

**Análisis de causas y consecuencias del estrés y su influencia en el ámbito laboral**

Ruth Ayda Ramírez Ospina

Asesor

Julio Cesar Montoya Rendón

Universidad Nacional Abierta y A Distancia –UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Maestría en Administración de Organizaciones

2023

## **Dedicatoria**

A Dios por permitirme estar aquí. A mis padres por su dedicación y esfuerzo, por sus enseñanzas y apoyo. por persistir, por perseverar, por sacar fuerza y ganas para continuar, para lograr ser mejor profesional y persona en la vida, para poder brindar apoyo a los que requieran del conocimiento que poseo. Al asesor que me guía en este proceso, a la universidad que me dio la oportunidad de continuar creciendo profesionalmente.

¡Bendiciones infinitas a todos!

## Resumen

Entre el 50% y el 60% de los trabajadores a nivel mundial viven afectaciones por parte del estrés, provocando bajas que incrementan costos y afectaciones no sólo a las empresas sino a la afectación del núcleo familiar y personal. Escuchar la expresión de la frase “estoy estresado(a)”, se está convirtiendo en una constante en del diario vivir, donde la calidad de vida vs la salud de la persona está compitiendo por el primer lugar. Sus efectos comienzan a ser devastadores en una población con mayor preocupación por conseguir ingresos para suplir sus necesidades dejando en segunda instancia la salud mental, tranquilidad y armonía características que el ser humano debe tener como base fundamental para generar equilibrio en su entorno. Las causas más comunes del estrés se comienzan a reflejar en alteraciones de salud, crisis de ansiedad, migrañas, estado de ánimo cambiante, juego de poderes, identificados tanto en el ambiente laboral en fricciones con compañeros de trabajo, bajo nivel de rendimiento laboral, poco aporte de ideas, desmotivación, entre otras consecuencias. Para los profesionales de la salud, el estrés hace parte de las enfermedades más latentes requiriendo de un particular cuidado para frenar sus efectos colaterales dentro de la cotidianidad del ser humano.

***Palabras clave:*** Estrés, salud mental, ansiedad, entorno laboral

## **Abstract**

Between 50% and 60% of workers worldwide are affected by stress, causing sick leave that increases costs and affects not only companies but also the family and personal nucleus. Listening to the expression of the phrase "I'm stressed" is becoming a constant in our daily lives, where the quality of life vs. the person's health is competing for first place. Its effects begin to be devastating in a population that is more concerned with earning income to meet their needs, leaving in second instance the mental health, tranquility and harmony that human beings must have as a fundamental basis to generate balance in their environment. The most common causes of stress are beginning to be reflected in health disorders, anxiety attacks, migraines, changing mood, power play, identified both in the work environment and in friction with co-workers, low level of work performance, little contribution of ideas, demotivation, among other consequences. For health professionals, stress is part of the most latent diseases requiring particular care to stop its side effects within the daily life of human beings.

***Keywords:*** Stress, mental health, anxiety, work environment.

## Tabla de Contenido

	Pág
Introducción .....	9
Justificación .....	11
Objetivos .....	12
Objetivo General .....	12
Objetivos Específicos .....	12
Planteamiento del problema.....	13
Marco teórico .....	15
Definición de estrés .....	15
Conceptualización del eustrés y distrés.....	17
Formas del estrés .....	19
Etapas del estrés .....	19
Reacción de alarma .....	20
Resistencia del organismo.....	21
Estresores .....	22
Estresores comunes en el sitio de trabajo.....	23
Organización .....	25
Higiene y seguridad en las organizaciones .....	25

Consecuencias del estrés .....	25
Organismos reguladores .....	30
Factores psicosociales incidentes .....	30
Estrés laboral .....	32
Modelos .....	34
Modelo evitación del trabajo. ....	34
Modelo del síndrome del estrés o síndrome de adaptación general (gas). ....	37
Modelo de afrontamiento de Lazarus .....	38
Temas claves en la investigación sobre el estrés.....	40
Metodología .....	45
Enfoque .....	45
Tipo de investigación .....	45
Recolección y análisis de la información .....	45
Resultados .....	47
Conclusiones .....	552
Referencias Bibliográficas .....	574

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Trastornos relacionados con el estrés</i> .....	26
<b>Tabla 2.</b> <i>Principales motivos de consulta</i> .....	29
<b>Tabla 4.</b> <i>Modelo integrador</i> .....	35
<b>Tabla 4.</b> <i>Modelo de relación desempeño-estrés</i> .....	36
<b>Tabla 5.</b> <i>Modelo esfuerzo-recompensa</i> .....	37
<b>Tabla 6.</b> <i>Modelo del síndrome de adaptación general</i> .....	38
<b>Tabla 7.</b> <i>Modelo de afrontamiento</i> .....	39

**Lista de Figuras**

<b>Figura 1.</b> <i>Contexto Laboral Mundial- OMS</i> .....	14
<b>Figura 2.</b> <i>Etapas del estrés</i> .....	20
<b>Figura 3.</b> <i>Nivel de estrés en profesiones</i> .....	31
<b>Figura 4.</b> <i>Modelo evitación del trabajo</i> .....	35
<b>Figura 5.</b> <i>Modelo IPT</i> .....	40



## Introducción

Las empresas actuales se ven inmersas en un contexto más competitivo, donde la mayor demanda de este obliga a reformular sus metas y objetivos, buscando suplir la demanda de un consumidor más exigente con los productos y/o servicios que requiere, donde la producción no sólo refleje calidad en su elaboración, sino que supla varias necesidades del cliente.

Producto de esta exigencia del mercado exige a los CEO, trabajadores y demás relacionados con la actividad laboral mayor autonomía y estrategias innovadoras que ayuden a lograr un mayor abarcamiento en el contexto del mercado, aflorando el estrés como un común denominador que afecta al capital humano dentro de su productividad cotidiana.

Implicando altos costos en rotación de personal, costos de tratamiento de salud, índices elevados de riesgo de seguridad y salud en el trabajo, entre muchos factores inmersos en esta relación.

El presente tiene como finalidad poder conocer las características y consecuencias del estrés que se vive en el ámbito laboral del país, reflejado en el personal ejecutivo y poder ver la forma de generar alternativas de atenuación de los efectos.

La revisión detallada de las condiciones laborales en el país permite identificar la falta de control en los factores de riesgo, así como la falta de regulación y cumplimiento de normas por parte del gobierno, en cuanto a seguridad y garantías de los trabajadores (Instituto de Estudios del Ministerio Público, 2009).

En Colombia la mayoría de los trabajadores exponen altos riesgos de factores psicosociales donde están expuestos a situaciones diarias para llegar a cumplir su jornada laboral como zona de violencia, tiempo extenso de recorrido para llegar al trabajo, condiciones del

puesto de trabajo inadecuado, produciendo cansancio o ritmo acelerado de trabajo, entre otros (Encuesta nacional sobre condiciones de salud de los trabajadores en Colombia, 2007).

De acuerdo con disposiciones de la Organización Internacional el Trabajo OIT y a las leyes establecidas en el país, conforme al sistema de riesgos profesionales se obliga a las empresas a crear un programa de salud ocupacional, donde plantee estrategias que permitan brindar condiciones labores y colectivas que mejoren y preserven la salud de los trabajadores (Salud y productividad laboral, 2011)

El estrés laboral no sólo representa repercusiones en la salud del trabajador que lo padece, sino que también en el buen funcionamiento de la empresa que lo representa y no está especificado en algún nivel jerárquico determinado, ni sector, ni tipo de organización.

## **Justificación**

La importancia de aportar alternativas que permitan mejorar las condiciones de los trabajadores que poseen estrés laboral, que mejore su motivación y forma de vivir el diario operativo en una organización, reflejará un rendimiento en el aspecto personal, familiar y social convirtiendo a un ser humano frustrado, quemado laboralmente, enfermo de miedos mentales y problemas de salud, en un ser humano vital, empoderado, consciente de sus límites laborales, personales, con una ideología profesional o empírica capacitada en aportar por voluntad más que por obligatoriedad a una empresa u organización que responda este aporte con crecimiento en su esfera laboral, mediante la premiación de esfuerzos de superación que le aporte al mundo personas que trabajen y vivan conformes a su entorno laboral.

Es contundente para los empleadores reconocer el esfuerzo y el aporte de los trabajadores de acuerdo a su desempeño, pero también de acuerdo a la capacidad que la empresa tenga de profesionales de talento humano capacitados para tener una lectura de cada trabajador, donde identifique las cualidades y las potencialice colocándolo en el área donde fluya mejor, donde la labor del mismo evidencia eficiencia en la organización; de igual forma el trabajador debe dar todo su esfuerzo y dar a conocer a su jefe o líder inmediato en la organización las ideas que tenga así como su descontento en funciones dadas si considera que no tiene experticia en el tema, para no entorpecer el rendimiento de la empresa.

La relación entre empleador y empleado debe girar en torno a trabajar de la mano, por un ganar- ganar de cada lado, por la identificación de un líder actual que genere inspiración de crecimiento y no ejerza un poder coercitivo sobre su equipo.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar las causas y consecuencias del estrés y su influencia en el ámbito laboral.

### **Objetivos Específicos**

Comprender el marco teórico y las causas del estrés laboral.

Analizar el impacto del estrés en la salud, y desempeño de los trabajadores.

Identificar estrategias preventivas para el manejo del estrés laboral.

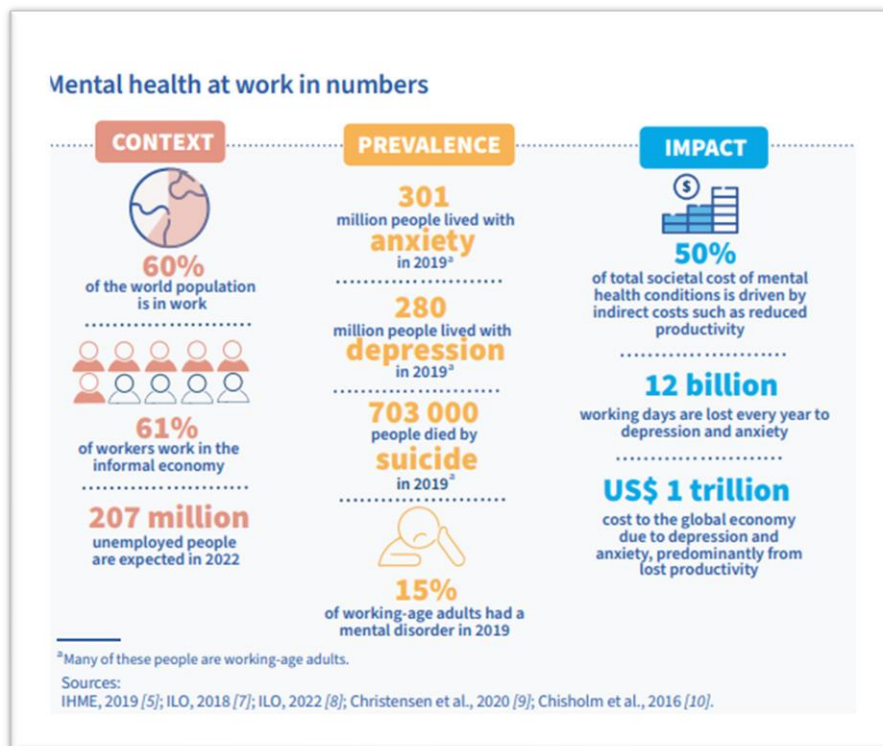
## Planteamiento del Problema

El desarrollo de las grandes organizaciones a nivel nacional y global ha girado en torno a la fuerza laboral, es decir, el talento humano, como factor primordial en el camino hacia el éxito de las mismas, es por tal motivo que recae una gran responsabilidad, potenciando cualidades y características de un buen trabajador o convirtiéndose en un factor con efecto negativo reflejado en su salud de las mismas al considerarse impotentes en originar aportes e ideas que permitan cumplir con las responsabilidades laborales demandada por líderes organizacionales, a uno de los resultados de este efecto negativo en la salud de los trabajadores se conoce con el nombre de Estrés, la presente monografía se centrará en el Estrés laboral, enfermedad que ha llamado la atención desde hace cierto tiempo hasta la actualidad por su influencia en la eficiencia organizacional (Ramos, 2004). El tema es para el presente un tema de interés propio que concierne una búsqueda electrónica y física de libros, investigaciones, artículos que se hayan realizado evidenciando la existencia del estrés y su influencia en el ámbito laboral, con el ánimo de evidenciar los principales causantes y factores que conllevan al estrés laboral, identificando estrategias para prevenir esta enfermedad y las propuestas o tratamientos utilizados por profesionales del área de la salud mental que permitan generar un mejoramiento del trabajador y por ende de su entorno tanto personal, laboral y socialmente.

“El 15% de los adultos en edad de trabajar viven con un trastorno mental, reflejados en grados de angustia, falta de confianza y apoyo en la realización de sus labores diarias” (Organización Mundial de la Salud, 2022). A partir del 2022 el 60% de la población mundial tiene derecho a un ambiente seguro y saludable en su trabajo, de acuerdo con directrices dadas por la Organización de la Salud (OMS, 2022) estableciendo deberes de los empleadores y derechos de los trabajadores. Véase Figura 1.

**Figura 1.**

*Contexto Laboral Mundial- OMS*



*Fuente:* Organización Mundial de la Salud (2022)

Reglamentariamente el ambiente laboral es contemplado con una duración de 8 horas diarias, debe brindar las condiciones necesarias para poder cumplir a cabalidad las directrices brindadas, aportando rendimiento profesional tanto a la empresa como las expectativas individuales de cada trabajador.

### **Pregunta de investigación**

¿Cuáles son las causas y consecuencias del estrés y su influencia en el ámbito laboral?

## **Marco teórico**

Dentro de la dinámica que presenta el mundo actual, la estabilidad laboral ejerce un soporte importante en la vida del individuo brindado la facilidad de poder adquirir medios que le permitan mejorar las condiciones donde se desempeña; pero la operatividad del ambiente laboral acarrea dinámicas diferentes, producto de estas, es el estrés tema desarrollado en el presente marco teórico.

### **Definición de estrés**

El estrés ha tomado diversas definiciones, que varían en cuanto a la interpretación que le han dado los autores interesados, permitiendo convergencia entre los conceptos, por tal motivo se hace necesario nombrar dichas definiciones para tener un concepto objetivo del término estrés, como se evidencia a continuación.

Los cambios provenientes del exterior pueden darle volatilidad al organismo y una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno, aunque se modifiquen las condiciones del medio. Parece ser la afirmación de Bernard, es uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias provocadas por la ruptura del equilibrio en el organismo de someter éste al estrés (Bernard en 1867).

“Desde la época de los griegos se propuso el término homeostasia (en griego hace referencia a homoios, similar y stasis, posición) para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos” (Cannon, 1922).

Para otro referente, el estrés sería "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar" (Lazarus,1966).

El estrés, es un desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, en condiciones en las que el fracaso ante esta demanda genera importantes consecuencias percibidas (McGrath,1970).

Los siguientes autores señalan que: "es una conducta que aparece cuando las demandas del entorno superan las capacidades para afrontarlas" (Katz y Kahn, 1978).

Se puede definir el Estrés, como la repuesta adaptativa, como respuesta tanto de las características individuales y/o por procesos psicológicos, los cuales a su vez, reflejan la consecuencia de alguna acción, situación o evento externo que plantean a las personas especiales demandas físicas y/o psicológicas (Ivancevich, J y Matteson, M, 1985).

"La palabra Estrés deriva del griego "stringere", que significa provocar tensión. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como stress, stresse, strest y straisse" (Slipak, 1991). Otra definición es "el estrés como una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo" (Fontana, D, 1992).

El autor, argumenta "no cualquier situación adversa o con propiedades afectivamente negativas es por sí sola estresante. Solo lo es cuando las circunstancias empiezan a erosionar la capacidad de reacción y los recursos del sujeto" (Fierro, 2002).

Otra concepción es que el estrés se refiere a una cualidad de la experiencia, que se produce a través de una transacción entre la persona y el entorno, ya sea como consecuencia de



una sobreexcitación o de una baja excitación, que resulta en malestar psicológico o fisiológico (Aldwin, 2007).

El estrés es un fenómeno innato del ser humano; dada la exposición a los diferentes elementos que le rodean, de ésta forma se puede enfocar el cuerpo otorgando una serie de respuestas naturales y automáticas ante situaciones que resultan amenazadoras o desafiantes. Las acciones de la vida cotidiana producen diferentes sensaciones: placer o tensión y son precisamente estas últimas, también denominadas estresores, las que exigen un grado de adaptación continua para lidiar con sus consecuencias. El problema surge cuando el estrés se vuelve permanente o constante lo que impide regresar a un estado de equilibrio. Bajo estas condiciones el estrés se vuelve crónico, siendo perjudicial para el organismo (Gálvez, 2015).

De acuerdo con Diaz, Chavez, Capezzuto, Garay, & Castrillón, (2017) los autores Holmes y Rahe, inician el modelo psicosocial de estrés, en el que se hace referencia a fuerzas externas o situaciones a las que están expuestas las personas que, al sobrepasar límites de tolerancia, les harán sentir estrés. Holmes habla de los sucesos vitales y dice que las características del sujeto y el estado en que se encuentra al responder a esa situación estresante tienen influencia en la capacidad de adaptación a esta; por lo tanto, se toman en cuenta las diferencias individuales

### **Conceptualización del eustrés y distrés**

El estrés es considerado una reacción de adaptación del cuerpo a cualquier demanda que se le haga. Por tanto, facilita la disposición para enfrentarse a las demandas del medio y sobrevivir. Sin embargo, si persiste, afecta la salud, el bienestar personal, laboral y social. En este sentido, se vuelve necesario identificar que existen dos tipos de estrés conforme a lo definido por (Sepulveda, Gil, & Gallego, 2018).

Se pueden observar dos clases: el eustrés “estrés positivo” y el distrés “estrés negativo” correspondientes a una respuesta adecuada o inadecuada a un factor estresor.

El eustrés, representa una respuesta armónica respetando del estado fisiológico y psicológico de la persona, es decir, cuando la energía de reacción ante los factores estresores se consume biológica y físicamente. Ejemplos cotidianos se pueden observar del mismo en sensaciones y eventos como enamorarse, el noviazgo, matrimonio, embarazo o el nacimiento de un hijo, comenzar o finalizar una carrera, entre otros. Es considerado como un “estrés necesario en la vida” debido a que brinda alegría al desplegar comportamientos relacionados con la satisfacción, el esparcimiento y todo lo relacionado con situaciones de carácter positivo.

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” (Rubio, 2021).

Así, los prefijos eu- y dis- sirven para poder identificar el bien o bueno e imperfección o dificultad respectivamente y es por esta razón que, “el estrés debe acompañarse siempre por un prefijo calificativo, en este caso distrés cuando se refiera a las consecuencias perjudiciales de una excesiva activación psicofisiológica, y eustrés cuando se hace alusión a la adecuada activación necesaria para culminar con éxito una determinada prueba o situación complicada.

De igual forma, el eustrés que hace referencia a las respuestas de estrés adaptativas que facilitan el óptimo y equilibrado desempeño del ser humano ante las demandas del medio y el distrés se refiere a la relación de exceso – esfuerzos ante las demandas del medio, dando como

resultado sufrimiento y desgaste, producto de un desorden fisiológico por aceleración e interacción de las catecolaminas, hipotálamo y glándulas suprarrenales. Es decir, un estrés bueno o adaptativo (eustrés) y uno estrés negativo (distrés) o que genera respuestas desadaptativas en el ser humano en todas las esferas (personales, sociales y laborales).

### **Formas del estrés**

Considerando dos especificidades se enfatiza en las siguientes:

**Estrés Agudo:** Acontece cuando la persona está sometida a situaciones adversas por corto tiempo y tiene la oportunidad de retomar el equilibrio una vez que desaparezca el estímulo negativo.

**Estrés Crónico:** Se da cuando el período de exposición a un estímulo negativo es muy largo o la persona está sometida a adversidades consecutivas y no tiene oportunidad de recuperar su equilibrio. A medida que acumula estrés, el individuo se vuelve cada vez más propenso a las enfermedades físicas, a los trastornos mentales y emocionales e incluso a las lesiones accidentales (Rechnitzer, 2004). Dentro de la Figura 2 se puede observar las diferentes etapas del estrés que ayudan a una identificación más detallada de la temática.

#### **Etapas del estrés**

Las etapas del estrés son: reacción de alarma, resistencia del organismo y agotamiento.

Véase Figura 2.

## Figura 2.

### *Etapas del estrés*



*Fuente:* Banpro (2017)

A continuación, se realizará una descripción de cada fase del estrés:

### **Reacción de alarma**

Es la respuesta inicial del organismo producto de una alteración de su equilibrio, como consecuencia de un estímulo adverso del ambiente. Sus manifestaciones orgánicas son mecanismos de defensa: aumenta la secreción de cortisol (que es una hormona gluconeogénica) y de adrenalina por parte de las glándulas suprarrenales. La adrenalina, a su vez, aumenta la frecuencia cardíaca y la presión arterial por su actividad cronotrópica positiva y vasoconstrictora (Rechnitzer, 2004).

La respuesta al estrés se ha relacionado con diversas alteraciones fisiológicas, posibles de postular como mediadoras en el desarrollo de la enfermedad. Con frecuencia el eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenales y el sistema nervioso autónomo (específicamente el sistema nervioso simpático) se activan ante estímulos estresantes. Estos y otros sistemas neuroendocrinos pueden

ser importantes en la cadena de sucesos que inducen trastornos cardiovasculares, gastrointestinales, endocrinos y otros relacionados con estrés (Kluver, 2019)

#### Resistencia del organismo

Comprende todas las reacciones metabólicas orientadas a restablecer el equilibrio. Unos minutos después de la respuesta de lucha o escape, el organismo cambia para recuperarse; pretende adaptarse a la nueva situación. Todos los mecanismos de defensa entran en acción. Si logran su propósito, el organismo logra adaptarse al estímulo ambiental adverso; pero, si no ocurre así, las defensas decaen y se llega a la tercera etapa del estrés (Freud, 1982).

**Agotamiento.** Si la respuesta al estrés se activa con demasiada frecuencia o el estímulo estresante es constante o perdura en el tiempo, el organismo entra en un estado de cansancio, se derrumban las respuestas que intentaban recuperar el equilibrio. Se presenta una excitación crónica del sistema nervioso, aumenta la descarga de adrenalina y se acelera la frecuencia cardíaca. Puede aparecer agotamiento total, enfermedades psicosomáticas, depresión, ansiedad, trastornos del sueño, ataques de pánico, etc. Si sobrepasa el límite de tolerancia del organismo, puede llevar a la muerte (Fetscher, 1994).

**Diferentes enfoques.** Se puede definir los siguientes enfoques de acuerdo con la temática de estrés:

El estrés como estímulo: considerado el estímulo como condiciones ambientales objetivas (Bunk, 1985). Se presenta en grandes acontecimientos, en pequeños contratiempos, de forma permanente.

Como respuesta: como un resultado adaptativo, modulada por una interacción individual, cuya reacción depende del entorno, creencias, donde se originó la persona en su entorno (Matesson, 1980).

Como interacción: conocido como modelo de Lazarus, que propone una serie de procesos cognitivos, de la valoración de los recursos propios de un individuo, para hacer frente a una consecuencia negativa (Seas, 2002).

### **Estresores**

Estresores del ambiente físico. Son múltiples los aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: el ruido, la vibración, la temperatura, la humedad, etcétera (Peiró, 2001).

Demandas del propio trabajo. La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etcétera”.

Las características de las tareas provenientes del trabajo son potenciales desencadenantes del estrés laboral. Algunos de los relacionados se identifican como la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, así como el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea, y la complejidad de la misma.

“El desempeño de roles plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Son ampliamente conocidos y han sido estudiados el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol "(Gutiérrez, 2017).

Las relaciones individuales y grupales pueden generar estrés. Debido a la interacción con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes.

Cuando iniciamos una carrera profesional, también constituyen una fuente potencial de estrés. Algunos estresores como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado lentas (Gan & Soto, 2007).

Las nuevas tecnologías son también fuente potencial de estrés. Se mencionan: problemas de diseño, ejecución y de gestión de las mismas. Hay componentes de la estructura o del clima organizacional que pueden resultar estresantes como una excesiva centralización o una alta existencia de burocracia, carencia de apoyo social entre los miembros de la organización. Y finalmente mencionamos los estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida, como la familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

Estresores comunes en el sitio de trabajo

Se agrupan en seis categorías:

Organizacional: cambios de puesto, falta de comunicación, conflicto interpersonal y conflicto con objetivos de la organización.

Desarrollo Profesional: falta de oportunidad promocional, nuevas responsabilidades que superan la capacidad personal y desempleo.

Función: conflicto de funciones, ambigüedad de funciones, falta de recursos y de autoridad para cumplir con el trabajo.

Tarea: sobrecarga cualitativa y cuantitativa, responsabilidad de la vida y bienestar de otros y escasa libertad para formular decisiones.

Ambiente de trabajo: estética inadecuada, exposiciones físicas, problemas ergonómicos, ruido, malos olores y riesgos de seguridad.

Cambio de turno en el trabajo: calendarización de turno, localización y transporte, exposiciones físicas, exposición a sustancias químicas, factores de seguridad como el alumbrado, disponibilidad de alimentos, ambiente social y acceso a atención médica (Rechnitzer, 2004).

**Tipología de estresores según su duración.** Hace referencia a momentos breves de estrés. Se consideran leves y se dan en forma normal y diariamente, como por ejemplo un embotellamiento de tránsito, una crítica en el trabajo, una llamada de atención del jefe, etc. Su duración puede variar entre segundos y horas, además tienen una mínima influencia en el individuo y la mayor parte de las personas pueden controlarlo o, por lo menos, recuperarse rápidamente de sus efectos negativos (Atalaya, 2001).

**Eventos moderados de estrés.** Aquí se encuentran agrupados aquellos hechos que duran desde varias horas hasta algunos días. Pueden ser: el exceso de trabajo, el desconocimiento de las funciones, el aumento de responsabilidades, etc., estos hechos pueden iniciar problemas físicos y predisposición a ciertas enfermedades sobre todo de tipo estomacales y cardíacas.

**Situaciones graves de estrés.** Pueden ser consideradas como situaciones crónicas, en las cuales los estresores se presentan por semanas, meses o años. Estas se ven ocasionadas por el fallecimiento de un ser querido, la prolongación de dificultades económicas, desempleo, etc. Pueden conducir a cambios corporales que acompañan a una enfermedad. Estos efectos en el individuo se deben según la teoría de (Selye, 2009), el cuerpo humano requiere de un lapso de tiempo mayor para poderse recuperar y hacer frente al estrés; por ello, el ser humano se siente física y mentalmente debilitado cuando trata de combatirlo.



## **Organización**

La organización hace referencia a un grupo de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en un ambiente dinámico (Hampton, 1989). Por otro lado, “una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas. Ambas definiciones tienen en común que una organización es un grupo de personas que trabajan mancomunadamente para alcanzar un objetivo común, en este caso la producción y comercialización de un bien o servicio” (Chiavenato, 1994).

### **Higiene y seguridad en las organizaciones**

La Higiene para la Asociación Americana de Higienistas Industriales, hace referencia a la ciencia y el arte enfocado al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas por el lugar de trabajo y que puede ocasionar enfermedades, destruir la salud y el bienestar o crear algún malestar significativo entre los trabajadores o los ciudadanos de la comunidad (Manual de Higiene, 1996).

Si se compara las cifras generales dadas por un país potencia como lo es Estados Unidos se observa que “45 mil muertes resultan, así como 6.6 millones de accidentes relacionados con el trabajo, debido a este reporte, las compañías deben ejercer mayor preocupación por la seguridad de sus trabajadores” (Decenzo & Robbins, 2001).

En Colombia, el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, expidió la normatividad que establece disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad industrial en los establecimientos del trabajo, en pro de asegurar el bienestar de la población (Mintrabajo, 2019).

### **Consecuencias del estrés**

Son generadas por una fusión de factores estresores en el trabajo relacionados con enfermedades físicas y emocionales, en la Tabla 1 se pueden observar tipos de trastornos presentados:

**Tabla 1.**

*Trastornos relacionados con el estrés*

	Tipos de trastornos	Reacciones
1	Cardiovasculares	Arritmias cardíacas, hipertensión arterial, síncope, hipotensión arterial, infarto agudo al miocardio, angina de pecho, arterioesclerosis.
2	Respiratorios	Tos, asma, disnea, hiperventilación
3	Digestivos	Dificultad para deglutir, vómito, regurgitación, úlcera gástrica, cólicos, diarrea, estreñimiento, gastritis, colitis
4	Micción	Retención urinaria, enuresis
5	Sistema reproductor femenino	Dismenorrea, amenorrea, pseudociosis, parto prematuro
6	Sistema sanguíneo	Neutrofilia, policitemia, aumento de agregación plaquetaria y del fibrinógeno
7	Trastornos de la piel	Purito, sudoración, rubor, palidez, alopecia

8	Musculatura estriada	Cefalea, bruxismo, lumbalgia, miagias, hipotonía
9	Trastornos del sistema nervioso	Mareos, trastornos del sueño, dificultad de concentración, ansiedad, neurosis
10	Sistema inmunitario	Inmunosupresión
11	Sistema endocrino	Aumento en ACTH, prolactina, hormona tiroidea, disminución de hormona antidiurética y testorena, aumento de la glucemia y lípidos plasmáticos.

---

*Fuente:* Miranda (2014) Liderazgo y Afrontamiento del Estrés

Se pueden identificar fenómenos como la frustración, la ansiedad y la depresión que padecen las personas sometidas al estrés en gran medida, hay que añadir otras formas en que este puede manifestarse como: el alcoholismo farmacodependencia, enfermedades que requieran de hospitalización, problemas psicológicos y, en casos extremos, suicidio. Inclusive, las alteraciones mentales relativamente poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad de concentrarse, lo reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones pueden tener en el ámbito organizacional un costo significativo que toma la forma de disminución de eficiencia y de efectividad (Ivancevich, 1989).

De igual forma, algunos estresores pueden generar insomnio, alteraciones de sueño, dependencia a la cafeína, cigarrillo o algún farmacodependiente, que les ayuda a sobrellevar las

consecuencias por ansiedad, a su vez presentan trastornos cardiovasculares y gástricos, en casos más extremos se observa que los micro sueños que ocasionan accidentes fatales o suicidio.

Un informe de la OIT calcula que, “en los países de la Unión Europea, entre un 3% y un 4% del Producto Interno Bruto (PIB) se gasta en problemas de salud mental. En Estados Unidos, el gasto nacional asociado con tratamiento para la depresión se sitúa entre 30,000 y 44,000 millones de dólares al año. En varios países aumenta la jubilación prematura debido a problemas mentales, hasta llegar al punto de estar volviéndose el motivo principal para la asignación de pensiones de incapacidad". (OIT, 2000).

Los costos de la empresa se generan como resultado de las consecuencias del estrés se pueden clasificar de la siguiente forma (Laporta, 2016):

a) Costos directos: contemplados como los costos generados en forma directa para el tratamiento o intervención. Es decir, contempla todos los insumos requeridos como medicamentos, estudios necesarios para el diagnóstico, visitas médicas, etc.

b) Costos indirectos: Enfatiza en los costos en que se incurre sin la transferencia de dinero. Como ejemplo el dinero que el enfermo deja de percibir, el tiempo que los familiares dedican al cuidado del enfermo, etc.

c) Costos intangibles: No se miden monetariamente, sin embargo, poseen una gran importancia pues son aquellos asociados con los síntomas de la enfermedad como el dolor, la invalidez e incluso el sufrimiento por parte de las personas que estiman al enfermo. En la Tabla 2 se especifica los motivos más demandados en las consultas al médico.

**Tabla 2.***Principales motivos de consulta*

Motivo de consulta	Número de consultas otorgadas
Depresión	4.907
Depresión menor (distimia)	1.720
Reacciones al estrés (agudo y grave)	1.383
Trastornos de adaptación	1.242
Trastornos de ansiedad	1.174
Esquizofrenia paranoide	870
Trastornos de personalidad	468
Trastornos al estrés postraumático	417
Trastorno del dolor persistente somato	316
Trastornos mixtos ansiedad – depresión	304
Otros	5716
Total	18.517

*Fuente:* Departamento de Salud Mental (2001)

Lazarus & Cohen (1999), recomiendan que para evaluar el estrés se deben llevar a cabo las siguientes mediciones: 1) mediciones somáticas, 2) mediciones de conducta y 3) mediciones subjetivas, que corresponden a los componentes fisiológico, funcional y afectivo de las reacciones del estrés en (Holahan, 1994).

Se debe considerar al estrés como una repercusión de gran magnitud que afecta más de dos agentes: el individuo y la organización, teniendo por supuesto, consecuencias en los diferentes ámbitos del entorno de relación.

#### Organismos reguladores

Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Sociedad Española de Estrés y Ansiedad (SEAS), Centro de Estudios del Estrés y la Ansiedad (HEMERA); así como el Ministerio del Trabajo en nuestra área local. Con la creación de la Ley de Prevención de Riesgos laborales, en 1995, se han permitido detectar factores desencadenantes que ocasionan problemas de salud, absentismos y reducción de la actividad laboral.

#### Factores psicosociales incidentes

¿Existen profesiones más estresantes que otras? Por supuesto, hay labores más operativas que concierne mayor desgaste físico del empleado, así como actividades de índole Directivo que ejerce un mayor grado de desgaste cognitivo; si una prevalece sobre la otra, las funciones Directivas implican una mayor responsabilidad, así como un desgaste constante de generación de respuestas y alternativas a todas las esferas de la organización que permitan el buen funcionamiento de un equipo, incluyendo capital humano, equipos, costes operativos y por supuesto, el cumplimiento de la normatividad que garantice los derechos de los relacionados. (Revista Neuro, 2022) Véase Figura 3.

**Figura 3.**

*Nivel de estrés en profesiones*



*Fuente:* Instituto Nacional de Estadística (2018)

Cualquier situación en el ambiente laboral puede ocasionar al individuo estrés, ya que dependen del nivel de tolerancia, como la persona percibe la amenaza o peligro, pero los siguientes son los más representativos: Exceso y falta de trabajo, Tiempo inadecuado para finalizar una tarea, Carencia de descripción clara del trabajo o cadena de mando, Falta de

recompensa por buen desempeño laboral, No poder presentar quejas, Responsabilidades múltiples, Superiores o colegas que no apoyan, Carencia de estabilidad laboral, Verse expuesto a prejuicios por sexo, edad, raza, etc., Condiciones de trabajo peligrosas o no deseadas, No ser reconocido por las capacidades profesionales y/o personales

### Estrés laboral

Define, una interacción desfavorable entre los atributos del trabajador y las condiciones de trabajo que conducen a trastornos psicológicos y a conductas insanas y finalmente a la enfermedad (Scutter,1990). Considera “el estrés laboral como la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos, para enfrentarla” (Stonner, 1994).

Afirma que el estrés laboral se presenta en los trabajadores al dar manifestaciones de agotamiento emocional y apatía ante su trabajo sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas (Atalaya, 2001).

Por un lado, presenta el estrés laboral como un proceso interactivo que implica la combinación de los efectos de las características individuales y de los distintos estresores del trabajo. Por otro, destacan los efectos psicológicos del estrés laboral, que ocasionan distrés afectivo, el cual incluye ansiedad, insatisfacción, entre otros, y modificaciones conductuales, que se ven en los hábitos alimentarios (Buendía, 2006).

El estrés laboral es un fenómeno con mayor frecuencia en la actualidad, generado por situaciones propias y como resultado de actividades del quehacer laboral. Por el cambio en el tipo de empleo que se produce de una forma más acelerada en las últimas décadas. Esta condición ocasiona alteraciones en los niveles de salud y de rendimiento no adecuados para los



trabajadores, no obstante, los estresores pueden tener efectos positivos, siempre y cuando no se dé forma frecuente y ni en una intensidad elevada, además de que no supere la capacidad de adaptación del trabajador (Sepúlveda, Gil, & Gallego, 2018).

El presente tema es motivo de numerosos estudios, y de variedad de definiciones; un ejemplo de ello es el trabajo realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), en el cual se define el “estrés laboral como la relación que tiene un individuo frente a las demandas y exigencias que le presenta el entorno de trabajo, las cuales no se ajustan a sus capacidades y conocimientos, lo que pone a prueba su idoneidad para afrontar la situación”.

En ese sentido, las organizaciones empresariales tienen influencia y participación en este concepto de “Estrés”, ya que el empleo debería ser un motivador para el ser humano, y no una fuente de preocupación, causante de múltiples enfermedades para el trabajador. Por otro lado, “el entorno laboral al contener factores estresantes no solo refleja pérdidas para el trabajador, sino también para la empresa, pues esto genera en la organización pérdidas de productividad y pérdida en los resultados organizacionales, lo cual pondría a la empresa en una posición de desventaja”. (Pando & Carranco, 2019).

**Tipos del estrés laboral. Episódico:** es aquel generado por una situación transitoria, desapareciendo las causas de origen posterior pasa la complejidad, ejemplo de ello, es un despido laboral.

**Crónico:** es aquel que se presenta de una manera recurrente, cuyos síntomas aparecen cada vez que el individuo enfrenta determinada situación una y otra vez.

**Epidemiología del estrés laboral** Un total de 80 expertos de 45 países de todo el mundo, que abarcaban todas las regiones de la (OIT, 2016), coinciden en las siguientes razones que

padecen de los trabajadores a causa del estrés: el 20% padece burnout. Más de la mitad de los 147 millones de trabajadores afirman que trabajan a altas velocidades y con plazos ajustados. Más de un tercio no pueden ejercer ninguna influencia en la ordenación de las tareas. Más de un cuarto no puede decidir sobre su ritmo de trabajo. Un 45% afirma realizar tareas monótonas. Para un 44% no hay posibilidad de rotación. El 50% realiza tareas cortas repetitivas. Se piensa que estos «estresores» relacionados con el trabajo han contribuido a importantes manifestaciones de enfermedad: un 13% de los trabajadores se quejan de dolores de cabeza, un 17% de dolores musculares, un 20% de fatiga, un 28% de estrés, un 30% de dolor de espalda. Pudiendo percatar que la mayoría de las personas, están padeciendo enfermedades producto principal del estrés desencadenante de la ansiedad, frustración, dolor en las manifestaciones anteriormente descritas.

### Modelos

#### Modelo evitación del trabajo.

Propone que la Evitación del Trabajo hace referencia a una reacción inmediata del individuo y que puede sustituir a la renuncia (Hulin, Roznowski & Hachiya, 1985; Mobley, 1977). “Los empleados que incurren en conductas de evitación no renuncian, ya que éstas los ayudan a compensar la inequidad, insatisfacción o frustración laboral” (Rosse & Hulin, 1985). En relación se puede evidencia en la figura 4 los modelos de evitación del trabajo representativos. Véase Figura 4

**Figura 4.***Modelo evitación del trabajo*

*Fuente:* Littlewood (2009)

Refleja el comportamiento frustrante por condiciones incumplidas generando insatisfacción en el bienestar del trabajador.

**Modelo integrador del estrés laboral**

Refleja la comparación entre variables e indicadores causantes de estrés. Véase Tabla 4.

**Tabla 3.***Modelo integrador*

VARIABLES	INDICADORES
Ambientales	Demandas y recursos
Personales	Características de personalidad
Experiencia subjetiva	Apreciación primaria y apreciación secundaria
Efectos del estrés	Individuales y organizacionales
Consecuencias del estrés	Individuales y organizacionales
VARIABLES MODULADORAS	Apoyo social

*Fuente:* Peiró (1993)

### Modelo de relación entre desempeño y estrés

En Sullivan & Bhagat, (1992), se menciona que existen 4 teorías para explicar la relación entre el desempeño y el estrés. La primera teoría es la más vieja y está basada en una variación de la ley del rendimiento de una tarea de acuerdo con Yerkes-Dobson, (1908). Esta teoría sugiere una relación de tipo «U» invertida entre el estrés y el desempeño. A bajos niveles de estrés, los individuos no están activados suficientemente para el alto desempeño. Similarmente, a altos niveles de estrés, los individuos gastan demasiada energía en enfrentar el estrés más que en dirigir los esfuerzos hacia la mejora del desempeño, como se evidencia en la tabla 4 la relación entre desempeño y estrés caracterizada de acuerdo con los métodos. Véase Tabla 4.

#### Tabla 4.

##### *Modelo de relación desempeño-estrés*

Métodos	Variables	Descriptorios
U invertida	Desempeño	Cumplimiento de auto evaluación de desempeño usando el formato de la empresa
Lineal negativa	Estrés	Índice de tensión relacionada al trabajo.
Lineal positiva		
No correlacionada		

*Fuente:* Modelo de Relación Desempeño - Estrés Sullivan & Bhagat (1992).

### Modelo de esfuerzo- recompensa

Bajo este modelo se desarrolló “el Cuestionario del Desequilibrio de la Recompensa del Esfuerzo (Effort-Reward Imbalance Questionnaire), empleado por la OIT/OMS” sustentado por (Ivancevich & Matteson,1989) aplicado en el método llamado de Michigan. Véase Tabla 5.

**Tabla 5.**

*Modelo esfuerzo-recompensa*

Variables	Instrumento
Clima	Cuestionario de estrés laboral publicado por la OIT
Estructura	
Territorio	
Tecnología	
Influencia del líder	

*Fuente:* Ivancevich & Matteson (1989).

Modelo del síndrome del estrés o síndrome de adaptación general (gas).

Se centra en los correlatos biológicos, fisiológicos y psicosomáticos de la respuesta ante el estrés. Véase Tabla 6.

**Tabla 6.***Modelo del síndrome de adaptación general*

Fases	Variables	Causas
Alarma	Intensidad del ruido	Ansiedad e inquietud
Resistencia	Factores de la persona	Conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales
Agotamiento	Grado de amenaza percibido	Trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles
	Grado de control sobre el estímulo	
	Otros estímulos ambientales	

*Fuente:* Garrett Rieck & Justin Lundin (2022)

#### Modelo de afrontamiento de Lazarus

Según el modelo, si la situación tiene un grado de amenaza alto y los recursos son escasos, surgirá el estrés, en proporción inversa.

**Tabla 7.***Modelo de afrontamiento*

Variables	Síntomas
Depresión	Respuestas emocionales
Ansiedad	Respuestas conductuales
Cansancio emocional	Respuestas fisiológicas

*Fuente:* Modelo de Afrontamiento de Lazarus (Colectivo de Psicología) (s.f.)

**Modelo del indicador de presión en el trabajo (IPT).**

Los creadores de este modelo son Williams & Cooper, (2002), y con el cual a través del (IPT) se esboza una propuesta de afrontamiento, se considera la responsabilidad, las dificultades diarias, la necesidad de reconocimiento y el natural desequilibrio casa-trabajo. Evidenciado en la Figura 5, comprendido entre fuentes, estrategias y manifestación del estrés.

**Figura 5.***Modelo IPT*

*Fuente:* Williams & Cooper (2002)

### **Temas claves en la investigación sobre el estrés**

El estrés tanto dentro como fuera del trabajo, se encuentra asociado a una gran variedad de problemas físicos y mentales, tomando un papel importante en la forma en cómo las personas se sienten consigo mismas y en su propio auto concepto, experimentando mayor vulnerabilidad ante problemas tales como depresión, ansiedad, dolores musculares, entre otros (Shields, 2006).

El estrés y sus consecuencias se remontan años atrás, pero actualmente ha tenido mayor magnitud haciendo latente la relación proporcional y necesaria entre el trabajo y el individuo,



donde surge de la necesidad de sentirse útil a la sociedad y devengar un salario que le ayude a suplir las necesidades básicas de él mismo y su núcleo familiar (Guzmán, 2020)

El costo de aceptar condiciones laborales no indicadas o con una organización que no ofrezca lo estipulado de acuerdo con ley establecida, hace que las condiciones del ambiente laboral, así como sus prestaciones se vean afectadas en el trabajador.

Definitivamente una buena incursión de la labor, un equipo de cadena de mando y apoyos de compañeros de trabajo facilita la comprensión de un trabajador nuevo, así como la capacitación requerida para el buen desempeño de sus funciones (Tina, 2016).

A medida que pasa el tiempo en el trabajo que lo constituye 8 horas diarias mínimo, en Colombia, hace que el trabajador requiera un espacio más a gusto, donde se tenga comodidad de una silla ergonómica, un escritorio, un computador donde desarrollar su labor y espacios de archivador para poder guardar sus pertenencias personales mientras labora; por ende tener un buen equipo de compañeros que apoyen al mismo mientras comprende el movimiento de la empresa es vital, pero si por el contrario carece de las condiciones antes mencionadas (Doval,2002), el trabajador comienza a padecer insatisfacción en su labor, esto se puede comenzar ante situaciones repetitivas que le causen amenaza o peligro ocasionando el tema del presente estudio como estrés.

El estrés producto de condiciones esenciales no dadas por el empleador, ocasionando consecuencias leves como dolores de cabeza, dolores musculares, insomnio, pérdida del apetito, o exceso de ingesta producto de la ansiedad (Atalaya, 2001) y si el trabajador no goza de una buena confianza con el jefe inmediato, no podrá comunicar las incomodidades de una forma efectiva, que permitan brindar soluciones prontas; desencadenando situaciones de mayor complejidad como incapacidades laborales, conflictos personales, laborales y del entorno social,

convirtiendo al trabajador en un afluyente problemático con los demás, al no tener una regulación de sus emociones (Orjuela, 2021).

Se puede percibir en el promedio de motivos de consulta de los médicos la ansiedad producto del estrés originado en las labores de las personas, así como es realidad que una empresa produce bienes o servicios para vender y posicionarse en un mercado, también es importante resaltar la labor del talento humano del que goza la compañía, desde el nivel operativo, medio y gerencial todos trabajan en pro de alcanzar buenos resultados que garanticen empleo estable (Marrau, 2009), así como ganancias a la empresa donde pueda crecer en el mercado.

Si realmente se comprendiera esta importancia, no habría necesidad de la existencia de Órganos reguladores como la OIT o el Mintrabajo, velando porque las empresas cumplan las obligaciones con los trabajadores (Galarza, 2017).

Detrás de un trabajador, está un ser humano que siente, piensa y actúa, que cada uno vive un mundo diferente de acuerdo a la realidad donde creció, por ende la reacción frente a una situación de peligro o ansiedad es relativa, algunos empleados podrán vivir etapas del estrés transitorias (Hernández, 2009) pero para otros se convierte en permanente y desafortunadamente se convierte en factor de alarma cuando el empleado debe ir al médico producto de alguna molestia recurrente o peor aun cuando debe ir a urgencias producto de un paro cardiaco o un derrame. Cuantos accidentes no ocurren por los microsueño, donde el insomnio y la zozobra de una mente que no se aquieta está vigente frente a situaciones laborales como tareas pendientes por hacer.

El Síndrome de Burnout es muy conocido como el del trabajador quemado, donde no se recompensan las horas extras trabajadas, las capacitaciones a la vida profesional que pueda

aportar, donde la presencia de chismes de pasillo, mala vibra de los compañeros no facilita la labor (Hidalgo, 2015)

En la actualidad se tiene como a priori la salud mental de las personas, conociéndose como mental, en la definición de salud de la OMS (así como físico y social) se refiere a dimensiones de un estado y no a un dominio o disciplina específicos. En consecuencia, conforme a este concepto, resulta incongruente hablar de salud física, salud mental o salud social. Al especificar una dimensión en particular, sería más apropiado utilizar el término bienestar y no salud (por ejemplo, bienestar mental o bienestar social). Este uso negligente de la palabra salud parece haberse iniciado cuando se sustituyó la higiene mental (movimiento social o dominio de actividad) por salud mental (originalmente destinado a un estado y después transformado en un dominio o campo de actividad), (Bertolote, 2008) ya que desafortunadamente todos al cumplir un ciclo laboral y posterior al mismo se convive con las consecuencias de años de condiciones laborales no adecuadas.

La pregunta introspectiva de “¿vivimos para trabajar o trabajamos para vivir?” está latente, donde cada uno puede estipular los límites de la paz mental y donde inician los derechos del otro; así como la generación de una dependencia económica o emocional para cubrir las necesidades básicas del individuo (Rondan, 2012).

El individuo es ser constante que busca un equilibrio en su vida, para poder dar un soporte a su núcleo familiar, dentro de su quehacer diario está el empleo y el buen o no desempeño del mismo, hace que su comportamiento se afecte para bien o mal. Para nadie es un secreto que para lograr una mayor productividad en una organización, el empleado debe tener las herramientas y el entorno necesario para culminar las tareas establecidas (González, 2012).

Por ello, la importancia que además de suministrar buenas herramientas por parte de la empresa, también el empleado goce de buena salud, ambiente de calma, donde permita ser y sobresalir de sus labores para ascender laboralmente y se sienta valorado (Álvarez, 2006).

Que la vida se constituya en un camino para buscar los objetivos que se tienen individual y colectivamente, pero sin perder la salud mental, la paz, la salud, para así poder gozar de una buena calidad de vida (Urzua, 2012).

## **Metodología**

### **Enfoque**

Se utilizó un enfoque documental, el cual, permite comprender la importancia del estrés en la vida de los empleados y empleadores de las organizaciones. La investigación documental es una de las técnicas de la investigación cualitativa que se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros.

### **Tipo de investigación**

La investigación documental tiene la particularidad de utilizar como una fuente primaria de insumos, más no la única y exclusiva, el documento escrito en sus diferentes formas: documentos impresos, electrónicos y audiovisuales. Sin embargo, según Kaufman y Rodríguez (1993), los textos monográficos no necesariamente deben realizarse sobre la base de sólo consultas bibliográficas; se puede recurrir a otras fuentes como, por ejemplo, el testimonio de los protagonistas de los hechos, de testigos calificados, o de especialistas en el tema. Las fuentes impresas incluyen: libros enciclopedias, revistas, periódicos, diccionarios, monografías, tesis y otros documentos. Las electrónicas, por su parte, son fuentes de mucha utilidad, entre estas se encuentran: correos electrónicos, base de datos, revistas y periódicos en línea y páginas Web. Finalmente, se encuentran los documentos audiovisuales, entre los cuales cabe mencionar: mapas, fotografías, ilustraciones, videos, programas de radio y de televisión, canciones, y otros tipos de grabaciones.

### **Recolección y análisis de la información**

El presente trabajo fue soportado por fuentes de información digital mediante el uso del buscador Google Académico y bases de datos, así como de lectura de libros físicos, encuestas, artículos relacionados con el estrés, enfermedades laborales, condiciones de seguridad y salud en el trabajo estipuladas por normatividad, organismos reguladores del trabajo, estadísticas sobre altos costos por padecimientos de salud de trabajadores, desempeño laboral, organizaciones y empresas, entre otros, que brinden un mayor bagaje de conocimiento.

## **Resultados**

### **Temas claves en la investigación sobre el estrés**

Diversos estudios, han encontrado que el estrés es resultado de interacciones dentro y fuera del ámbito laboral, donde tiene repercusiones tanto físicas como mentales, pudiendo observar desde simples dolores de cabeza como llegar a causar depresión, ansiedad, dolores musculares, entre otros (Shields, 2006).

El estrés y sus consecuencias se remontan años atrás, pero actualmente ha tenido mayor magnitud haciendo latente la relación proporcional y necesaria entre el trabajo y el individuo, donde surge de la necesidad de sentirse útil a la sociedad y devengar un salario que le ayude a suplir las necesidades básicas de él mismo y su núcleo familiar (Guzmán, 2020)

El costo de aceptar condiciones laborales no indicadas o con una organización que no ofrezca lo estipulado de acuerdo con la ley establecida, hace que las condiciones del ambiente laboral, así como sus prestaciones se vean afectadas en el trabajador.

Definitivamente una buena incursión de la labor, un equipo de cadena de mando y apoyos de compañeros de trabajo facilita la comprensión de un trabajador nuevo, así como la capacitación requerida para el buen desempeño de sus funciones (Tina, 2016).

A medida que pasa el tiempo en el trabajo que lo constituye 8 horas diarias mínimo, en Colombia, hace que el trabajador requiera un espacio más a gusto, donde se tenga comodidad de una silla ergonómica, un escritorio, un computador donde desarrollar su labor y espacios de archivador para poder guardar sus pertenencias personales mientras labora; por ende tener un buen equipo de compañeros que apoyen al mismo mientras comprende el movimiento de la empresa es vital, pero si por el contrario carece de las condiciones antes mencionadas

(Doval,2002), el trabajador comienza a padecer insatisfacción en su labor, esto se puede comenzar ante situaciones repetitivas que le causen amenaza o peligro ocasionando el tema del presente estudio como estrés.

El estrés producto de condiciones esenciales no dadas por el empleador, ocasionando consecuencias leves como dolores de cabeza, dolores musculares, insomnio, pérdida del apetito, o exceso de ingesta producto de la ansiedad (Atalaya, 2001) y si el trabajador no goza de una buena confianza con el jefe inmediato, no podrá comunicar las incomodidades de una forma efectiva, que permitan brindar soluciones prontas; desencadenando situaciones de mayor complejidad como incapacidades laborales, conflictos personales, laborales y del entorno social, convirtiendo al trabajador en un afluyente problemático con los demás, al no tener una regulación de sus emociones (Orjuela, 2021).

Se puede percibir en el promedio de motivos de consulta de los médicos la ansiedad producto del estrés originado en las labores de las personas, así como es realidad que una empresa produce bienes o servicios para vender y posicionarse en un mercado, también es importante resaltar la labor del talento humano del que goza la compañía, desde el nivel operativo, medio y gerencial todos trabajan en pro de alcanzar buenos resultados que garanticen empleo estable (Marrau, 2009), así como ganancias a la empresa donde pueda crecer en el mercado.

Si realmente se comprendiera esta importancia, no habría necesidad de la existencia de Órganos reguladores como la OIT o el Mintrabajo, velando porque las empresas cumplan las obligaciones con los trabajadores (Galarza, 2017).



Detrás de un trabajador, está un ser humano que siente, piensa y actúa, que cada uno vive un mundo diferente de acuerdo a la realidad donde creció, por ende la reacción frente a una situación de peligro o ansiedad es relativa, algunos empleados podrán vivir etapas del estrés transitorias (Hernández, 2009) pero para otros se convierte en permanente y desafortunadamente se convierte en factor de alarma cuando el empleado debe ir al médico producto de alguna molestia recurrente o peor aun cuando debe ir a urgencias producto de un paro cardiaco o un derrame.

Cuantos accidentes no ocurren por los microsueño, donde el insomnio y la zozobra de una mente que no se aquieta está vigente frente a situaciones laborales como tareas pendientes por hacer.

El Síndrome de Burnout es muy conocido como el del trabajador quemado, donde no se recompensan las horas extras trabajadas, las capacitaciones a la vida profesional que pueda aportar, donde la presencia de chismes de pasillo, mala vibra de los compañeros no facilita la labor (Hidalgo, 2015)

En la actualidad se cuenta como a priori la salud mental de las personas, conociéndose como mental, en la definición de salud de la OMS (así como físico y social) se refiere a dimensiones de un estado y no a un dominio o disciplina específicos. En consecuencia, conforme a este concepto, resulta incongruente hablar de salud física, salud mental o salud social. Al especificar una dimensión en particular, sería más apropiado utilizar el término bienestar y no salud (por ejemplo, bienestar mental o bienestar social). Este uso negligente de la palabra salud parece haberse iniciado cuando se sustituyó la higiene mental (movimiento social o dominio de actividad) por salud mental (originalmente destinado a un estado y después transformado en un dominio o campo de actividad), (Bertolote, 2008) ya que desafortunadamente todos al cumplir

un ciclo laboral y posterior al mismo se convive con las consecuencias de años de condiciones laborales no adecuadas.

La pregunta introspectiva de “¿vivimos para trabajar o trabajamos para vivir?” está latente, donde cada uno puede estipular los límites de la paz mental y donde inician los derechos del otro; así como la generación de una dependencia económica o emocional para cubrir las necesidades básicas del individuo (Rondan, 2012).

El individuo es ser constante que busca un equilibrio en su vida, para poder dar un soporte a su núcleo familiar, dentro de su quehacer diario está el empleo y el buen o no desempeño del mismo, hace que su comportamiento se afecte para bien o mal. Para nadie es un secreto que para lograr una mayor productividad en una organización, el empleado debe tener las herramientas y el entorno necesario para culminar las tareas establecidas (González, 2012).

Por ello, la importancia que además de suministrar buenas herramientas por parte de la empresa, también el empleado goce de buena salud, ambiente de calma, donde permita ser y sobresalir de sus labores para ascender laboralmente y se sienta valorado (Álvarez, 2006).

Que la vida se constituya en un camino para buscar los objetivos que se tienen individual y colectivamente, pero sin perder la salud mental, la paz, la salud, para así poder gozar de una buena calidad de vida (Urzua, 2012).

**Tabla 8.***Causas y Consecuencias del estrés laboral.*

Causas	Consecuencias
Dinámica disfuncional dentro de la organización.	Enfermedades físicas reflejadas en el empleado
Incompatibilidad de funciones vs valores	Síndrome de Burnout
Falta de equilibrio en tareas	Absentismo laboral
Falta de control sobre ritmo de sus labores	Aumento de morbilidad
Expectativa vs realidad del empleo	Cansancio, fatiga
Falta de apoyo para sus labores	Conflictos laborales
Extremos, ser resiliente en exceso o altamente agresivo frente a situaciones de estrés laborales.	Fractura de relaciones familiares y personales
Difícil adaptación	Inestabilidad emocional
No hay ascenso ni crecimiento laboral	Suicidio

*Fuente:* Revista de investigación en Salud (2020)

### **Estrategia para mitigar las consecuencias del estrés laboral**

Para contribuir a mitigar el estrés en el ámbito laboral se ha podido identificar que las causas y consecuencias se derivan de un conjunto de factores que hacen que el empleado se vea afectado por situaciones resultado de la labor que desarrolla, es así como la forma de liderazgo del empleador, el entorno del trabajo que comparte, el tipo de labor operativa o directiva que desarrolla tiene una relación proporcional con el estrés. (The National Institute for Occupational Safety and Health, 2022).

Dentro de las consecuencias se puede apreciar que los casos de visita al médico son más relevantes productos de enfermedades desarrolladas por el estrés, e inician con molestias básicas como jaquecas hasta derrame e infarto en el peor de los casos.

A continuación, se plantean algunas alternativas que ayudarían al bienestar dentro del contexto laboral de los equipos de trabajo de las compañías. Las cuales se pueden implementar desde la operatividad del Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo que cada empresa debe tener en cumplimiento de la normativa, donde se cuente con profesionales del área de psicología y SSGT que velen por mejorar las condiciones laborales del talento humano. Véase Tabla 8

**Tabla 9.***Estrategias de mitigación*


---

Hora de Almuerzo	La empresa podría disponer de un espacio donde el empleado se concentre sólo en ingerir su alimento, vital para su funcionamiento, no hacerlo en el mismo lugar de labor, ya que no es de igual provecho o será interrumpido por otros compañeros.
Horas de labores respetadas	Es muy importante que las solicitudes de trabajo sean requeridas dentro de las horas establecidas porque podría tildarse de acoso laboral hora posteriores, de igual forma, evitar que el trabajador se lleve trabajo para la casa.
Informes incompletos	Los trabajadores estresados en su mayoría al recibir información incompleta tienden a buscar completarla así sea de otro compañero la responsabilidad, incrementando trabajo a su cuenta.
Lectura del trabajador	Si se observa comportamientos del trabajador fuera de lo habitual, por ejemplo, mayor sensibilidad, es vital referenciarlo ante el profesional de salud pertinente para su revisión como estrategia de prevención.
Capacitación en primeros auxilios	Es importante que todo el personal que labora conozca las maniobras básicas en primeros auxilios en caso requerido.
Reunión Mensual	Es vital que el jefe se reúna con sus supervisados de forma mensual mínimo para conocer sus vivencias, genere aporte de ideas y para saber si requieren de algún aporte emocional por circunstancias fortuitas familiares.

---

Pausas Activas	La realización de un break en el trabajo ayuda a estirar músculos, evita el cansando mental.
Cultura de comunicación	Sembrar una cultura de confianza y de un buen convivir ayuda a que los empleados manifiesten a tiempos sus incomodidades, dentro del respeto por el otro.
Flexibilidad en Procesos	Hay personas que no necesitan el uso normativo de las 8 horas diarias para realizar el rendimiento en sus labores, por ello, revisar la flexibilidad en horas de trabajo, así como en permisos si se requiere, ayuda a motivar al trabajar en su rendimiento.
Estímulos Recompensados	Un buen rendimiento de un trabajador se debe ver reflejado en el reconocimiento sea en salario, nombramiento, horas extras, permisos, donde se evidencia que el esfuerzo amerita un bien hecho, que estimule al empleado a seguir haciendo la labor cada día mejor.

---

*Fuente:* Elaboración propia, basada en Work Stress from a Relational Perspective, Velásquez, (2019)

## Conclusiones

De acuerdo a lo descrito en el marco teórico del estrés laboral, se puede inferir que este fenómeno tiene causas y consecuencias que afectan diversos aspectos de la vida de las personas, como su bienestar emocional, salud física y mental, entorno y desempeño laboral y profesional. Es fundamental que las organizaciones colaboren con sus trabajadores para reducir los efectos abrumadores del estrés, generando beneficios mutuos que permitan mejorar la rentabilidad sin comprometer la salud del personal ni generar costos elevados para la empresa. De igual manera, se ha demostrado que existe una relación directa entre el bienestar de los trabajadores y su rendimiento productivo en el contexto organizacional.

En cuanto al impacto del estrés en la salud y el desempeño de los trabajadores, se puede afirmar que este fenómeno puede tener efectos negativos en la salud física y psicológica de las personas, y dependiendo de su gravedad, pueden generar consecuencias en el entorno, motivar consultas médicas, aumentar la rotación de personal y disminuir la productividad en el mercado.

Por lo tanto, es crucial que las organizaciones diseñen estrategias preventivas para el manejo del estrés laboral, como la flexibilización de los horarios, la identificación de las fortalezas de los empleados, la oferta de espacios de bienestar, el crecimiento profesional y las oportunidades de ascenso, entre otras medidas. Al implementar estas estrategias, se disminuyen las posibilidades de que los trabajadores padezcan estrés, logrando así beneficios mutuos para la organización y sus empleados.

Recordemos que la motivación es un factor importante en todo proceso o esfera del desarrollo del ser humano, hay motivadores básicos que no implican mayor desgaste económico como es un buen cumplido mediante correo o de forma presencial verbal por su buena labora en la organización; un café o un té genera un lazo más amigable y menos tensionante entre empleador y empleado, donde se pueden puntualizar aspectos laborales de una mejor manera. Creando mayor valor al individuo, generando mayor confianza y permitiéndose sentir más cómoda en su labor, reduciendo signos de estrés y mejor rendimiento en su desempeño organizacional.



### Referencias bibliográficas

- Aldwin, (2007). El estrés, una oportunidad para crecer, 12-13.  
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/187417>.
- Álvarez, (2006). Los emperadores. <https://www.iberlibro.com/primer-edicion/Libro-emperadores-Zonaras-Juan-Alvarez-Rodr%C3%ADguez/31093179135/bd>.
- Atalaya, M. (2001). Estrés laboral y su Influencia en el Trabajo. *Industrial Data*, 25-36.  
<https://doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>.
- Banpro, (2017). Gerencia Empresarial. chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/<https://www.banprogrupopromerica.com/ni/media/723162/mem-fin-2017-fs2.pdf>.
- Bernard (1867). Mindfulness y estrés percibido en los profesionales sanitarios.  
<https://repositori.uji.es/xmlui/handle>.
- Bertolote, (2008). Raíces del concepto de salud mental.
- Buendía, (2006). Desarrollo del pensamiento funcional. <https://dialnet.unirioja.es> > descarga > artículo.
- Burke JM (1985). La relación entre el comportamiento tipo A, el estrés de rol, el enriquecimiento laboral y el agotamiento entre los consejeros universitarios. Resúmenes de disertaciones internacionales. <https://dialnet.unirioja.es> > descarga > artículo.

Cannon, (1922). Desafío del bienestar. <https://rhmanagement.cl/el-desafio-del-bienestar/>

Chiavenato, (1994). Clima organizacional una estrategia de seguimiento para el mejoramiento de las relaciones laborales. Editorial McGraw Hill <sup>a</sup> Edición México.

DeCenzo & Robbins, (2001). Evaluación de la vulnerabilidad al estrés laboral. Editorial Limusa.

Díaz, A., Chávez, G., Capezuto, B., Garay, M., & Castrillón, S. (2017). Estres Laboral Síndrome de Burnout y Mobbing. Ediciones universitarias ( Unidad de Comunicación de la Republica-Ucur). <https://hdl.handle.net/20.500.12008/10792>.

Doval, (2002). Estrategias psicopedagógicas orientadas a la motivación docente: Revisión de un problema. <https://dialnet.unirioja.es> › descarga › artículo.

Fetscher, (1994). Dimensions of diagnostic space. [https://doi.org/10.1163/9789004457386\\_009](https://doi.org/10.1163/9789004457386_009).

Fierro, (2002). Ansiedad y Estrés. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/estres\\_afrontamiento\\_y\\_adaptacion.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/estres_afrontamiento_y_adaptacion.pdf)

Freud, (1982). Enfermedades nerviosas, angustia y estrés. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5030020>.

Galarza, (2017). El estrés laboral y su relación con el bienestar psicológico de los docentes. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25910>.

Gálvez, (2015). El liderazgo transformacional del director y el desempeño docente en los CEBAS de la UGEL 07-2015. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8239>.

Gan & Soto, (2007). Psychophysiological perspectives on stress-related and anxiety disorders. <https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=ThUvwUNjvUC&oi=fnd&pg=PA209&dq=Gan+%26+Soto,+%282007%29.+Psychophysiological+perspectives+on+stress+related+and+anxiety+disorders.&ots=Rk6hZDXHRO&sig=ruxXjFAL08754CrclxHt6TOXVrU#v=onepage&q&f=false>.

Garrett Rieck & Justin Lundin., (2022). Educación para la salud. [https://espanol.libretexts.org/Salud/Salud\\_y\\_estado\\_f%C3%ADsico/Libro%3A\\_Educaci%C3%B3n\\_para\\_la\\_salud\\_\(Rienk\\_y\\_Lundin\)](https://espanol.libretexts.org/Salud/Salud_y_estado_f%C3%ADsico/Libro%3A_Educaci%C3%B3n_para_la_salud_(Rienk_y_Lundin)).

González, (2012). Estrés y salud: investigación básica y aplicada. <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/81382>.

Gutiérrez, (2017). SWS Inventario de salud mental, estrés y trabajo. <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/89336>.

Guzmán, (2020) Factores asociados al burnout laboral en trabajadores del sector salud: un estado del arte. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3843>.

Hampton, (1989). Relación entre las Actitudes y la Resistencia al Cambio Organizacional en Servidores Civiles de un Ministerio. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2722>.

Hernández, (2009). Hacia un programa integrado de mindfulness e inteligencia emocional. Chromeextension://efaidnbmnnnibpajpcgclefindmkaj/https://www.ansiedadystres.es/sites/default/files/rev/ucm/2009/anyes2009a16.pdf.

- Hidalgo, (2015). Agotamiento profesional y estrés: hallazgos desde México y otros países latinoamericanos. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/176>.
- Holahan, (1994). A review of current practices for evaluating causal models in organizational behavior and human resources management research. [https://doi.org/10.1016/0149-2063\(94\)90022-1](https://doi.org/10.1016/0149-2063(94)90022-1).
- Holmes y Rahe, (2010). Estrés emocional, depresión e hipercolesterolemia. <https://doi.org/10.36393/spmi.v23i1.412>.
- Hulin, Roznowski & Hachiya, (1985) The impact of job insecurity on employee work attitudes, job adaptation, and organizational withdrawal behaviors. [https:// The psychology of work: Theoretically based ...](https://books.google.com/books?id=The%20psychology%20of%20work%3A%20Theoretically%20based%20...&pg=PR11), 2002 - books.google.com.
- Instituto de Estudios del Ministerio Público, (2009). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. <https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212>.
- Instituto Nacional de Estadística, (2018). Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento. <http://hdl.handle.net/10946/4229>.
- Ivancevich & Matteson, (1989). Causes, Coping and Consequences of Stress at Work. <https://doi.org/10.5465/amr.1989.4308403>.
- Ivancevich, J y Matteson, M, (1985). Job Stress, StressProne Type A Behaviour, and Personal and Organizational Consequences. <https://doi.org/10.1111/j.1936-4490.1985.tb00412.x>.

Katz y Kahn, (1978). Guía Documental de Psicología Industrial y Organizacional. <https://doi.org/10.1080/02109395.1985.10821422>.

Kaufman y Rodríguez (1993). La Salud en Colombia: Entre el derecho a la salud y la racionalidad económica del mercado. <https://books.google.com.co/books>.

Kluver, (2019). Influencia de la inteligencia emocional durante el aprendizaje significativo en la asignatura de entorno natural y social. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43530>.

Laporta, (2016) Inteligencia emocional: ¿ factor protector de la Salud Mental? <http://hdl.handle.net/10045/64416>.

Littlewood, (2009). Estrés límite y salud mental: el síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple (Síndrome de Ulises). <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.gacetamedicabilbao.eus/index.php/gacetamedicabilbao/article/viewFile/278/284>.

Manual de Higiene, (1996). Fundamentals of industrial hygiene. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63588291/NSC-Manual-Industrial-Hygiene\\_41120200610-91843](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63588291/NSC-Manual-Industrial-Hygiene_41120200610-91843).

Marrau, (2009). Trabajo Social, su contexto profesional y el Síndrome de Burnout. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>.

Matesson, (1980). Cambio organizacional y administración del estrés. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25805w/Administracion\\_cadena\\_valor/ROBBINS\\_Comportamiento-organizacional\\_CAP19.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25805w/Administracion_cadena_valor/ROBBINS_Comportamiento-organizacional_CAP19.pdf).

McGrath (1970). La teoría del estrés en relación con el fenómeno del estrés. Págs. 1351-1395. Chicago.

Minsalud (2007). Encuesta nacional sobre condiciones de salud de los trabajadores en Colombia. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2016.04.007>.

Mintrabajo, (2019). Evaluación de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en el sector eléctrico con base en la resolución 5018 de 2019 del Mintrabajo del ministerio del trabajo. <http://hdl.handle.net/10823/1569>.

NIOSH, (2022). Reliability and validity study of the NIOSH Generic Job Stress Questionnaire. <http://jhs.w.tums.ac.ir/article-1-5077-en.html>.

OIT, (2000). Formación, productividad y competencia laboral en las organizaciones. <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA104363526&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=0798019X&p=IFME&sw=w&userGroupName=anon%7Eadff62a8&aty=open-web-entry>.

OIT, (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. <https://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/download/2487/2277/#page=60>.

OMS, (2004), Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1071126>.

Organización Mundial de la Salud, (2022). Efectos de COVID-19 sobre los sistemas auditivos y vestibular de pacientes adultos y su asociación con estrés, ansiedad y depresión. <https://revistas.unc.edu.ar › pinelatam › article › view>.

- Orjuela, (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>.
- Pando, M., & Carranco, S. (2019). Estrés Laboral. *Pienso en Latonoamerica*, 44-52. [http://www.revistauricha.umich.mx/ojs\\_uaricha/index.php/urp/article/download](http://www.revistauricha.umich.mx/ojs_uaricha/index.php/urp/article/download).
- Peiró, (1993) Desencadenantes del estrés laboral. *chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56184514/Desencadenantes\_del\_estres\_laboral-libre.pdf?1522267703=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDESENCADENANTES\_DEL\_ESTRES*.
- Peiró, J. M. (2001). El Estrés laboral una Perspectiva Individual y Colectiva. *Investigacion Administrativa*, 31-40. *chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://biblat.unam.mx/hevila/InvestigacionAdministrativa/2001/vol30/no88/3.pdf*.
- Ramos, (2004). Emotional intelligence and personality traits as predictors of psychological well-being in Spanish undergraduates. <https://doi.org/10.2224/sbp.2010.38.6.783>.
- Rechnitzer, D. A. (2004). Estrés Laboral. *Foro Latinoamericano*, 214-230. <https://encuestas.uaca.ac.cr/index.php/actas/article/view/1187>.
- Revista Neuro, (2022). Estrés académico y sus manifestaciones inmunológicas: La evidencia de la psico-neuro-endocrino-inmunología. <https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/salutemscientiaspiritus/article/view/657>.
- Rondan, (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/3400>.

Rosse & Hulin, (1985). Adaptación al trabajo: un análisis de la salud, el retiro y el cambio de los empleados. <https://revistascientificas.cuc.edu.co> › pdf\_166.

Salud y productividad laboral, (2011) La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. <https://dialnet.unirioja.es> › servlet › articulo.

Scutter,(1990). The prevalence of burnout among therapy staff employed in life health care rehabilitation units. <https://citeseerx.ist.psu.edu> › document.

Seas, (2002) Ansiedad y el Estrés. <https://dialnet.unirioja.es> › servlet › revista.

Selye, H. (1960). La tensión en la vida. Buenos Aires: Compañía General Fabril Editora . <https://www.bibliotecadigital.uchile.cl> › fulldisplay › a.

Sepulveda, M., Gil, S., & Gallego, Y. A. (2018). Revisión Teórica de Eustres y Distres Definidos Como Reacción Hacia los factores de Riesgo Psicosocial y su Relación con las Estrategias de Afrontamiento [ Trabajo de Grado, Universidad CES]. Repositorio Institucional. <https://www.studocu.com> › ... › Psicología Clínica.

Shields, (2006). Stress and depression in the employed population. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov>.

Slipak, D. O. (1991). Historia y concepto del estrés. ALCMEON, 355-360 [https://alcmeon.com.ar/1/3/a03\\_08.htm](https://alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm)

Stonner, (1994). Factore estresantes crónicos. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272002000600002>.



Sullivan & Bhagat, (1992), El modelo teórico de la relación entre desempeño y estrés laboral.  
<https://core.ac.uk> > download > pdf.

Tina, (2016). Los efectos del estrés. <http://hdl.handle.net/10017/23799>.

Urzua, (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082012000100006>.

Williams & Cooper, (2002), Estrés ocupacional: Hacia un marco más integrado.  
<https://www.sesst.org> > uploads.

Yerkes-Dobson, (1908). El estrés y el aprendizaje. chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglefindmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/482/48215094002.pdf>.