegrías, tristezas, pero sobre todo la fortaleza que me ha dado para soportar todo y poder decir gracias DIOS por el logro que he obtenido que es poder coronar mi carrera como licenciada en psicología y poder seguir recibiendo sus bendiciones.

- **A MI SUEGRO MANUEL DE JESUS CADENAS (QUE EN PAZ DESCANSE) :**

Gracias por aceptarme como parte de su familia, por haberme a alentado siempre a seguir adelante por ser un padre para mi gracias fue una persona muy importante en mi vida siempre estará presente en mi vida. Cuando ya no puedo y me quiero rendir me recuerdo siempre de sus savias palabras “la vida sigue y esto nos hace mas fuerte adelante no se rinda acuérdense sus seres queridos que siempre vamos a estar allí” gracias papi meme.....

- **A MI HOMBRE ERIK MANUEL CADENAS :**

Gracias por todo por estar siempre a mi lado por darme unos hijos maravillosos (mis hombres) por ser la persona que me ha enseñado todo en la vida y que la felicidad esta dentro de uno mismo solo hay que

buscarla y vivirla gracias nuevamente este triunfo es mío y tuyo, gracias por apoyarme.

- **A MIS HIJOS ERIK, JEREMI Y MANUEL:**

Los amo pedacitos de cielo, gracias por ser mi inspiración, mis fuerzas de vivir, mi todo, mi felicidad.

- **A MIS MADRES RINA Y DINA LUZ Y CUÑADA KELLY:**

Gracias por ser mi apoyo por ayudarme cuando más lo necesito por alentarme a seguir y ayudarme con mis tesoros que haría sin ustedes las quiero mucho.

- **A TODA MI FAMILIA EN GENERAL:** gracias por ayudarme de una u otra forma, a mi amiga Liz por apoyarme gracias a todos.

- **A MIS COMPAÑERAS DE TESIS:**

CINDY y DAYSI gracias por ser mis compañeras de tesis por los momentos que vivimos.

- **AL DOCENTE ASESOR LIC. MASTER EDGARDO AREVALO LOPEZ:**

Por ser nuestro asesor, nuestro guía gracias por su paciencia.

IVONNE LAMABETH GOCHEZ RODRIGUEZ.

AGRADECIMIENTOS

- **A DIOS PODEROSO Y MISERICORDIOSO:**

Por haberme guardado hasta este momento y darme la sabiduría y paciencia para poder superar todos los obstáculos que se me presentaron a lo largo de mi carrera, sin la ayuda de El no pudiera haber culminado mi licenciatura en psicología.

- **A MI PADRE Y MADRE: PEDRO DE JESUS GIRON Y DELMINA CHAVEZ:**

- **A MIS HERMANOS:**

Por apoyarme y estar siempre pendientes de mi.

- **A MIS HIJOS: WALTER VLADIMIR Y CHRISTOPHER STEVEN:**

Por tenerme paciencia y comprensión a lo largo de mi carrera que Dios los bendiga y los haga hombres de bien para la sociedad.

- **A MIS COMPAÑERAS DE TESIS:**

A Cyndie e Ivonne por tenerme comprensión y paciencia a lo largo de la realización de este trabajo de grado, les deseo muchos éxitos en su futuro.

DAYSIE ELIZABETH GIRON CHAVEZ

INDICE DE CONTENIDO

Resumen.....	i
Introducción.....	ii
Capítulo I.....	1
Problema de Investigación.....	1
1.1.0 Planteamiento del Problema.....	2
1.1.1 Preguntas de Investigación.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema.....	5
1.1.3 Formulación del Problema.....	6
1.2.0 Justificación de la Investigación.....	7
1.3.0 Objetivos.....	9
1.3.1 General.....	9
1.3.2 Específicos.....	9
Capítulo II.....	10
Marco Teórico Conceptual.....	10
2.0.0 Historia y Antecedentes del Estrés.....	11
2.1.0 Conceptualización del Estrés.....	14
2.2.0 Fases del Estrés.....	16
2.3.0 Estrés Laboral.....	18
2.4.0 Tipos de Estrés Laboral.....	19
2.5.0 Causas del Estrés Laboral.....	20

2.6.0 Principales Efectos del Estrés Laboral.....	23
2.6.1 Efectos Biológicos del Estrés Laboral.....	24
2.6.2 Efectos Psicológicos del Estrés Laboral.....	25
2.6.3 Efectos Comportamentales del Estrés Laboral.....	26
2.6.4 Efectos del Estrés Laboral Sobre la Organización.....	27
2.6.5 Efectos del Estrés Laboral Sobre la Salud.....	28
2.7.0 Cómo Diagnosticar el Estrés.....	28
2.8.0 Técnicas de Abordaje del Estrés Laboral.....	30
Técnicas Preventivas de Carácter Biológico del Estrés Laboral..	
Técnicas Cognitivas para el Tratamiento del Estrés Laboral	
Técnicas de los Pensamientos Automáticos	
2.9.0 Prevención y Manejo del Estrés.....	34
2.9.1 Atención Individual del Problema del Estrés Laboral.....	35
2.9.2 Claves para Afrontar el Estrés.....	37
Capítulo III	40
3.0.0 Metodología de la Investigación.....	40
Diseño de Investigación	
Población y Muestra	
3.1.0 Diseño de Instrumentos de Investigación	42
3.2.0 Pasos en la Recopilación de Datos.....	45
3.3.0 Tabulación y Procesamiento de Datos.....	46
3.4.0 Tablas y Gráficos.....	47

3.5.0 Tipo de Procesamiento.....	47
3.6.0 Modelo Empleado en el Análisis de Datos.....	47
3.7.0 Análisis de Instrumentos.....	48
3.8.0 Análisis e Interpretación de Datos.....	50
Capítulo IV.....	57
4.0.0 Análisis de Resultados	58
Conclusiones.....	60
Recomendaciones.....	62
Bibliografías.....	65
Anexos.....	69

RESUMEN

El estrés positivo llamado también estrés, es el nivel de activación necesario y óptimo para realizar las actividades diarias, mientras que el estrés negativo llamado también distrés; es el nivel de activación del organismo excesivo o inadecuado a la demanda de una situación.

Según Selye, describió el síndrome general de adaptación como un proceso en tres etapas: Alarma de reacción es cuando el cuerpo detecta el estímulo externo, adaptación es cuando el cuerpo toma contramedidas defensivas hacia el agresor y agotamiento es cuando comienza a agotarse las defensas del cuerpo.

El estrés laboral, se produce cuando los trabajadores se ven afectados por los estresores, tanto externos como internos, que dañan sus áreas biológicas, psicológicas y comportamentales ocasionándoles así dos tipos de estrés laboral: El estrés episódico: es aquel que se presenta momentáneamente y luego se resuelve. El estrés crónico: este tipo de estrés se manifiesta si el trabajador se encuentra sometido a situaciones frecuentes de estrés laboral, producidos por los factores estresantes.

Algunos de los factores estresantes que les generan el estrés laboral son: factores relacionados con las relaciones interpersonales, la estructura organizacional y el clima organizacional siendo estos factores, los que producen efectos a nivel biológico, psicológico y comportamental.

INTRODUCCION

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia; esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede finaliza, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves.

Cuando esta respuesta es natural se da en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en lo biológico, psicológico y comportamental que impide el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.

El estrés laboral, es uno de los problemas más graves que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no solo perjudica a los trabajadores de la sección de almacenamiento del Instituto Salvadoreño del Seguro Social en sus áreas biológica, psicológica y comportamental, sino también a los empleados en general y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos que causa el estrés laboral. Si se aplica el concepto de estrés laboral al ámbito del trabajo, éste se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales, y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual son generados por factores biológicos, psicológicos y comportamentales, los cuales afectan al trabajador.

Las causas y efectos del estrés en el área laboral son variados, sin embargo lo

importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral. El trabajo de grado consta de una justificación la cual se plantea la importancia de la realización de la investigación, se plasma una serie de objetivos los cuales se alcanzaron, se hace referencia de cinco capítulos en el siguiente orden:

El capítulo I consta: de un planteamiento del problema, el cual incluye la delimitación del tema, una justificación de la investigación y así se incorporan una serie de objetivos.

El capítulo II; marco teórico de referencia el cual hace mención a los antecedentes del estrés, su conceptualización, tipos de estrés, fases, causas, efectos, como diagnosticar el estrés y técnicas para el estrés laboral.

El capítulo III; se describe la metodología de investigación, la cual nos enseña los pasos que se siguieron, diseño de la investigación y de los instrumentos, se incorpora los pasos de recolección de datos, al modelo de la tabulación y procesamiento de datos.

se plasman las preguntas de investigación las cuales se les dio respuestas al final de la investigación .

El capítulo IV; realiza el análisis e interpretación de datos donde se procesan los resultados de los trabajadores del área de almacenamiento.

CAPITULO 1

Problema de Investigacion.

1.1.0 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés, es un fenómeno o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física, química, y psicológica.

En la psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuales nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes, para el individuo que pueden agotar su recurso de afrontamiento.

La definición del término estrés, ha sido muy controvertida desde el momento en que se le dio importancia a la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956).

El estrés ha sido entendido como: reacción o respuesta al individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales etc.)

Como estímulo capaz de provocar una reacción de estrés. Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

El estrés es lo que uno nota cuando, reacciona a la presión del mundo exterior sea también del interior de las mismas personas.

El estrés se manifiesta generalmente como resultado de las frustraciones originadas por necesidades insatisfechas o también como respuesta a situaciones alegres, insomnio, problemas cardíacos entre otras.

Podemos hablar de estrés y limitarnos a un ámbito laboral porque ya ha sido analizado y estudiado, el estrés se genera en personas inmersas en un clima organizacional, siendo un estímulo que los arremete emocional o físicamente el

peligro es real o percibido como tal, el resultado es el mismo usualmente provoca tensión, ansiedad y distintas reacciones fisiológicas afectando así a las personas que laboran.

Por lo tanto cuando hablamos de estrés también nos podemos enfocar desde un punto de vista laboral, estudiando así los factores biológicos, psicológicos y comportamentales que les generan el estrés laboral.

1.1.1 PREGUNTAS DE INVESTIGACION

1. ¿Qué factores biológicos, psicológicos y comporta mentales les generan el estrés laboral a los trabajadores de la sección de almacenamiento del Instituto Salvadoreño del Seguro Social?
2. ¿Qué conocimientos poseen los trabajadores de la sección de almacenamiento del Instituto Salvadoreño del Seguro Social acerca del estrés laboral?
3. ¿De que forma los trabajadores de la sección de almacenamiento del Instituto Salvadoreño del Seguro Social manifiestan el estrés laboral?
4. ¿Cuáles son las consecuencias que provoca el estrés laboral en los trabajadores de la sección de almacenamiento del ISSS?
5. ¿De qué manera están propensos al estrés laboral los trabajadores de la sección de almacenamiento del Instituto Salvadoreño del Seguro Social?
6. ¿Cuál es la forma que utilizan los trabajadores de la sección de almacenamiento del ISSS para controlar, reducir y aprender a tolerar las amenazas que produce el estrés laboral?

1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

TEMPORAL

La investigación se realizó durante el periodo de Marzo a Septiembre del año 2011.

ESPACIAL

La investigación tuvo lugar en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) de Santa Ana.

SOCIAL

Se trabajó con los empleados del departamento de almacenamiento del ISSS que consta de 15 trabajadores.

CONTENIDO

Esta investigación se enfocó en conocer los factores biológicos, psicológicos y comportamentales que provocan el estrés laboral en los empleados del ISSS y cuáles son los conocimientos que poseen del síndrome del estrés laboral.

Por lo tanto es de mucha importancia investigar sobre, los factores ya mencionados para conocer e indagar que les produce el estrés laboral a los empleados del ISSS de la ciudad de Santa Ana en el periodo ya mencionado.

1.1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

Cuáles son los factores biológicos, psicológicos y comportamentales que generan el estrés laboral en el personal que trabaja en la sección de almacenamiento de la zona occidental del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) de la ciudad de Santa Ana.

1.2.0 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION

La importancia por la cual se realizó la investigación es porque, el estrés laboral es un síndrome que se presenta en las personas que laboran diariamente en sus lugares de trabajo en este caso; el estrés laboral afecta a las personas que laboran en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) en la sección de almacenamiento de la zona occidental de la ciudad de Santa Ana.

El estrés laboral provoca en los empleados estímulos y respuestas internas y externas, ya sean positivas como negativas, al momento que el estrés se activa negativamente, produce ciertas consecuencias tanto biológicas, psicológicas y comportamentales las cuales se manifiestan de la forma siguiente:

En lo biológico: Se manifiestan dolores de cabeza, problemas cardiacos, trastornos del sueño, problemas de espalda o cuello, músculos contraídos, problemas de digestión, dolor abdominal, tensión muscular, boca seca entre otros.

En lo psicológico: Los síntomas son preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, sensación de confusión, inquietud, sentimientos de depresión y tristeza, problemas de concentración, sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad, olvidos, estos son algunos de los síntomas que se siente al momento que el estrés repercute de la forma psicológica.

En lo comportamental: Se manifiestan temblores, conflictos o tendencias a discutir, aislamiento de los demás, desgano para realizar labores en el trabajo, trato brusco a los demás, risa nerviosa, tartamudeo, rechinar los dientes o apretar las mandíbulas siendo así, algunas de las formas de como se manifiesta el estrés laboral y perjudicando así al empleador en su rutina diaria de trabajo.

Por lo tanto fue conveniente llevar acabo esta investigación para, obtener un conocimiento amplio sobre el tema el cual es, conocer los factores biológicos, psicológicos y comportamentales que generan el estrés laboral en el personal que trabaja en la sección de almacenamiento de la zona occidental del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) de la ciudad de Santa Ana.

En nuestra investigación tratamos de indagar los factores biológicos, psicológicos y comportamentales que les genera el estrés laboral a las personas, ya que fue de mucha importancia haber conocido como les ha afectado en su desempeño laboral.

1.3.0 OBJETIVOS

1.3.1 GENERAL:

- Identificar los factores físicos, psicológicos y comportamentales que produce el estrés laboral en el personal, que trabaja en la sección de almacenamiento de la zona occidental del ISSS.

1.3.2 ESPECÍFICOS:

- Identificar los conocimientos que poseen sobre el estrés laboral los empleados que trabajan, en la sección de almacenamiento de la zona occidental del ISSS.
- Indagar acerca de los diferentes efectos biológicos que produce el estrés laboral en el personal que trabaja en la sección de almacenamiento de la zona occidental del ISSS.
- Conocer los efectos psicológicos que produce el estrés laboral en el personal que trabaja, en la sección de almacenamiento de la zona occidental del ISSS.
- Conocer los efectos comportamentales que produce el estrés laboral en el personal que trabaja en la sección de almacenamiento de la zona occidental del ISSS.

CAPITULO 2

Marco Teórico Conceptual.

2.0.0 HISTORIA Y ANTECEDENTES DEL ESTRÉS.

El estrés en nuestra sociedad no es conocido como un síndrome ni enfermedad, ya que no se tiene un amplio conocimiento a cerca de dicho fenómeno. Por lo que es de mucha importancia que las personas estén conscientes, que provoca dicho fenómeno y cuáles son las consecuencias.

En nuestra teoría la palabra estrés, se deriva del griego Stringerg que significa provocar tensión, usando esta palabra por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, siendo así el origen de la palabra stress, stress, stress, e inclusive straisse ya que se emplearon en textos en ingles.

Hans Selye, se graduó como médico y posteriormente realizo un doctorado en química, quien a la vez realizo importantes experimentos con ejercicio físico agotador utilizando ratas de laboratorio con lo cual pudo confirmar que la elevación de las hormonas suprarrenales, es decir, (adrenalina y no adrenalina), Al grupo de estas transformaciones orgánicas, Selye le llamo *"estrés biológico"*. Ya que, se basaba en los signos que presentaban las personas. Comprendiendo a sí que numerosas enfermedades desconocidas, como por ejemplo: las cardiacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran más que cambios fisiológicos como un resultado de un prolongado estrés.

Continuando a si sus investigaciones Hans Selye, incorporo que no solo los agentes

físicos nocivos actúan directamente en el organismo de los animales sí no, que es importante mencionar que el estrés se origina en el ser humano debido a las demandas que se dan a diario de carácter social y las amenazas del entorno de la persona afectando de esta manera las áreas biológica, psicológica y comportamental.

Desde este momento el estrés, ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas y psicológicas. Pero en la actualidad el estrés es diagnosticado y tratado en un ámbito biológico descartando los daños que produce en el área psicológica y comportamental.

A la llegada del siglo XIX se iniciaron mas estudios a cerca de los antecedentes del estrés, el médico americano “George Beard, (1839 – 1883) describía un cuadro común en sus pacientes como respuesta a un agotamiento físico llamado neurastenia.”¹

La palabra neurastenia era conocida por un grupo de síntomas: un cansancio inexplicable, insomnio, dolores musculares que aparecía después que la persona realizaba una actividad intelectual, produciéndose así una manifestación de debilidad, agotamiento corporal y físico. La neurastenia no tenía similitud a ninguna de las enfermedades que las personas padecen en la actualidad. Beard hizo un

¹ Fuente: El estrés, ¿Cómo un Producto del Siglo xx?
<http://multimedios.org/doo1727/>.

<http://multimedios.org/doo1727/>.

aporte muy importante que es el sugerir que las condiciones sociales y que las actividades cotidianas pueden ocasionar consecuencias de desequilibrio en la persona dañando las aéreas: Biológicas, Psicológicas y Comportamentales.

Por lo que es de mucha importancia que esto contribuyo a que, los problemas psicológicos que para ese entonces se calificaban como nerviosos perdieran el estigma que llevaba de enfermedad mental.

Debido a estas nuevas investigaciones se considero que la realidad social del individuo, es importante educar a la persona en un sano y adecuado ambiente para que la persona pueda afrontar las exigencias que se le presenta en el medio que se desenvuelve, ya que las exigencias del medio son las que hacen que el individuo desarrolle el estrés negativo.

En similitud a lo anterior en Inglaterra, se diagnostico una enfermedad similar, descubierta por “el autor escoses George Cheyne (1,671-1,743) quien manifestaba que era provocada por vivencias sociales existentes en ese momento. Pero en esta época se les proporcionaba información a población de nivel alto.”². Por contar con este diagnostico los médicos ingleses, no comenzaron a usar el término neurastenia sino hasta los 50 años después que Robert Kugelmann (1,992) menciona que inicio en el año 1,880durante 40 años , el cuadro de neurastenia se considero, una enfermedad resultante de una sobre carga del sistema nervioso que producía, una serie de desordenes por lo que se le llamo también debilidad de los nervios , otros sobre nombres de esta enfermedad fueron postración nerviosa, agotamiento

nervioso, fatiga patológica o irritabilidad mórbida. La neurastenia se ubica dentro de las enfermedades que se denominaron nerviosas ya que está relacionada a aspectos sociales.

Estas explicaciones del estrés guardan similitud con las que se elaboraron después, en el sentido de que tomaban en cuenta las variables sociales de la cultura moderna identificando situaciones universalmente estresantes.

También “a mediados del siglo XIX el fisiólogo Frances Claude Bernard, propuso que los cambios externos en el ambiente pueden alterar el organismo, y que la persona tiene que hacerle frente a los cambios que se le presentan, para alcanzar la estabilidad del medio interior siendo así, que las personas puedan adaptarse al medio externo y así esos cambios no les perjudique en su organismo.”³

2.1.0 CONCEPTUALIZACION DEL ESTRÉS.

La definición de ESTRÉS, todavía no es concreta ya que los investigadores y expertos todavía no tienen una concordancia en cuanto a la definición o sus propiedades esenciales. Por tanto, se ha sugerido incluso que el hecho más notable en torno al término ESTRÉS es que; haya subsistido y evolucionado hacia una vasta aplicabilidad, a pesar de que no existe acuerdo sobre su significado. Estrés dicho con simpleza, es la interacción del organismo con el medio ambiente; esto quiere decir que el organismo humano, y el medio ambiente puede consistir en propiedades

² Según George Cheyne(1671- 1743) aportó que el estrés era debido a vivencias sociales del individuo

³ Según Claude Bernard (siglo XIX) propuso que los cambios externos en el ambiente pueden alterar el organismo del individuo.

físicas o en los demás organismos que constituyen el medio ambiental.

La palabra estrés se entiende como la respuesta espontánea y además necesaria para la supervivencia de una persona, a pesar que actualmente se confunde con una patología.

Este problema se debe a que el mecanismo de defensa puede terminar, por determinadas circunstancias que a diario se dan por ciertos tipos de vida, ocasionando a sí problemas graves de salud, que le impiden un buen desarrollo y un buen funcionamiento del mismo cuerpo, por lo cual se mencionan algunos ejemplos: alteraciones del ánimo, fatiga, agotamiento, etc. Afectando a sí sus áreas biológicas, psicológicas y comportamentales.

“El autor Peiro(1992) nos dice que la palabra estrés se entiende como un fenómeno adaptativo de los seres humanos que ayuda a la supervivencia, y a un mejor rendimiento de sus actividades y desempeño laboral. “⁴

Por lo cual en todas las áreas de la vida, el estrés genera tensiones, y la persona debe adaptarse a cualquier circunstancia que se le presente, para lograr una satisfacción en todos sus ámbitos donde se desarrolla y poder controlar las tensiones luego de canalizarlas de manera positiva siendo así esto de mucha importancia es necesario conocer los dos tipos de estrés:

ESTRÉS POSITIVO: LLAMADO TAMBIÉN EUSTRES

⁴ Según Peiro(1992) el estrés se entiende como un fenómeno adaptativo .

ESTRÉS NEGATIVO: LLAMADO TAMBIÉN DISTRES

EL ESTRÉS POSITIVO (EUSTRES):

Es el nivel de activación necesario y óptimo para realizar las actividades diarias. Se dice que es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.

EL ESTRÉS NEGATIVO (DISTRES):

Es el nivel de activación del organismo excesivo o inadecuado a la demanda de una situación, cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, se pasa al estado de distres o mal estrés (estrés negativo).

Por lo tanto, se puede decir que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos ya que, depende de cada persona y de la situación que se le presente el tipo de respuesta que proporcione a su entorno de esta manera se podrá beneficiar o no su crecimiento personal y profesional.

2.2.0 FASES DEL ESTRÉS.

Por lo que Selye, describió el síndrome general de adaptación como un proceso en tres etapas:

Reacción de alarma: cuando el cuerpo detecta el estímulo externo;

Estado de resistencia: cuando el cuerpo toma contramedidas defensivas hacia el agresor;

Fase de Agotamiento: cuando comienzan a agotarse las defensas del cuerpo.

➤ **Reacción de Alarma:**

Reacción de alarma se da, cuando el organismo se ve amenazado por las circunstancias, se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis; ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales, localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

El cerebro, detecta la amenaza o riesgo, estimulando al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen, sustancias específicas que actúan como mensajeros para las zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Cortico Trophic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja, por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides.

➤ **Estado de Resistencia:**

El estado de resistencia es cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo. Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente:

➤ **Fase de Agotamiento:**

La fase de agotamiento es, la disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado que conduce, a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de

en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.”⁵

2.3.0 ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral, se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que, suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes

⁵ Fuente: estrés en anestesiología

[http://www.Monografias.com/trabajos27/estress – anestesiólogos. html.](http://www.Monografias.com/trabajos27/estress-anestesiologos.html)

⁵ Según Slipack(1996) aporta que existen 2 tipos de estrés.

estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador teniendo consecuencias de deterioro en sus áreas biológicas, psicológicas y comportamentales.

2.4.0 TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

Hoy en día la persona que labora se ve sumergida en situaciones que le ocasionan estrés, y en las cuales tiene que buscar desarrollar formas de afrontamiento para así poder disminuir la fuente del estrés, También pueden tratar de evitar las experiencias estresantes.

Para “el autor Slipack, (1996), existen dos tipos de estrés laboral el episódico y el crónico.”⁶

El Estrés Episódico

Es aquel que se presenta por momentos a la persona en situaciones temporales pero que son pasajeras pero la persona le da solución y luego desaparecen todos los síntomas que lo originaron, algunos ejemplos; de este tipo de estrés son:

- 1) Ambiente laboral inadecuado:** La empresa no cuenta con mobiliario y equipo adecuado.
- 2) Sobrecarga de trabajo:** El empleado es abusado laboralmente.
- 3) Alteración de ritmos biológicos:** Son los síntomas que presenta el empleado.

4) Responsabilidades y decisiones muy importantes: Que tiene la persona dentro de la empresa.

El Estrés Crónico

Puede aparecer cuando las personas experimentan situaciones muy consecuentes de estrés, ya que de esta manera están expuestas a situaciones estresantes que les perjudican, si la persona no cambia de ambiente el estrés estará siempre presente.

2.5.0 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

El origen del estrés laboral puede aparecer, en personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por proporcionar las necesidades más importantes a su familia ya que, en la actualidad se ven presionados por el alto costo de la vida. Estas son algunas de las situaciones a las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan el estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, en cualquier circunstancia a la que se someta la persona, a una carga a la que no puede adaptarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

A la vez el estrés laboral aparece cuando, la intensidad de las demandas laborales son muy fuertes o por problemas de índole organizacional. El trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral viéndose afectados en los factores biológicos, psicológicos y comportamentales del individuo por la razón, que se les desarrollan ciertos grados de estrés que al final les perjudica en su desempeño laboral.

Es importante incluir que el origen del estrés laboral se puede atribuir al ambiente interno como externo al que se expone la persona, por lo que se puede decir que, cuando el trabajador, se expone a agentes externos e internos ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados. Esto nos demuestra que el estrés laboral, no respeta cualquier capacidad que las personas puedan tener, el estrés laboral siempre les afecta

“El autor González Cabanach, en el año de (1998 citado en Doval et. al, 2004) aporto que, algunos de los factores estresantes en el contexto laboral son: factores relacionados con las relaciones interpersonales, factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional, factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.”⁷ Ejemplo:

⁷ Según González Cabanach en el año (1998) describió tres tipos de factores que provocan el estrés laboral.

- Factores relacionados con las relaciones interpersonales: malas relaciones con los jefes, entre los mismos trabajadores, provocando el estrés laboral.
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional: la administración de recursos humanos tiene la función de proporcionar halos empleados, estabilidad y seguridad pero estos beneficios no los tienen los trabajadores en las empresas debido a la inseguridad que de tiene el trabajador está expuesto al estrés laboral. a veces los empleados no terminaron su carrera o siguen estudiando.
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional: se debe al ambiente generado por las emociones de los trabajadores, el cual se desarrolla de forma negativa, provocando así que la persona este expuesta a padecer de estrés laboral.

Siendo así estos algunos de los factores que el estrés laboral puede originar por varias causas como: temor a lo desconocido, ya que el trabajador está expuesto a enfrentar situaciones desconocidas en las cuales no está preparado, para enfrentar la problemática en la organización , por lo que este tipo de situaciones no permite que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios de puestos de trabajo, a nivel de gerencia en una organización por la razón, que se ven involucrados intereses personales, económicos, familiares y organizacionales generándoles de este modo un

desequilibrio en su estabilidad biológica, psicológica y comportamental. Cuando los puestos se vuelven rutinarios se ocasionan: cansancio, desánimo, en los miembros de una organización ya que estos son síntomas del estrés laboral.

La persona al verse sometido a estas situaciones no desarrollan todo su potencial, impidiendo a sí el pleno desarrollo del mismo en su campo laboral por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como estas producen sentimientos de autoestima vulnerable, ya que es de mucha importancia que la persona trabaje en un ambiente laboral adecuado. “El autor Santos, en el año (2004) manifiesta en su teoría que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.”⁸

2.6.0 PRINCIPALES EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

Los principales efectos del estrés laboral se dan cuando las respuestas del medio del lugar de donde trabajan son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas provocando de esta manera diversos trastornos en el organismo ya sean en lo biológico, psicológico y comportamental. Ya que en las actividades que se realizan a diario tienen como efectos reacciones específicas.

Al estudiar la temática del estrés laboral no puede obviarse que el estrés mal

manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del mismo a nivel biológico, psicológico y comportamental ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

A continuación se presenta los principales efectos negativos del estrés laboral según los factores biológicos, psicológicos y comportamentales.

2.6.1 EFECTOS BIOLÓGICOS DEL ESTRÉS LABORAL

Los efectos biológicos son: aquellos que pueden llegar a afectar las estructuras y funcionamientos fisiológicos del individuo y por ende su función óptima en sus actividades básicas, los efectos a nivel físico son:

- Trastorno del sueño
- Fatiga crónica
- problemas de espalda o cuello
- músculos contraídos
- problemas de digestión
- dolor abdominal
- dolores de cabeza o migraña
- Aumento de la tasa cardíaca
- Tensión muscular

⁸ Según Santos (2004) aportó a sus investigaciones que la monotonía es un factor que provoca estrés.

- Dificultad para respirar
- boca seca
- Temblores
- Taquicardia

2.6.2 EFECTOS PSICOLOGICOS DEL ESTRÉS LABORAL

Los efectos psicológicos del estrés laboral, se dan cuando los individuos se ven afectados en sus procesos mentales, incluyendo los procesos externos como también a las influencias que se ejercen desde su entorno físico y social.

Los efectos a nivel psicológicos son:

- Preocupaciones
- Dificultad para la toma de decisiones
- Sensación de confusión
- Inquietud
- Sentimientos de depresión y tristeza
- Problemas de concentración
- Sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad
- Fluctuación de animo
- Excesiva autocrítica
- Olvidos
- Preocupación por el futuro

- Pensamientos repetitivos
- Obsesivo terror al fracaso.

2.6.3 EFECTOS COMPORTAMENTALES DEL ESTRES

LABORAL:

Los efectos comportamentales del estrés laboral se dan, cuando las personas proceden, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten.

Los efectos a nivel comportan mental son:

- Hablar rápido
- Temblores
- Conflictos o tendencias a discutir
- Aislamiento de los demás
- Desgano para realizar labores en el trabajo
- Aumento o reducción de consumo de alimentos
- Trato brusco a los demás
- Risa nerviosa
- Rechinar los dientes o apretar las mandíbulas
- Tartamudeo

2.6.4 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA ORGANIZACIÓN

Las personas de forma individual sufren estrés laboral por lo cual su salud esta siendo afectada, pero también pagan un alto costo, la empresa para la que se trabaja le trae como consecuencia:

- Ausentismo.
- Rotación o fluctuación del personal.
- Disminución del rendimiento físico.

Las organizaciones deben tener en cuenta que los empleados son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que se debe poner atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto, permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico, tanto del individuo como de la organización.

Un trabajador, al que se le cumplen sus demandas, da lo mejor de sí en su desempeño laboral, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así, como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

2.6.5 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA SALUD

Los efectos del estrés laboral sobre la salud son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales, produciendo así de esta manera la aparición de diversas patologías.

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral, pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales según su personalidad, reflejadas en el estado actual de la persona, ya que el estrés laboral se manifiesta de distintas maneras.

Los efectos del estrés laboral sobre la salud debilitan las defensas del organismo tanto en las áreas Psicológicas, biológicas y comportamentales

2.7.0 COMO DIAGNOSTICAR EL ESTRÉS LABORAL.

Como diagnosticar el estrés laboral: Es difícil diagnosticar el estrés laboral, pero existen una serie de indicadores para determinar en qué nivel de estrés se encuentra una persona.

“Existen niveles los cuales indican que la persona padece de estrés laboral”⁹

⁹ Fuente: causas y efectos del estrés laboral-manografias.com www. monografías >....>

los cuales presentamos a continuación:

Nivel biológico: En el nivel biológico el estrés se manifiesta con gran variedad de síntomas físicos, como dolores de cabeza, hipertensión, debilidad, alteraciones del sueño, aumento de la sudoración, molestias en el estómago,, tensión generalizada, dolor de cuello, de espalda, dolor de cabeza, etc.

Nivel psicológico: El nivel psicológico es el que se manifiesta en la persona por su ánimo decaído, fatiga, agotamiento, sentimientos de inutilidad y falta de interés a todas las actividades que realiza diario.

Nivel comportamental:En el nivel comportamental la persona se manifiesta aburrida, molesta e impaciente.

El perfil psicológico del individuo que padece estrés laboral: Tiene que ser una persona que se desenvuelva en un determinado puesto de trabajo que se le haya asignado en una organización.

Sexo:El sexo no determina quienes pueden padecer de estrés laboral ya que ambos sexos laboran en determinada organización sea privada o de gobierno.

Edad: La edad es relativa ya que depende de cuando la persona inicie sus labores ya sean remuneradas o no remuneradas.

2.8.0 TECNICAS DE ABORDAJE DE ESTRÉS LABORAL

En las técnicas de abordaje de estrés laboral tenemos las siguientes:

- **TECNICAS PREVENTIVAS DE CARÁCTER BIOLÓGICO DEL ESTRÉS LABORAL**

Así como la reacción del organismo frente al estrés tiene un componente biológico, también la fisiología puede ayudar a las personas a afrontar una situación de estrés, de manera que se reduzcan sus efectos negativos sobre la salud, esto puede mejorar el funcionamiento interno del individuo al momento de desarrollar sus actividades laborales.

Por lo tanto, el objetivo de la realización de estas técnicas es, controlar los efectos fisiológicos del estrés, a fin de disminuir la sintomatología que se percibe como negativa desagradable y que en consecuencia, crean ansiedad, dolores musculares, problemas digestivos, dolores de cabeza entre otros. Las técnicas más utilizadas y practicadas en la actualidad son las que se citan a continuación.

Técnicas de relajación: Actualmente son las más utilizadas en el mundo occidental, parten del principio de que es imposible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente. Se basa en la relajación muscular que supone a su vez la relajación del sistema nervioso.

Técnicas de respiración: Las técnicas de respiración son utilizadas, para disminuir los altos niveles de estrés ya que no se eliminan por completo pero si se logran controlar.

Meditación y relajación mental: Estas técnicas de meditación y relajación mental son; las que se aplican a las personas en un estado completo de concentración mental de relajación en el cual se les permite relajar los músculos y pensamientos negativos que les puedan producir el estrés laboral.

Es importante señalar que estas técnicas no sirven para evitar o anular el problema, sino que enseñan a controlar los efectos biológicos del estrés, a contrarrestar la sintomatología orgánica desagradable, que nos crea ansiedad, dolores musculares, problemas digestivos, dolores de cabeza entre otros.

- **TECNICAS COGNITIVAS PARA EL TRATAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL**

Cuando mencionamos las técnicas de los pensamientos automáticos, es de mucha importancia valorar que estas técnicas están regidas por lo cognitivo, ya que se implementan una serie de mensajes a la mente del individuo, con el objetivo de minimizar los grados de estrés que se provoca por la presión del trabajo.

- **TECNICAS DE LOS PENSAMIENTOS AUTOMATICOS**

“En la técnica de los pensamientos automáticos normalmente tienen las siguientes características.”¹⁰ :

1. Son mensajes específicos.
2. Se viven como espontáneos, entran de golpe en la mente .
3. Los pensamientos automáticos, no importa lo irracionales que sean, casi siempre son creídos.
4. Son difíciles de desviar.
5. A menudo se expresan en términos de "habría de, tendría que o debería".
6. Son aprendidos.

Es muy importante que las personas, aprendan a identificar en que momentos experimentan pensamientos negativos que perjudican, su desempeño laboral afectando así sus áreas: biológicas, psicológicas y comportamentales.

Las personas tienen que reconocer que los pensamientos; son los desencadenantes de las emociones por consiguiente también, se ve afectada la conducta ya sea de una forma positiva o negativa.

A continuación se describe la técnica de los pensamientos deformados:

¹⁰ Fuente: [http://www.mensajespositivos.net/especial /-como-combatir-el-estrés](http://www.mensajespositivos.net/especial/-como-combatir-el-estrés).

Pensamientos Deformados:

La aplicación de esta técnica es eficaz, ya que reduce los daños que produce; la depresión, desesperación, ineficiencia, baja autoestima, cólera crónica y un perfeccionismo compulsivo que se presenta al momento que una persona se encuentra expuesto a situaciones estresantes.

Por lo que esta técnica, describe 15 tipos de pensamientos deformados, que la persona tiene que aprender a identificar de los cuales se proporcionan, algunos pensamientos deformados:

1. Filtraje: esta distorsión se caracteriza por una especie de visión de túnel; sólo se ve un elemento de la situación con la exclusión del resto. Se resalta un simple detalle y todo el evento queda teñido por este detalle.
2. Pensamiento polarizado: Se tiende a percibir cualquier cosa de forma extremista, sin términos medios.
3. Sobre generalización: En esta distorsión se produce una extensión, una conclusión generalizada a partir de un incidente simple o un solo elemento de evidencia. Esta distorsión conduce inevitablemente a una vida cada vez más restringida.
4. Interpretación del pensamiento: Cuando una persona interpreta el pensamiento hace juicios repentinos sobre los demás. En la medida que su pensamiento interpreta, también se hacen presunciones sobre cómo está reaccionando la gente a las cosas que la rodean, particularmente cómo están reaccionando los

demás ante usted.

5. Visión catastrófica: Cuando una persona catastrófica, una pequeña vía de agua en un barco de vela significa que seguramente se hundirá. Estos pensamientos a menudo empiezan con las palabras "y si..."

“Para empezar a combatir las distorsiones, se debe volver al momento en que se experimentó la emoción ansiógena o el conflicto interpersonal.”¹¹ El siguiente procedimiento que está formado por cuatro pasos, le ayudará a identificar que

se sintió y pensó en tal situación. También le ayudará a descubrir las distorsiones y a reestructurar los pensamientos.

Los cuatro pasos son:

1. Nombrar la emoción
2. Describir la situación o suceso
3. Identificar las distorsiones
4. Eliminar las distorsiones, reescribiendo de nuevo el pensamiento.

2.9.0 PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

La prevención y el manejo del estrés laboral es la mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes, es evitar de manera eficaz todo aquello que nos

conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos biológicos, psicológicos y comportamentales.

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, según sus características de personalidad.

“Para la prevención del estrés laboral hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar, y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la incorporación de nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas biológicos, psicológicos y comportamentales.”¹² Originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

El tratamiento que se aplica para las enfermedades que genera el estrés laboral, deberá ser preventivo para erradicar los efectos que causa el fenómeno en las áreas biológicas, psicológicas y comportamentales ya que de esa forma se lograra un buen desempeño de las funciones que realiza cada trabajador en sus labores diarias.

2.9.1 ATENCION INDIVIDUAL DEL PROBLEMA DEL ESTRES LABORAL.

¹¹Idem: pag.39

¹²Fuente: <http://www.monografias.com/trabajo/34/causas-estrés-laboral/causas-estrés-laboral.shtml>.

La atención que se brinda a nivel individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas, efectos y la forma de controlarlo a través, de la educación para la salud de los trabajadores.

En las organizaciones es muy importante que el departamento de recursos humanos cuente con un profesional idóneo de salud mental, que pueda brindar ayuda a los empleados pero de forma personalizada en momentos de crisis biológica, psicológica y comportamental y así de esta manera solventar las necesidades demandadas por cada trabajador.

Es de mucha importancia que los trabajadores mejoren sus hábitos en lo que se refiere a una alimentación balanceada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, y así se propiciara las actividades recreativas de cada empleado.

Lo anteriormente descrito es muy importante ya que la mayoría de las personas que padecen estrés laboral, no hacen ejercicio físico, ni les gusta descansar, lo cual les hace caer en un círculo vicioso de difícil salida, sin embargo es necesario hacer conciencia en los trabajadores, que todo al principio cuesta pero una vez se practica con frecuencia las actividades se vuelven agradables, por lo que el ejercicio físico, es la forma más eficaz de romper el círculo que origina el estrés laboral ya que, el reposo recuperador aparece luego de realizar esta actividad con regularidad.

2.9.2 CLAVES PARA AFRONTAR EL ESTRÉS LABORAL.

Las claves para afrontar el estrés laboral radica muchas veces en controlar los factores biológicos, psicológicos y comportamentales aunque, generalmente estos no solo dependen del individuo sino también de la organización donde las personas laboran.

La forma de enfrentarse al estrés laboral requiere de una lucha conjunta entre los miembros de la organización lo cual permitirá la solución más rápida de este trastorno de adaptación de los individuos y la organización y de esa manera no se verán afectados ambos.

A continuación se presenta la escala el año del 2004, donde se explica las claves de como se puede enfrentar la persona ante el estrés laboral: Contar con una buena forma física:

- Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados
- Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles
- Aprender técnicas de relajación
- Fomentar el pensamiento positivo

Para obtener un rendimiento óptimo, en los lugares de trabajo es muy importante esforzarse y ser perseverante pero al mismo tiempo, es necesario que toda la actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de descanso y relajación lo cual, traerá como

consecuencia beneficios asombrosos para el organismo y así obtener una mejor productividad en la empresa.

Las estrategias de afrontamiento al estrés laboral, también tienen vías positivas y podemos incluirlas en dos categorías: una que se centra en el problema y la otra centrada en las emociones.

- **El afrontamiento centrado en las emociones:** Tiene como característica regular conscientemente las emociones. Ejemplo buscar el lado positivo de una situación estresante.
- **El afrontamiento centrado en el problema:** Persigue un fin, en que la persona que tiene estrés laboral desarrolla un plan de acción para enfrentarlo, pero tiene que seguirlo continuamente y con disciplina para así obtener mejores resultados.

La mayoría de las personas empleamos las dos estrategias: centrada en las emociones y centrada en el problema ya que, cuando creemos que las circunstancias no se pueden modificar empleamos la centrada en las emociones y cuando sentimos que lo podemos modificar utilizamos, las centradas en el problema por lo tanto, para obtener el mejor manejo del estrés laboral describimos algunos consejos:

- No preocuparse por las cosas que no podemos controlar; por ejemplo por el clima.

- Hacer algo al respecto de las cosas que sí podemos controlar.
- Prepararse lo mejor que se pueda para sucesos que se sabe que pueden ocasionarnos estrés; como trabajo excesivo, presión de los jefes, ambiente laboral inadecuado.
- Tratar de resolver los conflictos con las personas compañeras de trabajo
- Pedir ayuda a amigos, familiares o a profesionales cuando sean necesario.
- Fijarse metas realistas tanto en la casa como en el trabajo.
- Hacer ejercicio para mantenerse con energía.
- Meditar técnicas de relajación, coordinando la respiración; bajo la supervisión de un especialista capacitado de salud mental.
- Alejarse de lo que le produce estrés laboral cotidiano, haciendo deportes en grupo, teniendo actividades sociales y por medio de pasatiempos.
- Tratar de ver los cambios como un reto positivo, y no como una amenaza.
- Organizar el tiempo, Priorizar y estructurar actividades que le ayuden a disminuir el estrés laboral.
- Mantener una dieta saludable.
- Evitar la automedicación, el abuso de cafeína, alcohol, tabaco, medicamento.

CAPITULO 3

Metodología de la Investigación.

3.0.0 TIPO DE INVESTIGACION.

- **EXPLORATORIA:**

La investigación se realizó explorando los factores biológicos, psicológicos y comportamentales que generan el estrés laboral en los trabajadores del seguro social, y así poder familiarizar con el fenómeno debido a que es un tema de gran relevancia ya que en la actualidad la ciudadanía lo padece continuamente.

- **DESCRIPTIVA:**

Es descriptiva ya que los empleados describieron con sus propias palabras sobre los conocimientos que poseen acerca del síndrome del estrés laboral, la manera de cómo se les manifiesta el estrés laboral y cuáles son los mecanismos que utilizan para combatirlo.

- **CUALITATIVA:**

Es cualitativa porque habla de los factores biológicos, psicológicos y comportamentales describiendo de la misma manera las características que representa a cada factor ya mencionado.

- **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de diseño retomado fue probabilístico ya que se trabajó al azar, lo que constaba de 15 empleados de la sección de almacenamiento, los cuales escogimos 10 para llevar a cabo la investigación.

- **POBLACION Y MUESTRA**

La población en general fue de 15 trabajadores de la sección de almacenamiento del Instituto Salvadoreño del Seguro Social de la cual se retomo la muestra de 10 trabajadores del sexo masculino que oscilaban entre las edades de 28ª a 52 años de edad.

3.1.0 DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Los instrumentos se validaron a partir de unas entrevista psicológicas estructuradas las cuales consistieron en que los empleados respondan de manera textual los conocimientos que poseen a cerca del estrés laboral e indagar sobre los factores biológicos, psicológicos y comportamentales que puedan estar presentando al momento de que manifiestan el estrés laboral, como también una guía de observación en la cual se valoraran tanto signos y síntomas que muestren durante las aplicaciones de las entrevistas para luego depurar la información en matrices y así obtener resultados confiables.

A continuación se detalla el instrumento descrito anteriormente:

INSTRUMENTO No. 1:

Entrevista psicológica Estructurada 1(anexo 1)

OBJETIVO: Recolectar información sobre los conocimientos, emociones, signos y síntomas que produce el estrés laboral que padece el personal que labora en el área de almacenamiento del ISSS.

DESCRIPCION:

La entrevista consta de diecisiete preguntas las cuales explora conocimientos, síntomas y signos.

La forma de cómo se recolecto la información fue la de exploración de la las esferas cognitiva, psicológica y conductual las que abarcan tanto funciones internas como funciones externas que manifiestan los empleados.

Vale la aclaración que este instrumento fue validado por otros profesionales los cuales hicieron correcciones para que el instrumento fuera mas confiable y así poder aplicarlo en nuestra investigación.

INSTRUMENTO No. 2:**Entrevista psicológica Estructurada 2 (anexo 2)**

OBJETIVO: La repercusión que tiene el estrés laboral en el personal que labora en el área del almacenamiento del ISSS.

DESCRIPCION:

La entrevista esta formada de cuatro literales los cuales son literal "A": que consta de 11 preguntas con cuatro criterios que se les da a elegir a los empleados y de esa forma se contesta según su estado de animo

El literal "B" consta de 6 preguntas las cuales los empleados tienen la misma opción de responder cualquiera de los 4 ítems.

El literal "C" consta de 4 preguntas las cuales también los empleados tienen la misma opción de responder cualquiera de los 4 ítems.

El literal "D" consta de 11 preguntas las cuales también los empleados tienen la misma opción de responder cualquiera de los 4 ítems.

Vale la aclaración que este instrumento fue validado por otros profesionales los cuales hicieron correcciones para que el instrumento fuera mas confiable y así poder aplicarlo en nuestra investigación.

INSTRUMENTO No. 3:

Guía de observación psicológica(anexo 3)

OBJETIVO: identificar actitudes y conductas que manifiesta la persona al momento de la aplicación de la entrevista.

DESCRIPCION: La guía de observación es de naturaleza indirecta ya que las investigadoras observaran la conducta de los empleados para así valorar sus

actitudes. La guía de observación psicológica indirecta consta de 9 ítems, los cuales tienen a opción de escoger 2 criterios a valorar los signos de los empleados.

Vale la aclaración que este instrumento fue validado por otros profesionales los cuales hicieron correcciones para que el instrumento fuera mas confiable y así poder aplicarlo en nuestra investigación.

3.2.0 PASOS EN LA RECOPIACION DE DATOS

Actividades en la Institución del Seguro Social ISSS:

- a) Primer contacto con la institución el cual consistió en presentarse con el Director de la Institución para solicitarle la autorización de llevar a cabo la investigación en dicha Institución.

- b) segundo contacto con la institución para posterior entrega al director de una carta dirigida a su persona firmada y sellada por el jefe del departamento de Ciencias Sociales, la cual hace constar que somos:
- c) estudiantes egresadas, además de describir el tema de investigación y los objetivos que perseguimos.
- d) Familiarización con el grupo de empleados el cual consistió en la presentación y explicación de lo que consistiría la investigación y solicitarles su colaboración.
- e) Aplicación de los instrumentos dirigidos a los empleados, los cuales eran la entrevista psicológica estructurada, la guía de observación y una entrevista psicológica semi estructurada.
- f) Recopilación de datos
- g) Sistematización de la información y posterior análisis, e interpretación de los resultados para ser presentados en un informe.
- h) Elaboración de conclusiones y recomendaciones
- i) Elaboración de informe final.

3.3.0 TABULACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, se obtuvieron por medio de la administración de dos entrevistas psicológicas estructuradas y una guía de observación, en las que después se van a presentar los resultados a través de MATRICEZ en donde se vaciaran los resultados obtenidos.

3.4.0 TABLAS Y GRÁFICOS

Se plasmaron los resultados de los instrumentos usando tablas y gráficos de barras, representando los factores generadores del estrés, si se ven afectados por el estrés los trabajadores del ISSS.

3.5.0 TIPO DE PROSESAMIENTO

Se utilizo un modelo electrónico por medio de la aplicación de Microsoft Excel 2007, para la obtención de los datos que se detallan en los gráficos.

3.6.0 MODELO EMPLEADO EN EL ANALISIS DE DATOS

1. EXPLORATORIA, DESCRIPTIVA Y CUALITATIVA:

Primeramente se realizo una investigación exploratoria en los factores biológicos, psicológicos y comportamentales que generan el estrés laboral, en el personal que labora en la sección de almacenamiento del ISSS de la ciudad de Santa Ana, en la cual los empleados describieron los conocimientos que tienen acerca del estrés laboral, y las formas de cómo se les manifiesta, y las formas de cómo los empleados se enfrentan al síndrome y luego así lograr disminuir la problemática, como también se especifico en aquellas características biológicas, psicológicas y comportamentales que presentan los trabajadores de la sección de almacenamiento del ISSS por lo cual las respuestas fueran proporcionadas por ellos.

3.7.0 ANÁLISIS DE INSTRUMENTOS

ENTREVISTA PSICOLOGICA ESTRUCTURADA #1

En la entrevista psicológica estructurada 1 pudimos darnos cuenta, de que el personal que labora en la sección de almacenamiento ellos los conocimientos que poseen sobre el estrés laboral, son comunes y otros empleados, no tenían ningún conocimiento sobre el síndrome del estrés laboral como también se constato, que las personas estaban padeciendo dolores físicos, cansancio en la cabeza, insomnio, hambre, ansiedad, dolores de cabeza, depresión y no le daban la importancia debida, lo cual se pudo corroborar que el trabajo es repetitivo siempre, ocasionándoles así que se estresen fácilmente en sus actividades laborales ocasionándoles síntomas anteriormente mencionados, algunos de estos son:

Los trabajadores se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, se sienten fatigados, cuando se levantan por la mañana, se sienten cansados al final de la mañana, pocas veces se sienten muy activos, se sienten frustrados en su trabajo no pueden crear una atmósfera relajada con los demás, siendo estos los factores que les están generando el estrés laboral.

ENTREVISTA PSICOLÓGICA ESTRUCTURADA #2

En la entrevista psicológica estructurada 2 pudimos darnos cuenta, que las consecuencias que les ocasiona el estrés laboral son: fatiga, agotamiento o falta de energía, se sienten débiles, están propensos a enfermarse con facilidad, insatisfechos consigo mismo, sentimientos de inutilidad estas

consecuencias las han sentido últimamente.

En los últimos meses han tenido dolores o alteraciones en el sistema digestivo, dolores de cabeza, dolores de espalda, dolores musculares, mareos o sensación de vértigos, dificultades en sus funciones sexuales en los últimos meses, han aumentado su consumo de alcohol, psicofármacos y tabacos.

Últimamente el personal se ha mostrado con sus familiares, usuarios y compañeros de trabajo se sienten aburridos, impacientes, molestos, irritables, incomprensidos, criticados, disgustados, distantes, poco afectuosos, temerosos e indiferentes.

GUIA DE OBSERVACION

En la guía de observación psicológica indirecta, identificamos actitudes y conductas que manifestaron los empleados de la sección de almacenamiento al momento de la aplicación de los instrumentos:

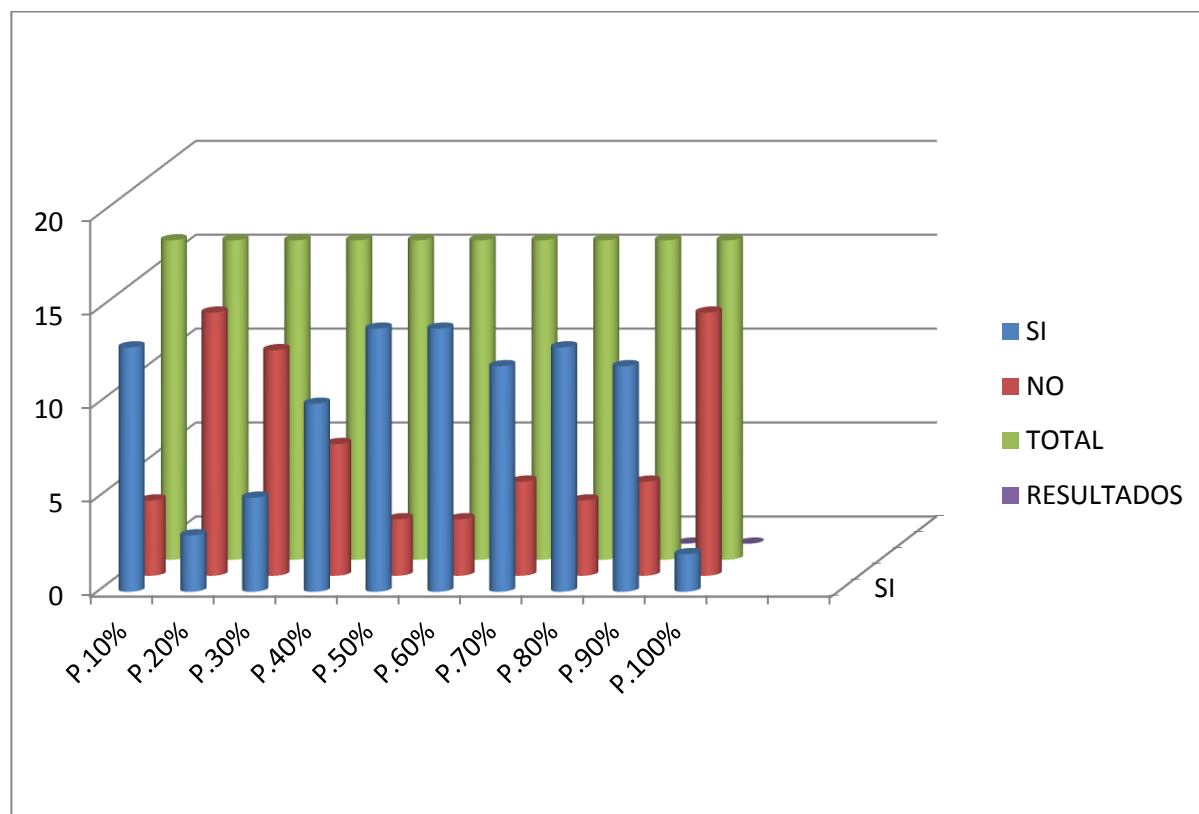
Se observó que la mayoría de ellos se mostraron impacientes, molestos, irritables, distantes, indiferentes, frustrados, disgustados, temblorosos, con conflictos o tendencias a discutir, con arreglo personal descuidados lo cual, nos indicó la afectación del estrés laboral en su personalidad ya que ellos se muestran frustración ya que ellos no logran manejar el estrés laboral y teniendo como consecuencia conductas autodestructivas en mantener vicios como consumo excesivo de alcohol, psicofármacos y otros.

3.8.0 ANALISIS DE INTERPRETACION DE DATOS

A continuación se presentan los análisis de los instrumentos exploratorios aplicados a los trabajadores, de la sección de almacenamiento del Instituto Salvadoreño del Seguro social.

A continuación presentamos por los gráficos y el resumen de cada instrumento.

INSTRUMENTO #1

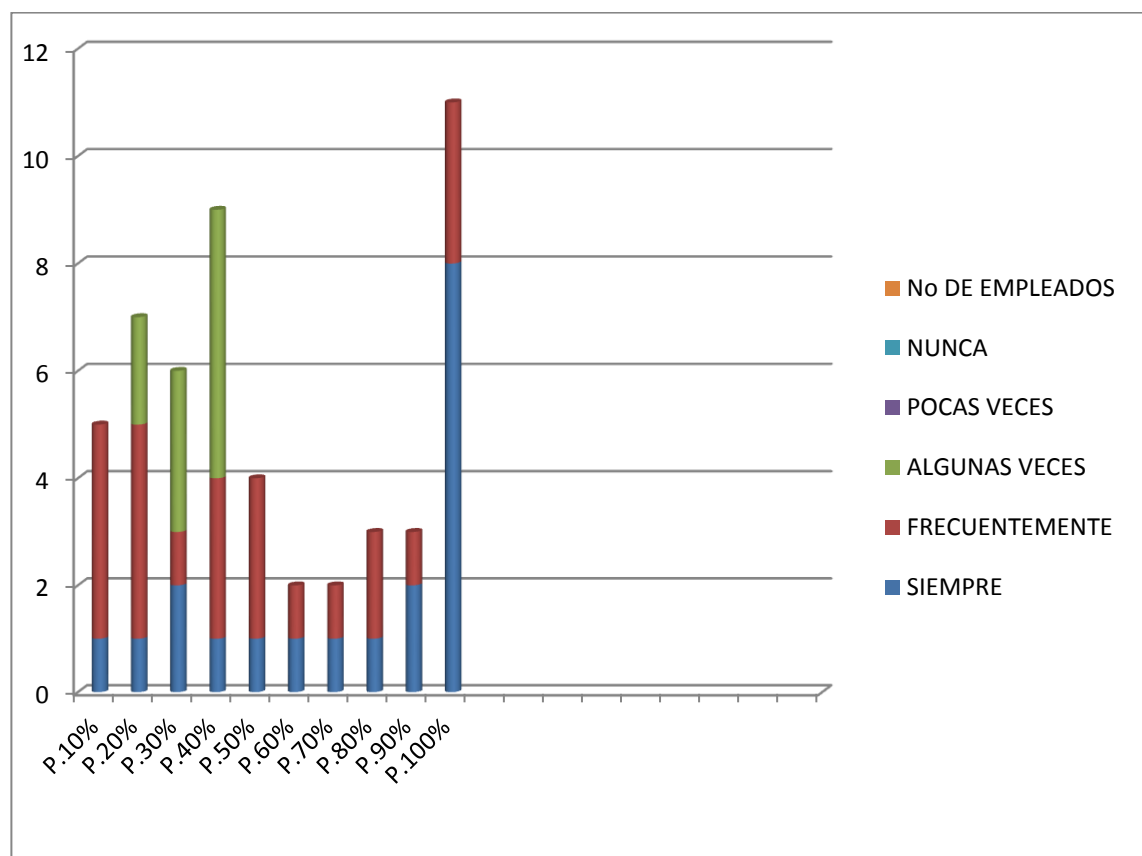


Entrevista psicológica estructurada: Al realizar la medición acerca de si se ven afectados o no los factores biológicos, psicológicos y comportamentales de los trabajadores del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, se encontró que el

70% de los trabajadores se encuentran en un estado estresante que le afecta en su desempeño laboral; sin embargo el 30% de los trabajadores se encuentran libres de estados estresantes.

INSTRUMENTO #2

Apartado A

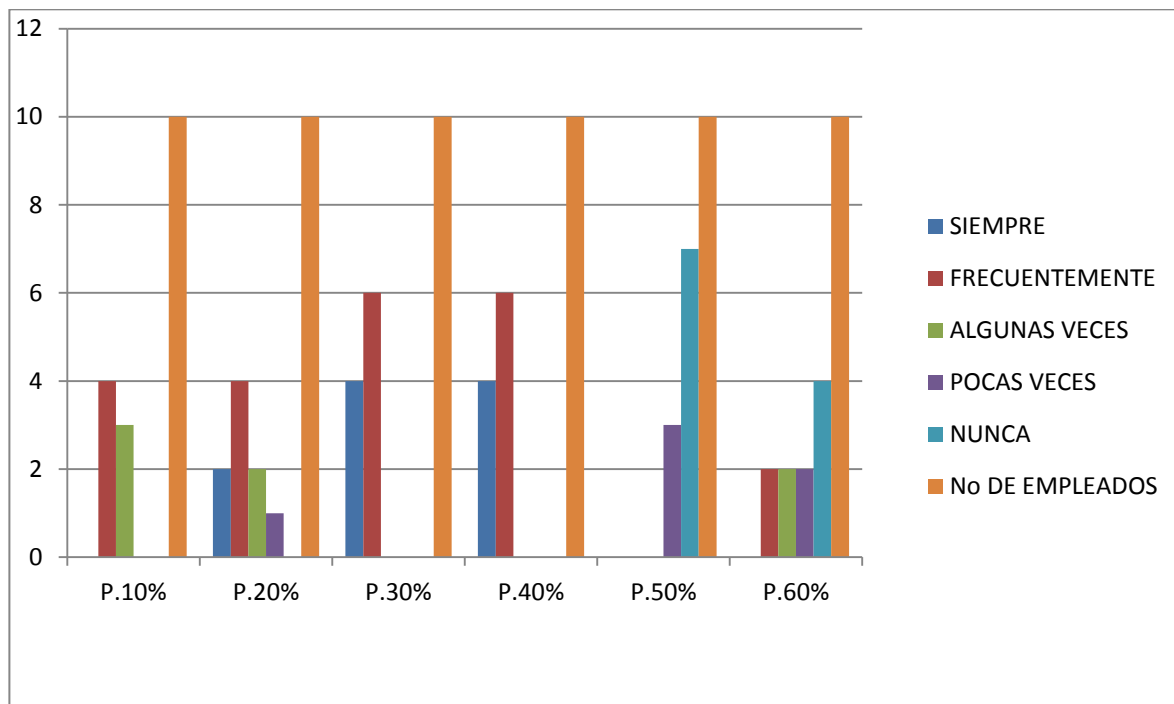


S (siempre) F (frecuentemente) A.L (Algunas Veces) P (Pocas Veces) N (Nunca) #T (Número de Trabajadores) P.1 (Pregunta y al Número)

Al realizar la medición de las consecuencias que causa el estrés laboral a nivel psicológico, en los trabajadores del ISSS se comprobó que en la pregunta #1

que se les realizo el 10% tiene *su ánimo decaído gran parte del día*, siempre el 40%, frecuentemente el 30% , algunas veces el 20% , pocas veces, en la pregunta # 2 al 10% siempre sufren de *fatiga, agotamiento o falta de energías* ,40% frecuentemente, 20% algunas veces, y el 30% pocas veces, en la pregunta # 3 el 20% contesto que se encuentra débil, el 10% frecuentemente , el 60% algunas veces y el 10% nunca en la pregunta #4 el 20% siempre *esta propenso a enfermarse con facilidad*, mientras el 10% frecuentemente, el 60% algunas veces y el 10% pocas veces, en la pregunta # 5 el 10% siempre está enfermo mientras que el 30% frecuentemente, el 30% algunas veces, un 20% pocas veces y un 10% nunca, en la pregunta #6 el 10% siempre está insatisfecho con sigo mismo, un 30% frecuentemente, un 40% algunas veces y un 10% nunca, en la pregunta # 7 un 10% frecuentemente a sentido sentimientos de inutilidad , un 40% algunas veces, un 10% pocas veces y un 40% nunca, en la pregunta #8 10% frecuentemente siente sentimientos de culpa, un 10% algunas veces, un 30% pocas veces y el 50% nunca, en la pregunta # 10 un 10% le falta placer o interés en casi todas las actividades que realiza , un 20% frecuentemente, un 20% algunas veces, un 10% pocas veces y un 40% en la pregunta # 9 un 10% frecuentemente se ha sentido inseguro e indecisión , 20% algunas veces, un 50% pocas veces y un 20% nunca en la pregunta #11 el 80% siente insomnio o hipersomnia y 20 % frecuentemente.

Apartado B

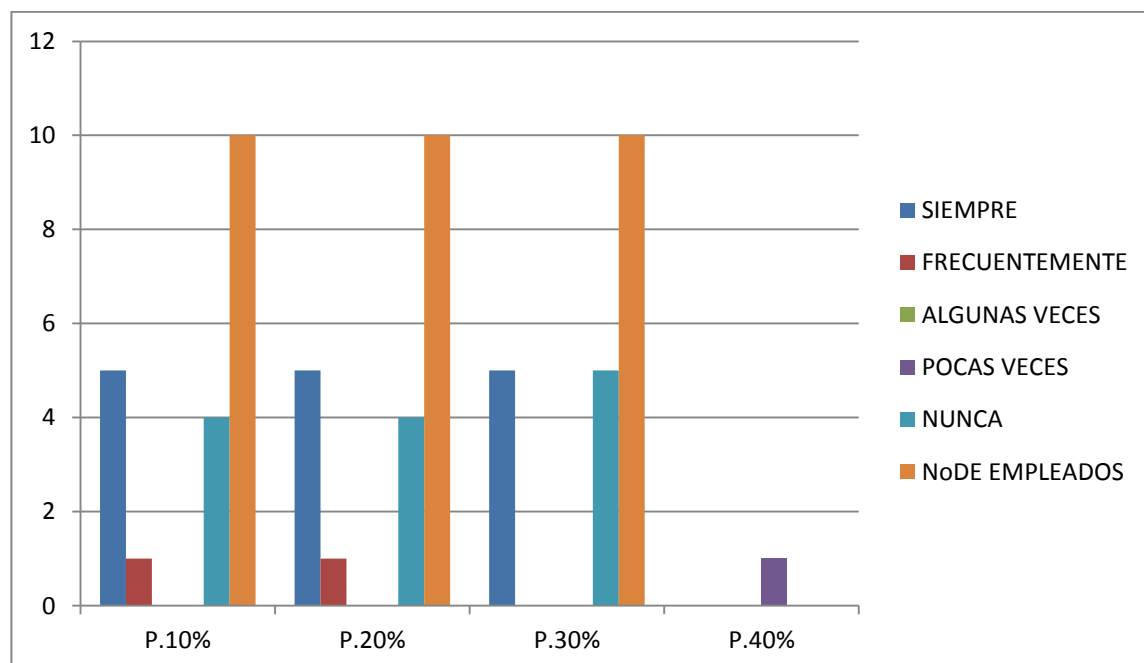


S (Siempre) F (Frecuentemente) A.L (Algunas Veces) P (Pocas Veces) N (Nunca) #T (Número de Trabajadores) P.1 (Pregunta y al Número)

Al realizar la medición de las consecuencias físicas, que han tenido los *trabajadores del ISSS en los últimos meses debido al estrés laboral que presentan se pudo comprobar que en la pregunta # 1 el 40% sufre Dolores o alteraciones en el sistema digestivo, mientras 30% algunas veces y el 30% nunca, en la pregunta #2 el 20% siempre sufre dolores de cabeza ,40% frecuentemente, un 20% algunas veces, un 10% pocas veces y el 10% nunca, en la pregunta #3 un 40% siempre sufre dolores de espalda, un 60% frecuentemente en la pregunta # 4 un 40% padece dolores musculares y 60% frecuentemente , pregunta # 5 un 30% padece mareos o sensación de vértigo y*

70% nunca, en la pregunta # 6 un 20% siempre tiene dificultades en sus funciones sexuales , un 20% algunas veces, un 20% pocas veces y 40% nunca

Apartado C



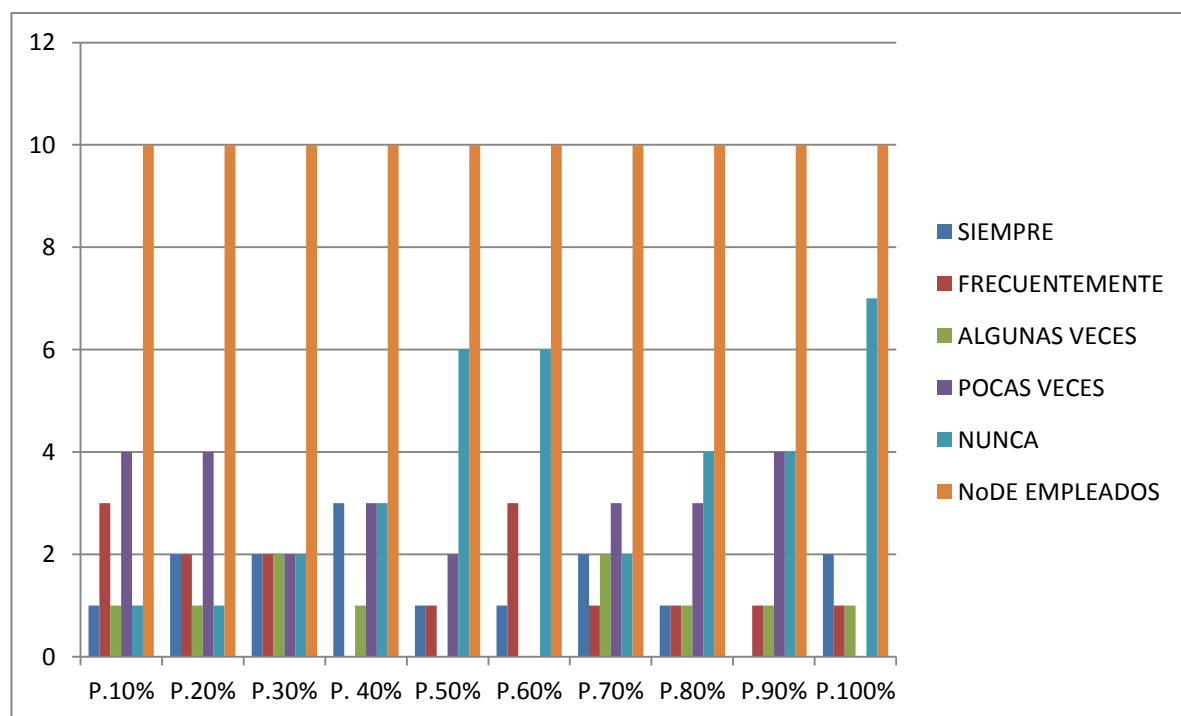
S (Siempre) F (Frecuentemente) A.L (Algunas Veces) P (Pocas Veces) N (Nunca) #T (Número de Trabajadores) P.1 (Pregunta y al Número)

Al realizar la medición de si se ha incrementado el consumo de fármacos, tabaco y alcohol que ha tenido los trabajadores de la sección de almacenamiento del ISSS en los últimos meses debido, al estrés laboral que presentan pudimos comprobar que en la pregunta # 1 se le pregunto si en los últimos meses ha incrementado su consumo de *alcohol*, un

50% respondió que si (siempre), un 10% frecuentemente, y un 40% respondió que no (nunca), en la pregunta # 2 si se ha incrementado su consumo de

Psicofármacos un 50% contestó que si (siempre) ,el 10% frecuentemente , 40% que no (nunca) en la pregunta #3 se les pregunto si han incrementado su consumo de tabaco un 50% respondió que si (siempre) ,el 50% que no (nunca) y en la pregunta #4 se les pregunto si consumían otras sustancias un 10% respondió que si.

Apartado D



S (Siempre) F (Frecuentemente) A.L (Algunas Veces) P (Pocas Veces) N (Nunca) #T (Número de Trabajadores) P.1 (Pregunta y al Número)

Al realizar la medición acerca de las consecuencias comportamentales que han tenido los trabajadores de la sección de almacenamiento del ISSS I últimamente debido al estrés laboral, que presentan ante sus familiares,

compañeros y usuarios pudimos comprobar que en la pregunta # 1 un 10% siempre se siente aburrido, un 30% frecuentemente , un 10% algunas veces, un 40% pocas veces y un 10% nunca, en la pregunta #2 un 20% siempre ce pone impaciente , un 20% frecuentemente , un 10% algunas veces, 40% pocas veces y un 10% nunca, en la pregunta #3 un 20% siempre se encuentra molesto, un 20% frecuentemente, un 20% algunas veces, un 20% pocas veces y un 20% nunca, en la pregunta #4 un 30% siempre esta irritable, un 10% algunas veces, un 30% nunca en la pregunta #5 un 10% siempre se siente incomprendido, un 10% frecuentemente, un 20% pocas veces y un 60% nunca, en la pregunta #6 un 10% se siente criticado, un 30% frecuentemente, y 60% nunca, en la pregunta #7 un 20% siempre está disgustado, un 10% frecuentemente, 20% algunas veces, un 30% pocas veces y un 20% nunca, en la pregunta #8 un 10% siempre es un poco afectuoso, un 10% frecuentemente, un 10% algunas veces, un 30% pocas veces y un 40% nunca ,en la pregunta # 9 un 10% frecuentemente es distante, un 10% algunas veces , un 40% pocas veces y un 40% nunca en la pregunta #10 un 20% siempre es temeroso, un 10% algunas veces, 70% nunca , en la pregunta #11 un 10% frecuentemente es indiferente, un 20% algunas veces, un 20% pocas veces.

CAPITULO 4

CAPITULO IV

4.0.0 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Nuestro análisis final de resultados, fue el haber conocido que los trabajadores del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), de la ciudad de santa Ana de la sección de almacenamiento, no cuentan con los conocimientos adecuados de lo que les afecta esta psicopatología llamada estrés laboral, ya que los trabajadores padecen de dicha problemática.

Por lo que es importante detallar los factores generadores del estrés laboral, que son: mala estructura que posee la Institución, la sobrecarga de trabajo, el clima organizacional vulnerable, ambiente laboral inadecuado y las malas relaciones interpersonales, son las principales causas del estrés laboral, ya que estos factores son los que ocasionan efectos perjudiciales a nivel biológico, psicológico y comportamental, los cuales se manifiestan de la siguiente manera:

En los efectos biológicos, los más relevantes son: dolores de cabeza, dolores musculares, dolores de espalda.

En los efectos psicológicos, los más relevantes son: se sienten débiles, se enferman con facilidad, su ánimo es decaído gran parte del día.

En los efectos comportamental, los más relevantes son: que los trabajadores se muestran impacientes, molestos, e irritables.

Por lo tanto un 70% de los trabajadores, se ven afectados por los factores biológicos, psicológicos y comportamentales y así ocasionándoles de esta manera estrés laboral mientras, que el 30% de los trabajadores se encuentran libres de estados estresantes al momento de desarrollar sus labores diarias.

Por lo que la mayoría de los trabajadores utilizan la forma de controlar, y reducir el estrés laboral de una manera inadecuada ya que ellos, últimamente han incrementado el consumo de bebidas alcohólicas, tabaco y psicofármacos, para disminuir los niveles estresantes que les causa el estrés laboral.

Esta conducta que mantienen los trabajadores es por la falta de una orientación psicológica en la institución que laboran.

Por consiguiente la mayoría de los trabajadores se ven afectados, por las consecuencias que causa el estrés laboral.

CONCLUSIONES

Luego de haber finalizado el proceso de investigación cualitativa, se concluye lo siguiente:

Que el estrés laboral es una psicopatología que afecta a los trabajadores, de la sección de almacenamiento del Instituto Salvadoreño del Seguro Social ya que, están siendo perjudicados a nivel biológico, psicológico y comportamental.

Por lo que los trabajadores, están siendo afectados por no poseer los conocimientos adecuados a cerca del estrés laboral, como también están siendo afectados, por que en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), no cuentan con una orientación adecuada para el manejo del estrés laboral.

Por consiguiente los trabajadores, del área de almacenamiento desarrollan un estrés negativo (distres), que les perjudica en su desempeño laboral y en su vida diaria ya que ellos manejan el estrés laboral de una forma dañina manteniendo una conducta que les perjudica en gran manera.

Ya que los trabajadores no poseen una efectividad laboral, siendo así una parte esencial de la vida de todas las personas estar bien, ser personas alegres, satisfechas de sus logros obtenidos durante todas las etapas de su

vida, y que mejor manera de realizar las actividades sin estresores, a lo que concluimos es que, los empleados del Instituto Salvadoreño del Seguro Social de la sección de almacenamiento, serian mas proactivos en su vida, si lograron

manejar estos estresores que se presentan día a día en sus labores diarias de trabajo.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que a continuación se presentan, van dirigidas a los trabajadores, al ISSS, autoridades de gobierno, a la universidad y a las nuevas investigaciones.

A LOS TRABAJADORES: Investigar sobre los daños biológicos, psicológicos y comportamentales y que obtengan una reeducación indicada y correcta de estos conocimientos y así poder prevenir el estrés laboral, a corto, mediano y largo plazo.

Así también sobre las diferentes técnicas terapéuticas, que se puedan practicar de manera individual como por ejemplo: técnicas de relajación, respiración, e imaginación y así ayudaran a reducir el índice del estrés laboral.

Que los empleados logren identificar sus propios estresores individuales, y además la mejor manera de disminuir el grado de estrés laboral.

AL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL: Promover y desarrollar, programas de manejo de estrés en el cual se puedan desarrollar con los empleados de forma permanente; estos programas se pueden impartir por jornadas varias dependiendo del horario de cada trabajador así que todos se puedan beneficiar y no les perjudique el horario.

Promover talleres de manejo de estrés laboral, para el óptimo desempeño de las labores diarias de sus empleados y así desarrollar la pro actividad en los mismos para lograr una satisfacción plena.

Brindar atenciones personales a sus trabajadores para que controlen la psicopatología del estrés laboral y así obtener mejores beneficios tanto para el trabajador como para el Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

AUTORIDADES DE GOBIERNO: A que presten más atención al síndrome que es el ESTRÉS LABORAL ya que este síndrome es de mucha importancia porque se vive día a día en el pueblo salvadoreño, y así darle el seguimiento y cuidado necesario a dicha problemática. Ya que el estrés laboral es la psicopatología mas común en la población salvadoreña.

Por lo que el gobierno tendría que implementar la ley que todas las organizaciones tanto gubernamentales como privadas, puedan brindar charlas, capacitaciones, talleres a sus trabajadores para, proporcionarles información adecuada sobre todo, lo que está relacionado al estrés laboral y de esa manera tendremos una ciudadanía mas saludable y relajada obteniendo resultados de gran beneficios para nosotros mismos y las organizaciones.

A LA UNIVERSIDAD: Que presten atención a los estudiantes de la carrera de psicología ya que ellos son fundamentales en conocer de las psicopatologías

que se presentan en los individuos las cuales están causando muchos estragos en la salud de las personas en la actualidad y perjudicándolos así en su buen desarrollo social, personal, y laboral el cual les causa mas daño ya que las personas pasan mas de su tiempo trabajando, y ahí es donde les ataca el estrés laboral.

A LAS NUEVAS INVESTIGACIONES: Que los nuevos investigadores realicen aportes que beneficien a las problemáticas a investigar que les presten la debida atención, y que se propongan soluciones reales y conscientes para que así puedan ser retomadas a futuro y lograr buenos resultados para el investigador y la problemática y lograr solventar las necesidades existentes.

BIBLIOGRAFIA

- ❖ Sampieri Hernández Roberto, Metodología de la investigación.
4º ed. Interamericana editores. Mexico. Ed. McGraw Hill. 2006

- ❖ Shaughnessy Jonh J. Metodos de investigacion en psicologia, 7ª ed. Jonh McGraw, Hill 2006.

- ❖ Zacarías Eladio, “Introducción a la investigación cualitativa,
Editorial Adrián Scribano 2009.

- ❖ Garcia Cabrera Sonia Marlene, Barrera Ortiz Evelyn Roxana, Salazar Linares Rina Judith, año (2010). Tema “Análisis de factores incidentes del estrés académico en los estudiantes de tercer año, de las diversas carreras de los nueve departamentos académicos que conforma la Facultad Multidisciplinaria de Occidente Departamento de Ciencias Sociales, Filosofía y Letras. 2010. T. ues L30407 a 674ª.

- ❖ Claude Bernard, <http://multimedios.org/docs/d001727>

- ❖ Peiro, http://www.monografias./trabajos27/estress-anestesiologos_/estress-aneste-siologos.shtml.

- ❖ Teoría sobre el estrés, un producto del siglo xx del diagnóstico y tratamiento en: <http://multimedios.org/docs/d001727>. Fecha de consulta: 18 de mayo del 2011.

- ❖ Teoría sobre estrés en anestesiología en: http://www.monografias./trabajos27/estress-anestesiologos_/estress-aneste-siologos.shtml. Fecha de consulta: 20 de mayo del 2011.

- ❖ Teoría sobre causas y efectos del estrés laboral en: <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>.

Santos (2004) <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>.

George Cheyne, <http://multimedios.org/docs/d001727/>

Gonzales Carbanach, <http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/>-

[TESIS POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/SALUD](#)

[OCUPACIONAL/TGERF53J672011FigueredoJorge.pdf](#). fecha consultada: 20 de

mayo de 2011.

❖ Teoría sobre el estrés en:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/hernandez_a_t/capitulo2.pdf;

<http://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>.

consultada: 24 de mayo del 2011.

❖ Teoría sobre el estrés y ansiedad en:

<http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/003211.htm>

Fecha de consultada: 8 de mayo del 2011.

❖ Teoría sobre la prevención del estrés laboral en:

[http://www.geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres laboral.htm](http://www.geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres%20laboral.htm)

Fecha consultada: 10 de junio del 2011

- ❖ Bandura, Albert (Maria Zaplana, trad.) (1987). Pensamiento y acción: Fundamentos sociales. Barcelona, Spain.

Fecha consultada: 18 de junio del 2011

ANEXO

INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
 FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
 DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFIA Y LETRAS

ENTREVISTA PSICOLOGICA ESTRUCTURADA

Objetivo: recolectar información sobre los factores físicos, psicológicos y comportamentales que les genera estrés laboral y si son afectados.

IDENTIFICACION

Nombre: _____ Edad:-----
 Nivel académico _____
 Sexo: _____ ocupación: _____
 Tiempo de laboral _____ Años _____ Meses _____
 Lugar donde vive: _____
 Estado civil: _____

Indicación: se le solicita marcar con una x siguientes preguntas.

1- ¿Tiene conocimiento acerca del estrés laboral?

Si----- no-----

2- ¿Conoce los efectos que puede causar el estrés laboral?

Si----- no-----

3- ¿Se considera una persona que se estresa con facilidad?

Si----- no-----

4- ¿Puede usted desarrollar sus actividades laborales sin estresarse?

Si----- no-----

5- ¿En el trabajo le causan estrés al ruido, exceso de trabajo, presión de los superiores, calor?

Si----- no-----

6- ¿los síntomas que ha experimentado a consecuencia del estado estresante son: hambre, ansiedad, falta de apetito, dolor de cabeza, enojo, depresión?

Si----- no-----

7- ¿Cree que el estrés se puede controlar?

Si----- no-----

8- ¿Afronta el estrés de alguna forma?

Si----- no-----

9- ¿Se siente emocional mente agotado por su trabajo.

Si----- no-----

10- ¿se siente fatigado cuando se levanta por la mañana y tiene que ir a trabajar?

Si----- no-----

11- ¿se siente cansado al final de la jornada?

Si----- no-----

12- ¿Comprende fácilmente como se sienten los usuarios?

Si----- no-----

13- ¿Trata algunos usuarios como si fueran objetos impersonales?

Si----- no-----

14- ¿trabajar directamente con personas le produce estrés?

Si----- no-----

15- ¿se siente muy activo?

Si----- no-----

16- ¿se siente frustrado en su trabajo?

Si----- no-----

17- ¿Puede crear fácilmente una atmósfera relajada con los demás?

Si----- no-----

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE.
DEPTO. DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFÍA Y LETRAS**

ENTREVISTA PSICOLOGICA ESTRUCTURADA

Objetivo: *Evaluar la incidencia que tiene el estrés laboral a nivel físico, psicológico y comporta mental en el personal que trabaja en el ISSS.*

IDENTIFICACION

Nombre: _____ Edad: _____ nivel académico _____

Sexo: _____ ocupación: _____

Tiempo de laboral _____ años _____ meses _____

Estado civil: _____

Indicación: *se le pide por favor que marque con una x la respuesta que considere correcta.*

Consecuencias del estrés laboral a nivel físico, psicológico, comporta mentales.	Si/ siempre	Frecuent e-mente	Algun as veces	Pocas veces	No/ nunca
A) ¿Últimamente ha sentido?					
1. ¿Su ánimo decaído gran parte del día?					
2. ¿Fatiga, agotamiento o falta de energías?					
3. ¿Que está débil?					
4. ¿Que esta propenso/a enfermarse con facilidad?					
5.¿Que está enfermo/a?					
6. ¿Insatisfacción consigo/a mismo/a?					
7. ¿Sentimientos de inutilidad?					
8. ¿Sentimientos de culpa?					
9. ¿Falta placer o interés en casi todas las actividades que realiza?					
10. ¿Inseguridad e indecisión?					
11.¿Insomnio o hipersomnia?					
Consecuencias del estrés laboral a nivel físico					
B) ¿en los últimos meses ha tenido?					
1. ¿Dolores o alteraciones en el sistema digestivo?					
2. ¿Dolores de cabeza?					
3. ¿Dolores en la espalda?					
4.¿Dolores musculares?					
5.¿Mareos o sensación de vértigos					
6.¿Dificultades en sus funciones sexuales					

C) En los últimos meses ha incrementado su consumo de:					
1. ¿Alcohol?					
2. ¿Psicofármacos?					
3. ¿Tabaco?					
4. ¿Otra (s) sustancia (s)? Por favor, especifique que otras(s) sustancias(s):					
<i>Consecuencias del estrés laboral a nivel comporta mental</i>					
D) Últimamente cuando ha estado junto a sus familiares, compañeros, usuarios se ha sentido					
1. ¿Aburrido?					
2. ¿Impaciente?					
3. ¿Molesto?					
4. ¿Irritable?					
5. ¿Incomprendido?					
6. ¿Criticado?					
7. ¿Disgustado?					
8. ¿Poco afectuoso?					
9. ¿Distante?					
10. ¿Temeroso?					
11. ¿Indiferente?					

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE.
DEPTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFIA Y LETRAS**

GUIA DE OBSERVACION PSICOLOGICA INDIRECTA.

Objetivo: observar conductas no verbales mostradas por el trabajador del iss antes y durante la entrevista.

IDENTIFICACION

Nombre: _____ Edad: _____ Nivel
Académico _____ Estado Civil _____
Sexo: _____ ocupación: _____
Tiempo de laboral _____ años _____ meses _____

INDICADORES	SI	NO
Se muestra impaciente.		
Se molesta con facilidad		
Se muestra indiferente ante la problemática		
Tiende a discutir con facilidad		
Buena presentación personal		
se muestra preocupado		
su voz es débil		
Se muestra ansioso		
Presenta síntomas de cansancio y sueño		