



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA DE LA SALUD HUMANA

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

NIVEL DE GRADO

TÍTULO:

“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ESTADO EMOCIONAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL – (MIES) DE LA CIUDAD DE LOJA DURANTE EL PERIODO ENERO – JUNIO 2013”

TESIS PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE PSICÓLOGO CLÍNICO

AUTOR: DIEGO ARMANDO HIDALGO ONTANEDA

DIRECTOR: Psc. CI. LUIS FERNANDO SARMIENTO

LOJA – ECUADOR

2013

CERTIFICACIÓN

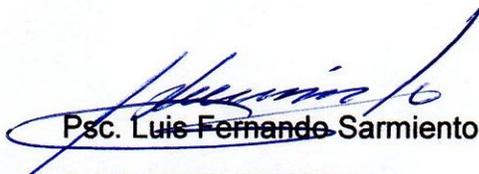
Psc. Cl. Luis Fernando Sarmiento Lemus

DOCENTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA DEL ÁREA DE LA SALUD HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CERTIFICA:

Haber dirigido, asesorado y revisado el proceso de la elaboración de tesis titulada: “ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ESTADO EMOCIONAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL – MIES DE LA CIUDAD DE LOJA DURANTE EL PERIODO ENERO – JUNIO 2013”, de autoría del señor Diego Armando Hidalgo Ontaneda, la misma que cumple con las exigencias de la investigación científica y de las normas de graduación vigentes en la Universidad Nacional de Loja, por tanto autorizo su presentación y defensa.

Loja, Noviembre 2013



Psc. Luis Fernando Sarmiento
DIRECTOR DE TESIS

AUTORIA

Yo, Diego Armando Hidalgo Ontaneda, declaro ser el autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Autor: Diego Armando Hidalgo Ontaneda

Firma: 

Cédula: 1104834815

Fecha: Noviembre del 2013

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LOS AUTORES,
PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO**

Yo **Diego Armando Hidalgo Ontaneda**, declaro ser el autor de la tesis titulada: **ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ESTADO EMOCIONAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL – (MIES) DE LA CIUDAD DE LOJA DURANTE EL PERIODO ENERO – JUNIO 2013**, como requisito para optar el grado de **PSICÓLOGO CLÍNICO**; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 29 días del mes de Noviembre de dos mil trece, firma el autor.

FIRMA: 

AUTOR: Diego Armando Hidalgo Ontaneda

CÉDULA: 1104834815

DIRECCIÓN: Juan José Peña y Azuay

CORREO ELECTRÓNICO: diegohidalgo88@hotmail.es

TELÉFONO: 2574271

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR DE TESIS: Psc. Luis Fernando Sarmiento

TRIBUNAL DE GRADO: Dra. Zhenia Muñoz Vincés (Presidenta)

Psic. Clí. Inés Lozano

Dra. Lucía Ludeña

DEDICATORIA

Deseo dedicar él presente trabajo investigativo en primera parte a mis padres quienes con su sabiduría, amor y paciencia han sido la base de mi camino para lograr y superar las diferentes etapas de la vida con éxito e inteligencia y quienes siempre serán mi apoyo espiritual más importante durante el transcurso de mi vida.

A mi madre quien desde los inicios de mi vida supo inculcarme valores y guiarme con amor por los caminos de la vida.

A mis hermanos quien con su apoyo y ejemplo han sido factores principales en mi crecimiento personal.

A mi amigo Miguel Salazar quién estableció en mi un nuevo pensamiento e influyo en mi como persona. El hombre solo puede superar los límites que el mismo se impone.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer infinitamente a Dios en primera instancia por ser quién me ha dado la oportunidad de vivir y estar conmigo en los caminos de la vida guiándome con su mano hacia las metas correctas.

A la Universidad Nacional de Loja, al Área de la Salud Humana y a la Carrera de Psicología Clínica por su formación humanista, académica y científica brindada durante la carrera y la cual es de gran importancia en mi vida personal y profesional, a mis docentes quienes con sus conocimientos y experiencias aportaron en mi formación profesional y humanista, en especial a Dr. Psi Cli. Fernando Sarmiento, por haber asumido con responsabilidad la asesoría y dirección de tesis, quién con ahincó y dedicación supo guiarme en la culminación de la misma.

Al Ministerio de Inclusión Económica y Social de la ciudad de Loja; a su director Ing. Rubén Darío Román y personal quienes supieron colaborar de la manera más amable al desarrollo de la presente investigación ya que sin su aporte no hubiese sido posible la realización del presente trabajo investigativo.

A mis padres quién con su amor, ejemplo e incondicional apoyo han implantado en mi valores los cuales han logrado formar quién soy; de la misma manera a mis hermanos y familia quienes aportaron en mi vida y amigos quienes estuvieron en los momentos más trascendentales de mi crecimiento.

1. TEMA

“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ESTADO EMOCIONAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL – (MIES) DE LA CIUDAD DE LOJA DURANTE EL PERIODO ENERO – JUNIO 2013”.

2. RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo-transversal, planteándose los siguientes objetivos: Determinar el síntoma principal del estrés laboral para determinar la muestra en estudio; Diagnosticar Estrés laboral en la muestra de estudio seleccionada; Evaluar el Estado Emocional de la muestra de estudio seleccionada y Detectar los principales factores que influyen en el estrés laboral.

Una vez aplicada la Escala de Ansiedad de Hamilton, la Historia Clínica Psicológica, el test Inventario de Burnout y el Cuestionario Estrés percibido se logro concluir que del personal evaluado correspondiente a 60 personas, 33 presentaron ansiedad constituyendo el 55% de la población investigada; de la muestra de estudio seleccionada, correspondiente a 33 personas el 100% presenta estrés laboral; al evaluar el estado emocional, el 51.52% presentaron agotamiento emocional y el 48.48% presentaron despersonalización y los principales factores que influyen en el estrés laboral son la tensión, irritabilidad y fatiga con un 51.52%, el 36.36% corresponde a la sobrecarga carga laboral y el 12.12% corresponde al miedo y ansiedad.

PALABRAS CLAVE: Estrés Laboral, Estado Emocional.

ABSTRACT

The present research is a descriptive-cross, for this reason it has established the following objectives: first determine the main symptom of work stress with this determine the study sample, another objective was to diagnose Work stress in the study sample; finally, evaluate the emotional state of the sample and detect the main factors influencing job stress.

Once applied, The Hamilton Anxiety Scale, Psychological health records, Burnout Inventory test and Questionnaire Perceived stress, The staff correspond to 60 people, 33 people had anxiety and this represents 55% of the population studied, the selected study sample, corresponding to 33 people 100% experience work-related stress has been assessed emotional state, 51.52% had emotional exhaustion and depersonalization 48.48% presented with all this it was concluded that the main factors influencing the work stress are tension, irritability and fatigue with 51.52%, 36.36% corresponds to the excess workload and 12.12% corresponds the fear and anxiety

KEYWORDS: Work Stress, Emotional State.

3. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los diferentes cambios ambientales, sociales así como el progreso de la tecnología han sido de gran influencia en las diferentes culturas y sociedades, tales cambios generan mayor preparación ante las altas demandas de competitividad, marcando una lucha constante entre los individuos para lograr una mejor adaptación en el ambiente y mejor progreso en el cumplimiento de sus objetivos individuales y colectivos. En el ámbito laboral dicha preparación y competitividad, llevan al individuo a situaciones de presión causando cambios emocionales y comportamentales, marcando un desajuste en su funcionamiento normal del individuo; diversos conflictos y pérdidas en las instituciones en las cuales labora.

El concepto de Estrés fue utilizado en 1930 por el Dr. Hans Selye quién lo define como un síntoma general de adaptación. El estrés sería la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o factor estresante.

El estrés laboral constituye una de las problemáticas del siglo XXI, afectando a miles de trabajadores en el mundo, cuyos porcentajes y cifras escalan año a año, debido a los cambios y transformaciones que la globalización exige, imponiendo de esta manera nuevas reglas y patrones a las empresas e instituciones para maximizar sus beneficios y reducir costos; demandando de tal manera individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 30% y el 60% los trabajadores afectados por dicha enfermedad empezando desde los años noventa a dar una mayor importancia a la prevención y el control del estrés en

el ámbito laboral, para mejorar la Salud Laboral, identificando los factores estresantes en cada tipo de trabajo para tratar de evitarlos y disminuir así el deterioro de las relaciones interpersonales, el absentismo laboral y mejorar el rendimiento.

El Estrés Laboral ha aumentado su incidencia en el ámbito del trabajo y es una importante causa de ausentismo, influye en las decisiones incorrectas, juicios erróneos y una baja moral, presentando síntomas físicos como cefaleas, problemas cardiovasculares, migrañas, dificultades respiratorias, problemas gastrointestinales, alergias, problemas de la piel, problemas musculares, así como síntomas psicológicos como agotamiento, tensión, irritabilidad, fatiga, aislamiento, ansiedad, episodios depresivos, pérdida de la memoria, dificultades de concentración, dificultad para tomar decisiones. Y síntomas conductuales como la agresividad, abuso de sustancias como el alcohol u otras drogas, trastornos alimenticios, conflictivos, ausentismo laboral, disminución de producción, mayor predisposición a tener accidentes.

Sin embargo, a pesar de todos los síntomas que contiene el estrés, las personas que laboran no reciben la atención adecuada y las empresas e instituciones invierten recursos insuficientes para el desarrollo de programas que ayuden a prevenir y enfrentar este problema. Para el abordaje del Estrés Laboral se debe implementar diferentes medidas preventivas como el entrenamiento a los trabajadores en habilidades y manejo del mismo, para ello es adecuado implementar la inoculación del estrés técnica propuesta por el psicólogo canadiense Donald Meichenbaum, la cual consiste en tres fases; la fase educativa en donde se elabora una lista personal de situaciones de estrés y ordenarla verticalmente desde los ítems menos estresares hasta los más estresantes. Después se aprenderá a evocar cada una de estas situaciones en la imaginación y cómo relajar la tensión mientras se visualiza claramente la

situación que produce ansiedad; seguidamente se procede a la fase de ensayo en donde se realiza un arsenal propio de pensamientos de afrontamiento del estrés, los cuales se utilizarán para contrarrestar los antiguos pensamientos automáticos habituales, por último la fase de implementación en la cual se da la utilización de las habilidades de relajación y de afrontamiento real para ejercer presión sobre los hechos que se consideran perturbadores mientras se respira profundamente, aflojando los músculos y utilizando pensamientos de afrontamiento del estrés.

Tomando en cuenta lo expuesto con anterioridad y enfocándome ante tal problemática del estrés laboral en las instituciones, se realizó la presente investigación en el Ministerio de Inclusión Económica y Social de la ciudad de Loja, durante un periodo de seis meses, con el objetivo de determinar el Estrés laboral y su influencia en el Estado Emocional y con ello disminuir la sintomatología, lograr una mejoría, un control ante el mismo y mejorar la calidad de vida de cada persona que labora.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

CAPITULO I

ESTRÉS LABORAL

1.1. Historia del estrés

La existencia del estrés data del surgimiento mismo de la humanidad; en donde el hombre primitivo al enfrentarse a las circunstancias de la vida se le presentaba dos alternativas, luchar o huir, cualquiera de estas dos le permitía liberar la energía para responder al peligro.

El término estrés se ha convertido en un vocablo habitual de nuestra sociedad actual, el estrés es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna y prácticamente en todos los grupos poblacionales se está produciendo un aumento del mismo. Una mala adecuación entre las capacidades personales y las demandas genera insatisfacción y sentimientos de estrés.

“En los años 30, el Dr. Hans Selye observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, independientemente de la enfermedad que padecieran, presentaban síntomas comunes: cansancio, pérdida del apetito, bajo peso y astenia. Por ello, el Dr. Hans Seyle llamó a este conjunto de síntomas el síndrome de estar enfermo”.¹

El término estrés proviene de la física y hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse y fue adoptado por la psicología, pasando a denominar el conjunto de síntomas psicofisiológico antes mencionado, y que también se conocen como síndrome general de adaptación. Los estudios del Dr. Hans Seyle con

¹Ferrand, Liliana Casuso. (2000). Breve recorrido de la historia del diagnóstico y tratamiento del estrés. *Estres es un producto del siglo xx*, Pág. 6-7.

posterioridad llevaron a plantear que el estrés es la respuesta inespecífica a cualquier demanda a la que sea sometido.

1.2. Definición del estrés

El estrés constituye una de las experiencias vitales más comunes y conocidas, sin embargo, es un término difícil de definir. Es un concepto complejo, extremadamente vigente e interesante, del cual no existe consenso en su definición. La palabra estrés, significa cosas distintas para diferentes personas. Son muchas las menciones que hoy en día se hacen a este término y a sus consecuencias sobre la conducta del individuo, e igualmente son muchos los autores que lo definen y lo intentan cuantificar.

Desde que el Dr. Hans Selye en 1973 introdujera el concepto de estrés en el ámbito de la salud, para este autor era la causa común de muchas enfermedades, este término ha sido muy utilizado tanto por los profesionales de ciencias de la salud como de otros ámbitos, así como también en el lenguaje coloquial. Sin embargo aún existe una gran controversia sobre su definición.

Para el Psicólogo canadiense Donald Meichenbaum el estrés no se considera como un estímulo ni como una respuesta, sino más bien como el resultado de una transacción, influido tanto por el individuo como por el entorno. Desde una perspectiva transaccional, el estrés se define como un concepto relacional mediado cognitivamente, que refleja la relación entre la persona y el entorno apreciada por aquélla como gravosa, o que excede a sus recursos y pone en peligro su bienestar, el estrés no pertenece a la persona o el entorno, ni tampoco es un estímulo o una respuesta. El estrés es una relación dinámica particular (que cambia constantemente y es bidireccional) entre la persona y el entorno, cuando uno actúa sobre el otro.

Las distintas definiciones se han clasificado en función de la conceptualización del estrés como estímulo, respuesta, percepción o transacción. “Se define al estrés como una reacción fisiológica y psicológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada”².

1.3. Características del estrés

El estrés se caracteriza porque en principio, se trata de una respuesta normal del organismo ante situaciones de peligro. “En respuesta a las situaciones de emboscada, el organismo se prepara para huir o combatir mediante la secreción de sustancias como la adrenalina, la adrenalina se disemina por toda la sangre siendo captada por los receptores especiales en distintos lugares del organismo que responden para prepararse para la acción; el corazón late más fuerte y rápido, las pequeñas arterias que irrigan la piel y los órganos menos críticos (riñones e intestinos), se contraen para evitar la pérdida de sangre en caso de heridas y para dar prioridad al cerebro y los órganos más críticos para la acción (corazón, pulmones, músculos).La mente aumenta el estado de alerta y los sentidos se agudizan”³.

1.4. Tipos de estrés

En la actualidad y basándose en la clasificación existen distintos tipos de estrés que las personas pueden presentar durante el transcurso de la vida; es así

²Cox, Stavroula. Leka. *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Reino Unido. (2004) Pág 4.

³ Montesinos Lopez María José (2009). *Consecuencias Psicosociales del Trabajo en el Personal de Enfermería*. En María José Lopez Montesinos, *Consecuencias Psicosociales del Trabajo en el Personal de Enfermería*. (págs. 63-66). Murcia: ISSN 1729-3510.

basándonos en las diferentes clasificaciones y en la clasificación del Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE10) encontramos:

1.4.1. Eustrés

Es el estrés positivo, no producen un desequilibrio de tipo fisiológico; a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello es decir que nos permite disfrutar de la vida de una forma mucho más placentera agradeciendo por cada momento que se tenga.

El estrés incrementa la vitalidad, salud y energía sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. Ejemplos de este tipo de estrés son: un viaje cargado de aventura, una nueva relación sentimental, un ascenso largamente soñado, la culminación de una carrera universitaria, la realización de un sueño por el cual se ha trabajado por mucho tiempo, una alegría familiar.

1.4.2. Distrés

Es el tipo de estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae.

Este tipo de estrés va acompañado siempre de un desorden fisiológico existe una aceleración de las funciones, hiperactividad, acortamiento muscular, aparecimiento de síntomas de otras enfermedades en una idea provocamos nuestro deterioro más rápidamente, incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, por ejemplo ya hemos oído hablar de casos de personas que han sufrido problemas cardíaco como producto de impresiones agradables

como son el reencuentro con un familiar, ganar la lotería, el ver ganar a su equipo favorito cuando gana, o personas que ante la próxima realización de su matrimonio sufren de ataques de pánico y de ansiedad.⁴

1.4.3. Estrés Agudo

Se trata de un trastorno transitorio de una gravedad importante que aparece en un individuo sin otro trastorno mental aparente, como respuesta a un estrés físico o psicológico excepcional y que por lo general remite en horas o días. El agente estresante puede ser una experiencia traumática devastadora que implica una amenaza seria a la seguridad o integridad física del enfermo o de personas queridas.

1.4.4. Estrés Post – traumático

“Se trata de un trastorno que surge como respuesta tardía o diferida a un acontecimiento estresante o a una situación (breve o duradera) de naturaleza excepcionalmente amenazante o catastrófica, que causarían por si mismo malestar generalizado en casi todo el mundo como por ejemplo: catástrofes naturales, combates o accidentes graves, el ser testigo de una muerte violenta de alguien etc. Ciertos rasgos de personalidad por ejemplo los compulsivos o la asténica pueden ser factores predisponentes para agravar el curso de dicha patología”⁵.

⁴Sanchez Mayra. EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA. (2005) Pág 15-16.

⁵Organización Mundial de la salud (1992). Clasificación Internacional de Enfermedades, 10 Trastornos Mentales y del Comportamiento.(págs. 183-186).

1.5. Estrés Laboral

El estrés laboral u ocupacional y sus implicaciones en la salud y en la calidad de vida se han convertido en uno de los temas más relevante y de mayor preocupación en la actualidad. Este término se refiere a los estados en los cuales vive el sujeto debido a su interacción con su contexto organizacional, laboral y ocupacional, y que es considerado como una amenaza de peligro para su integridad física y psíquica. Al igual que ocurre con el término estrés, el estrés laboral debe ser considerado como el resultado de la relación o transacción entre el individuo y el entorno laboral.

El afrontamiento es considerado en las investigaciones sobre el estrés laboral como una variable moderadora entre las demandas del trabajo y los resultados positivos o negativos de esta interacción; participando también en esta interacción variables personales como las expectativas de autoeficacia. Este tipo de estrés es un fenómeno eminentemente de nuestro tiempo y de nuestra sociedad, ya que se da una sobrecarga vital excesiva que sobrepasa nuestras posibilidades autorregulativas normales. El estrés laboral es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en el mundo industrializado y que conlleva una alto coste personal, psicosocial y económico. La población ocupada sufre síntomas psicósomáticos frecuentes que en buena medida son atribuibles al estrés laboral.

A nivel social, esto se ha reflejado en el énfasis dado desde la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, a los factores psicosociales, muchos de los cuales son precursores del estrés laboral y facilitadores de sus consecuencias. Los estresores laborales pueden ser definidos como todo evento, situación o cognición que puede evocar emociones negativas en el individuo y están implicados en la etiología de la salud psicológica y física y de algunos

resultados comportamentales relacionados con la salud. El modelo transaccional concibe el estrés laboral como un estado de tensión personal o displacer que padece un individuo como consecuencia de realizar un tipo de trabajo o de estar inmerso en un determinado ambiente laboral. A largo plazo el desequilibrio entre el alto esfuerzo y las bajas recompensas en el trabajo, incrementa la susceptibilidad a las enfermedades como resultado de la continua reacción de tensión.

Desde el modelo esfuerzo-recompensa; se ha sugerido que un alto esfuerzo y un bajo refuerzo, junto con una alta necesidad de control, produce cambios en las respuestas fisiológicas y psicológicas y la propensión a desarrollar eventualmente patologías cardiovasculares. El modelo esfuerzo-recompensa, no sólo se limita a considerar variables estructurales del ambiente de trabajo, como en el caso del primer modelo, sino que también integra variables personales. Propone que las personas caracterizadas por un patrón motivacional de excesivo compromiso con el trabajo y una alta necesidad de aprobación tienen mayor riesgo de tensión. En las sociedades occidentales hace años que las características del mundo laboral están cambiando, el esfuerzo físico en el trabajo ha sido suplantado, en gran medida, por el esfuerzo intelectual, y la población en activo envejece progresivamente al tiempo que crece la proporción de mujeres que ingresan en el mercado laboral. Además, no hay que olvidar la influencia de la inteligencia emocional que en fechas recientes se ha introducido como una variable relacionada con el estrés ocupacional. En este contexto, que ya es una realidad en el momento actual, el ambiente psicosocial desfavorable en el trabajo se está convirtiendo en algo muy prevalente en las formas de vida laboral modernas y la relación entre el estrés laboral y diversos tipos de enfermedad ha sido demostrada en diferentes investigaciones.

1.5.1 Síntomas que puede provocar el estrés laboral

El estrés laboral afecta de forma diferente a cada persona y puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, contribuyendo a la mala salud física y mental del individuo en casos extremos, el estrés prolongado a los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impida que el empleado pueda volver a trabajar. Es así como el estrés laboral puede originar los siguientes síntomas:

1.5.1.1. Síntomas Fisiológicos

1.5.1.2. Xerostomía

La xerostomía es el síntoma que define la sensación subjetiva de sequedad de la boca por mal funcionamiento de las glándulas salivales, y puede ir acompañado de los siguientes síntomas:

- Ardor y dolor bucal.
- Sensibilidad al contacto.
- Disgeusia (alteración del sentido del gusto, sabores desagradables).
- Halitosis (mal aliento u olor de boca).
- Candidiasis (infección de la cavidad bucal y lengua).

1.5.1.3. Hiperhidrosis.

La hiperhidrosis es una enfermedad caracterizada por una excesiva producción de sudor ecrino en uno o varios niveles del cuerpo, de forma crónica; condicionando las relaciones personales y las actividades sociales. Puede ir acompañado de los siguientes síntomas:

- Hongos.
- Descamación.
- Mal Olor.
- Irritación.
- Pigmentación de la piel.

1.5.1.4. Cervicalgia

Es una molestia en cualquiera de las estructuras del cuello, las cuales incluyen músculos y nervios, al igual que vértebras de la columna y los discos amortiguadores entre ellas.

1.5.1.5. Cardiopatías.

Puede englobar a cualquier padecimiento del corazón o del resto del sistema cardiovascular.

1.5.1.6. Trastornos digestivos

Los trastornos o enfermedades digestivas son todas aquellas molestias que se padecen en la digestión, tanto en el proceso como en la eliminación. Puede ir acompañado de los siguientes síntomas.

- Úlcera péptica.
- Helicobacter pylori.
- Eructos.
- Estreñimiento.
- Colitis.
- Gastritis.
- Flatulencia.

1.5.1.7. Hipertensión

La hipertensión se produce cuando la presión de la sangre se eleva en sus arterias. La mayoría de las consecuencias de la hipertensión suceden al cabo de un tiempo largo. Cuando su presión arterial se mantiene elevada durante muchos meses, o años, puede ocasionar daños en sus órganos internos.

1.5.1.8. Cefalea

El término cefalea hace referencia a los dolores y molestias localizadas en cualquier parte de la cabeza, en los diferentes tejidos de la cavidad craneana, en las estructuras que lo unen a la base del cráneo, los músculos y vasos sanguíneos que rodean el cuero cabelludo, cara y cuello.

1.5.1.9. Trastorno del musculo esquelético

La mayor parte de los Trastornos del Músculo Esquelético son de origen laboral se van desarrollando con el tiempo y son provocados por el propio trabajo o por el entorno en el que éste se lleva a cabo.

1.5.1.10. Hiperglicemia

La Hiperglicemia es el exceso de azúcar (glucosa) en la sangre. El sistema endocrino regula la cantidad de azúcar que se almacena y utiliza para energía, necesaria para el funcionamiento de las células.

1.5.1.11. Disfunción sexual

Se llama disfunción sexual a la dificultad durante cualquier etapa del acto sexual y pueden ser causados por problemas psicológicos como el estrés.

1.5.1.12. Amenorrea

La amenorrea es la ausencia de la menstruación porque nunca comenzó o porque se interrumpió posteriormente.

1.5.1.13. Inmunodeficiencia

La inmunodeficiencia es un estado patológico en el que el sistema inmune no cumple con el papel de protección que le corresponde dejando al organismo vulnerable a la infección.

1.5.2. Síntomas Psicológicos:

1.5.2.1. Ansiedad

La ansiedad es una respuesta emocional o conjunto de respuestas que engloba: aspectos subjetivos o cognitivos de carácter displacentero, aspectos corporales o fisiológicos caracterizados por un alto grado de activación del sistema periférico, aspectos observables o motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos.

1.5.2.2. Irritabilidad

La ira o rabia es una emoción que se expresa con el resentimiento, furia o irritabilidad. Los efectos físicos de la ira incluyen aumento del ritmo cardíaco, presión sanguínea y niveles de adrenalina y noradrenalina.

Incapacidad para concentrarse.

La fatiga crónica es un síndrome resultado del estrés laboral, produce una incapacidad para concentrarse.

1.5.2.3. Depresión

La depresión es un trastorno del estado de ánimo, transitorio o permanente, caracterizado por sentimientos de abatimiento, infelicidad y culpabilidad, además de provocar una incapacidad total o parcial para disfrutar de las cosas y de los acontecimientos de la vida cotidiana (anhedonia).

El término hace referencia a un síndrome o conjunto de síntomas que afectan principalmente a la esfera afectiva, la tristeza patológica, el decaimiento, la irritabilidad o un trastorno del humor que puede disminuir el rendimiento en el trabajo o limitar la actividad vital habitual, independientemente de que su causa sea conocida o desconocida. Aunque ése es el núcleo principal de síntomas, la depresión también puede expresarse a través de afecciones de tipo cognitivo, volitivo y somático. En la mayor parte de los casos, el diagnóstico es clínico, aunque debe diferenciarse de cuadros de expresión parecida, como los trastornos de ansiedad. La persona aquejada de depresión puede no vivenciar tristeza, sino pérdida de interés e incapacidad para disfrutar las actividades lúdicas habituales, así como una vivencia poco motivadora y más lenta del transcurso del tiempo. Su origen es multifactorial, aunque hay que destacar factores desencadenantes tales como el estrés y sentimientos

(derivados de una decepción sentimental, la contemplación o vivencia de un accidente, asesinato o tragedia, el trastorno por malas noticias, pena, y el haber atravesado una experiencia cercana a la muerte). También hay otros orígenes, como una elaboración inadecuada del duelo (por la muerte de un ser querido) o incluso el consumo de determinadas sustancias (abuso de alcohol o de otras sustancias tóxicas) y factores de predisposición como la genética o un condicionamiento educativo. La depresión puede tener importantes consecuencias sociales y personales, desde la incapacidad laboral ya que se puede presentar un agotamiento que se verá reflejado en la falta de interés hacia uno mismo, o incluso el desgano para la productividad, lo cual no solo afectará a quien está pasando por la depresión, sino también a quienes lo rodean, y en varios casos puede terminar en el suicidio.

1.5.2.4. Insomnio

El insomnio es uno de los trastornos del sueño más comunes, y una de sus causas es el estrés intenso. Casi todos lo padecemos por lo menos de vez en cuando. El insomnio lleva a menudo a un "ciclo vicioso" de conductas del día que empeoran la condición. Las personas sin sueño adecuado experimentan preocupación, cansancio, falta de energía y problemas de concentración que pueden intentar combatir a través de excesiva cafeína o el uso de nicotina. Los insomnes pueden estar "demasiado cansados" para realizar ejercicio y toman una siesta durante la tarde, lo cual reduce la habilidad de dormirse la noche siguiente.

1.6. Causas del estrés laboral

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos, los sistemas de trabajo, y la manera que se gestionan pueden

provocar estrés laboral. Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo produce más estrés es aquel que la exigencias y presiones superar los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones y ejercer el control y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. La mayor parte del estrés laboral, están relacionados con la forma que se define el trabajo y el modo que se gestionan las entidades. Entre ellas determinamos las causas para determinar estrés laboral.

1.6.1. “Características del puesto

- Tareas monótonas, aburridas y triviales.
- Falta de variedad.
- Tareas agradables.
- Tareas que producen aversión.

1.7.1.2. Volumen y ritmo de trabajo:

- Exceso o escases de trabajo.
- Trabajos con plazos muy estrictos.

1.7.1.3. Horario de trabajo:

- Horarios de trabajo estricto e inflexible.
- Horario de trabajo muy larga o fuera del horario habitual.
- Horarios de trabajo imprevisible.
- Sistemas de turnos mal concebidos.

1.7.1.4. Participación y control:

- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de control.

1.6.2. Contexto Laboral

1.6.2.1. Perspectivas profesionales, estatus y trabajo:

- Inseguridad laboral.
- Falta de perspectivas de promoción profesional.
- Promoción excesiva o insuficiente.
- Actividad poco valorada socialmente.
- Remuneración por trabajo o destajo.
- Sistemas de evaluación injustos o poco claros.
- Excesos o carencias de habilidades para el puesto.

1.6.2.2. Papel en la entidad

- Papel indefinido.
- Tener a cargo otras personas.
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

1.6.2.3. Relaciones Interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.
- Malas relaciones con los compañeros.
- Intimidación, acoso y violencia.
- Trabajo aislado o en solitario.
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

1.6.2.4. Cultura institucional

- Mala comunicación.
- Liderazgo inadecuado.
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

1.6.2.5. Relación entre la vida familia y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre el ámbito laboral y familiar.
- Falta de apoyo en el hogar con respecto a los problemas de trabajo.

1.6.2.6. Factores individuales:

- Problemas de salud física.
- Problemas orgánicos cerebrales.
- Problemas de personalidad.
- Problemas psicológicos como: depresión o ansiedad.
- Uso de sustancias”.⁶

1.7. Consecuencias del estrés laboral

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una acción específica. En inicio el estrés puede cambiar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos tales como; atención, memoria, actividad fisiológica, rendimiento entre otros que hacen aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o es permanente, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento. Las consecuencias negativas del estrés pueden ser múltiples, pero cabe señalar su influencia negativa sobre el deterioro cognitivo, el rendimiento y la salud por varias vías como son:

- Por los cambios de hábitos relacionados con la salud.
- Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos como el sistema nervioso autónomo e inmune.

⁶Cox, Stavroula. Leka. La Organización del Trabajo y el estrés. Reino Unido. (2004) Pág 6-7.

- Por los cambios cognitivos que pueden afectar a la conducta, emociones y salud.

Si afecta un gran número de trabajadores o a miembros claves del personal, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y resultados de la entidad. Una buena entidad que no goce de una buena salud, no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto es un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no solo los resultados, sino, en última instancia, a la supervivencia de la propia entidad, de esta manera es como el estrés laboral trae consecuencias para el individuo, para la institución donde labora, y constituyéndose en un cadena de problemas, representando grandes costos al país en disminuir las consecuencias que representa el estrés laboral.

- Aumento del absentismo.
- Menor dedicación del trabajo.
- Aumento de la rotación del personal.
- Deterioro del rendimiento y la productividad.
- Aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes.
- Aumento de las quejas de usuarios y clientes.
- Efectos negativos en el reclutamiento de personal.
- Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados de cara al exterior.

1.8. Fases del estrés

El estrés consiste en un conjunto de reacciones que sufre el organismo cuando se somete a cambios radicales. Nuestro cuerpo reacciona ante lo que identifica como una agresión o una presión. Según las investigaciones realizadas por el

Dr. Hans Selye en 1975, estas reacciones se manifiestan en 3 fases: la fase de alarma, la fase de resistencia y la fase de agotamiento.

1.8.1. Fase de alarma

- Las reacciones de alarma conforman la primera fase del proceso de estrés frente a la agresión. Durante esta etapa aparecen los síntomas: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad, angustia.
- Estas reacciones son provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina que surte efecto después de unos minutos y cuya función es la de preparar al cuerpo para una acción rápida.

1.9.2. “Fase de resistencia: La adaptación.”

- La resistencia es la segunda fase del proceso de adaptación al estrés.
- Cuando el estado de agresión se prolonga, las reacciones de adaptación provocan que se inicie un proceso de resistencia a dicho estado
- Esta etapa, que es una continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo, impedir el agotamiento del organismo.
- Durante esta etapa, el organismo secreta otras hormonas (los glucocorticoides) que elevan la glucosa al nivel que el organismo necesita para el buen funcionamiento del corazón, del cerebro y de los músculos.
- A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros siguen viviendo sin preocuparse por solucionar su estado o tratando de evitar situaciones que puedan activarlo.

1.8.2. Fase de agotamiento

- Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota.
- El estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones.
- El organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión.
- Las reservas psíquicas y biológicas se agotan.
- Durante esta fase, es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación”.⁷

⁷ Sanchez Mayra, EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA (págs. 17-18).

CAPITULO II

ESTADO EMOCIONAL

2.1. Introducción

El estado emocional es una característica personal que se ha estudiado en los individuos desde la historia y más profundamente desde los inicios de la psicología. Delimitar las características que identifican a una persona en su totalidad como individuo, siempre ha constituido un problema en la historia de la psicología de la personalidad. También ha resultado difícil aislar las diferencias que existen entre las personas respecto a esas características; de tal manera estudiar las emociones es aun en la actualidad un tema de análisis. La psicología de la emoción es una de las áreas de la psicología en la que existe un mayor número de modelos teóricos, pero quizás también un conocimiento menos preciso. Posiblemente sea debido a que se trata, por las propias características del objeto de estudio, de un campo difícil de investigar, en el que los estudios sistemáticos son recientes y quizá hasta hace unas décadas mucho más escasos que en cualquier otro proceso psicológico, al tiempo que la metodología utilizada es, si cabe, mucho más variada y diversa.

Habitualmente se entiende por estado emocional a una experiencia multidimensional con al menos tres sistemas de respuesta: cognitivo; conductual y fisiológico. Para entender el estado emocional es conveniente atender a estas tres dimensiones por las que se manifiesta sin ignorar el medio ambiente como medio influyente y papel de juego en el estado emocional del individuo. Además, cada una de estas dimensiones puede adquirir especial relevancia en una emoción en concreto, en una persona en particular, o ante una situación determinada. En muchas ocasiones, las diferencias entre los distintos modelos teóricos de la emoción se deben únicamente al papel que

otorgan a cada una de las dimensiones que hemos mencionado. Cualquier proceso psicológico conlleva una experiencia emocional de mayor o menor intensidad y de diferente cualidad. Podemos convenir que la reacción emocional de diversa cualidad y magnitud es algo omnipresente a todo proceso psicológico.

El estado emocional es esencial para la salud ya que constituye un termómetro que nos permite valorar los estímulos externos e internos de lo que puede suceder en nuestra salud mental y física, todo aquello que se siente como desagradable o negativo, cuando no se sabe expresar adecuadamente, pone a la persona en el riesgo de sufrir una enfermedad física o mental. Psicológicamente, las emociones alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas en la jerarquía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria. Fisiológicamente, las emociones organizan rápidamente las respuestas de distintos sistemas biológicos, incluyendo expresiones faciales, músculos, voz, actividad en el Sistema Nervioso Autónomo y sistema endócrino, a fin de establecer un medio interno óptimo para el comportamiento más efectivo. Conductualmente, las emociones sirven para establecer nuestra posición con respecto a nuestro entorno, impulsándonos hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y alejándonos de otras. Las emociones actúan también como depósito de influencias innatas y aprendidas, poseen ciertas características invariables y otras que muestran cierta variación entre individuos, grupos y culturas. Según algunos psicólogos como Robert Thayer, el estado de ánimo es una relación entre dos variables: energía y tensión. Según esta teoría, el estado de ánimo divergiría entre un estado energético; de más cansado a más activo y un estado referido al grado de nerviosismo; entre más calmado o más tenso, considerándose el mejor un estado calmado-energético y el peor un estado tenso-cansado. Thayer también defiende una conexión especial entre alimentación y ejercicio físico en el estado

de ánimo. Existen diversos conceptos sobre el estado emocional de las personas, pero aquella persona equilibrada, serena y eficiente cualesquiera que sean sus dotes, aptitudes, su cultura y posición, su edad y sus creencias podrían considerarse en un óptimo estado emocional.

2.2. Emociones y sentimientos

Las emociones y los sentimientos humanos, lejos de ser simples respuestas a un estímulo externo, implican un trabajo de interacción e integración multisistémico. Para entender la naturaleza de las emociones y de los sentimientos es necesario comprender los mecanismos neurológicos implicados en su creación, integración y control. El proceso es complejo e involucra a varios sistemas los cuales, mediante una profunda interacción y retroalimentación, le permiten al hombre conocerse a sí mismo y comunicarse con los otros mediante sus emociones.

Las emociones son consideradas expresiones motoras ligadas de manera específica a un estímulo situación, objeto, persona que conmueve de algún modo a todo el organismo y desencadena una reacción adaptativa de la conducta. Mediante las emociones, los mamíferos reaccionan a los estímulos de su mundo interno y externo, readaptándose de manera casi instantánea a la nueva situación. La emoción los moviliza a huir o pelear, reír o llorar, gritar de rabia o dar un brusco paso atrás de manera vital para su supervivencia. Cabe aclarar que a pesar de su aparente espontaneidad, las emociones significan diversos eventos fisiológicos orientados a una pronta acción.

Los sentimientos, en cambio, implican procesos mentales más elevados que sólo los humanos poseen. Tal elaboración mental consiste en adjudicarle un significado subjetivo a cada emoción, asociarlas e incorporarlas a la memoria como una nueva experiencia. El hombre percibe los estímulos desde su propia

perspectiva y realiza un juicio mediato, consciente e inconsciente, basado en sus experiencias, expectativas, necesidades y personalidad. El sentimiento resultante tendrá entonces un sentido personal único pero aún comunicable hacia los demás. Los sentimientos carecen de la espontaneidad de las emociones pero las contienen y resignifican. Son menos explosivos en su expresión e influyen en la vida de la persona por más tiempo. No responden a una exigencia adaptativa ni de supervivencia.

De tal forma puntualizaremos al Sistema Nervioso como el origen de nuestras emociones y sentimientos por ello es importante entender los mecanismos y estructuras implicadas en el proceso emocional. Los sistemas interrelacionados en el proceso de las emociones son:

- **Sistema perceptivo:** piel y órganos de los sentidos. Primer contacto con el estímulo. "observo, escucho, percibo"
- **Sistema nervioso autónomo:** provee automaticidad a las funciones cardíacas, respiratorias, glandulares. Agrega el componente corporal automático a la emoción y prepara al hombre para su "acción fisiológica" emocional.
- **Sistema nervioso central:** el cerebro, el tronco cerebral y sus diferentes estructuras incluyendo el sistema límbico. Aportan la significación de la experiencia emocional y su caracterización, el proceso cognitivo y asociativo que permite su entendimiento y su traducción al lenguaje común. "Sé lo que vi, entiendo lo que siento y puedo comunicarlo".
- **Sistemas nervioso periférico y sistema músculo esquelético:** posibilitan que la emoción se transforme en acción (en una sonrisa, un golpe, llanto, huída, iniciativa sexual). Su acción conjunta se desencadena una vez que el estímulo adquiere su significado emocional. "Observe, escuche, toqué y reaccioné de determinada manera".

- Otros sistemas, como el inmunológico y reproductivo, participan en el interjuego fisiológico-emocional pero no en la creación de las emociones.

El sistema límbico consiste en el principal procesador y el lóbulo emocional. Al sistema límbico llegan todas las aferencias de los sentidos y desde él parte la información que permitirá el interjuego de todos los demás sistemas. Mecanismos de retroalimentación o **feedback** posibilitan que las memorias, asociaciones y otras funciones cerebrales complejas, así como fantasías y paradigmas se adhieran al proceso, controlando y adecuando la reacción emocional a los estímulos.

Varias estructuras interconectadas entre sí componen el sistema límbico. La amígdala, el hipocampo, el septum, el hipotálamo, los cuerpos mamilares, el giro cingular y la precorteza frontal así como otras regiones específicas de la corteza cerebral frontal y temporal. La interacción es un proceso de "ida y vuelta" de información **feedback** en el cual cada estructura suma una función específica, entre las cuales cabe mencionar:

Sistema perceptivo: piel y órganos de los sentidos. Primer contacto con el estímulo. Observo, oigo, percibo.

- **Sistema inmunológico y reproductivo**, participan en el interjuego fisiológico-emocional pero no en la creación de las emociones.

En la experiencia de una emoción o un sentimiento todo el organismo reacciona movilizandolos procesos biológicos complejos que a simple lectura podrían resultar difíciles de asimilar. Sin embargo, la totalidad del proceso se lleva automáticamente a cabo en el imperceptible tiempo que podría transcurrir entre la visión de un piano cayendo desde lo alto sobre nuestra cabeza y nuestra urgente huida, o entre la sonrisa de un bebé hacia su madre y la sonrisa de la madre como respuesta.

El sistema límbico cumple un rol central en la supervivencia del hombre a partir de la configuración de sus estados emocionales, pero es la significación individual de los mismos y la creación de sentimientos lo que define su humanidad y lo hace único.

2.3. Estado emocionales positivos y negativos

Los estados emocionales positivos proporcionan al sujeto que los experimenta una sensación de bienestar.

Las emociones positivas y en su valor adaptativo sostienen que emociones como la alegría, el entusiasmo, la satisfacción, etc., aunque son distintas entre sí, comparten la propiedad de ampliar los repertorios de pensamiento y de acción de las personas y de construir reservas de recursos físicos, intelectuales, psicológicos y sociales disponibles para momentos futuros.

- “**Alegría**”; estado interior, generador de bienestar, de altos niveles de energía que puede ser percibida en toda persona, quien la experimenta, la revela en su apariencia, lenguaje, decisiones y actos.
- **Entusiasmo**: Se refiere a la acción y transformación entre uno mismo y los hechos; lo que genera una nueva visión de la vida.
- **Satisfacción**: se refiere a un cierto grado de gozo para un individuo, cuando se realiza el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado.
- Las emociones negativas como: la ira, el miedo, la ansiedad, la tristeza, la vergüenza, celos, venganza, la avaricia, entre otras.
- **La Ira**: se origina por la presentación de un obstáculo que se opone a una actividad placentera del sujeto.
- **El Miedo**: procede de un estímulo fuerte, inesperado, al cual el individuo no sabe como adaptarse, momentáneamente hay imposibilidad de

encontrar el equilibrio y se desintegra las formas habituales de respuesta.

- **Ansiedad:** estado que se caracteriza por un incremento de las facultades perceptivas ante la necesidad fisiológica del organismo de incrementar el nivel de algún elemento que en esos momentos se encuentra por debajo del nivel adecuado para una persona o por el contrario ante el temor de perder un bien preciado.
- **Tristeza:** Estado afectivo provocado por un decaimiento de la moral. Es la expresión del dolor afectivo mediante el llanto, el rostro abatido, la falta de apetito, etc. A menudo nos sentimos tristes cuando nuestras expectativas no se ven cumplidas o cuando las circunstancias de la vida son más dolorosas.
- **La Vergüenza:** sensación humana de conocimiento consciente de deshonor, desgracia, o condenación, que puede llevar a actitudes como la homofobia.
- **Celos:** respuesta emocional, mental y conductual que surge ante la percepción de parte de la persona "celosa" de una amenaza externa que pone en peligro una relación personal importante con la persona "celada".
- **La venganza:** El deseo de venganza consiste en forzar a quien haya hecho algo malo en sufrir el mismo dolor que él infligió, o asegurarse de que esta persona o grupo no volverá a cometer dichos daños otra vez.
- Acto, que en la mayoría de los casos, causa placer a quien la efectúa, debido al sentimiento de rencor.

- **Avaricia:** inclinación o deseo desordenado de placeres o de posesiones. También se refiere a un afán excesivo de poseer y conseguir riquezas para atesorar”.⁸

2.4. Emociones, personalidad y diferencias de género

La personalidad es una organización de disposiciones conductuales, estables, conscientes u duraderas, que determinan nuestra adaptación única al ambiente. La personalidad posee una estructura jerárquica, en que las conductuales habituales covariantes se agrupan en rasgos de personalidad, mientras que la agrupación de rasgos relacionados entre sí da lugar a las dimensiones de la personalidad.

El desarrollo de la personalidad es función de una interacción compleja de factores biológicos y ambientales que actúan a través de la vida en reciprocidad; los factores biológicos probablemente establecen los fundamentos que guían su desarrollo, mientras que los factores ambientales actúan para dar forma a su expresión.

Los factores biológicos básicos influyen sobre el desarrollo de la personalidad a través de dos formas: la herencia y los factores maternos prenatales.

El papel de la herencia se ha tenido en cuenta principalmente en estudios que comparaban rasgos de la misma familia, observándose coincidencias importantes entre ellos. Sin embargo, generalmente se cree que las influencias genéticas son en gran parte formadas y moldeadas por las fuerzas ambientales que actúan sobre las bases genéticas del individuo. Los factores prenatales

⁸NARVAEZ VEGA Valentina Yanina, MEDINA MUÑOZ Ruth Patricia (2010). Tesis El estado emocional y su realción con el consumo de alcohol en estudiandtes del Colegio Nacional Adolfo Valarezo. Abril-Octubre 2010. Loja.

juegan un papel importante, en el sentido de que el desarrollo fetal puede ser afectado adversamente por varias complicaciones del embarazo o la salud debilitada y el estado nutricional de la madre. Los factores bioambientales representan una combinación de factores biológicos y ambientales que están tan interrelacionados que ningún componente predomina como componente principal. El factor ambiental más obvio y convincente está representado por el proceso de desarrollo neuropsicológico, que es un proceso de maduración neurológica, puesto que el mismo es incompleto en el nacimiento. La maduración neuronal se forma tanto a través de factores postnatales ambientales como prenatales.

El desarrollo neuropsicológico depende de la nutrición desde una perspectiva más amplia, incluyendo, además de la influencia de las proteínas, grasas, carbohidratos, vitaminas y otros factores metabólicos, las experiencias vividas, que se define como nutrición de estímulos.

Las diferencias de género y personalidad se han analizado ampliamente, según un análisis de los estudios realizados entre 1958-1992, dividiéndolos en dos estudios según las variables analizadas, en los que encuentra diferencias significativas según el género. En líneas generales, las mujeres se caracterizan por presentar extraversión, ansiedad, confianza y especialmente cuidado tierno a los demás; mientras que los varones presentan más firmeza y autoestima.

En la misma línea, Lynn y Martin analizan las diferencias de personalidad según el modelo de Eysenck en 37 naciones. A nivel general, los resultados indican que las mujeres puntúan más en neuroticismo y los hombres en psicoticismo y extroversión.

El estudio de Costa, Terraciano y McGrae indica que las mujeres se diferencian de los varones en que tienden a experimentar sentimientos negativos excepto hostilidad, son amables, altruistas, afectuosas y amistosas en sus relaciones con los demás y experimentan de manera más profunda y diferenciada los estados emocional estanto la felicidad como la desdicha. En cambio, los

hombres se distinguen en que son dominantes y socialmente destacados y son curiosos intelectualmente, buscando activamente ideas nuevas y poco convencionales en el terreno mental. Estudios recientes parecen indicar que existen más diferencias entre ambos sexos en países más desarrollados, donde los roles sexuales son menos tradicionales.

2.5. Cansancio emocional

El cansancio emocional está claramente relacionado y es resultado de las demandas del trabajo, las otras dos dimensiones están más relacionadas con falta de recursos en el trabajo. Como se refleja en diversos estudios, es especialmente relevante el papel que desempeña el agotamiento emocional como aspecto clave de síndrome de Burnout. El mismo cansancio emocional provoca reacciones de distanciamiento emocional y cognitivo respecto al propio trabajo, siendo un modo de afrontar la sobrecarga que este conlleva, por lo que puede considerarse como la primera etapa del proceso de Burnout.

Se muestra también la escasa asociación de la pérdida de salud con la despersonalización y con la falta de realización, que parecen estar asociadas preferentemente con otro tipo de consecuencias derivadas fundamentalmente para la organización, debido probablemente a la naturaleza actitudinal que las caracteriza.

2.6. Tratamiento para el estrés y autocontrol de las emociones

La vida dentro y fuera de las instituciones es cada vez más compleja y sus integrantes deben actuar ante la velocidad de los cambios; el estrés laboral pone en peligro la salud y la seguridad de los trabajadores así como el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. Los empleadores deben

contar con una política de gestión de salud del trabajador que incluya el estrés laboral. De la misma manera, deben facilitar la aplicación de la política mediante el establecimiento de mecanismos apropiados, que han de tener en cuenta cuestiones relativas a la evaluación del riesgo, la adopción de respuestas oportunas y la rehabilitación del trabajador. A nivel institucional, las estrategias destinadas a gestionar el estrés laboral existente deben centrarse en combatir los riesgos en su origen, aprovechar el estrés para que en vez de paralizarnos nos ayude a crecer, para tal comportamiento es apropiado y posible enseñar cada empleado un patrón de comportamiento que le ayude a disminuir y controlar sus emociones ante el estrés.

- **Tomar conciencia de qué nos estresa.** Conocer el problema siempre ayuda a encontrar soluciones.
- **Aprender a priorizar:** esto es diferenciar lo urgente y lo importante, organizar nuestra agenda, establecer prioridades porque no podemos estar a todo, ni en el trabajo ni en la vida.
- **No sobredimensionar los problemas:** esto es lo que se conoce como 'trabajar a nuestro pepdito grillo, nuestra voz interior'. Debemos ser conscientes de que los mensajes que nos mandamos a nosotros mismos nos afectan y nos condicionan en los retos, porque si son negativos entonces estamos mermando nuestras fuerzas. Al contrario, hay que motivarse con frases como "sí que puedo, "yo lo logro" o "qué bien lo hago". Esto nos hace mirar a los problemas desde arriba, ponernos en una situación superior para minimizar el problema para no sobredimensionarlo.
- **Atreverse a tomar decisiones:** no dejar que las situaciones de estrés nos bloqueen y nos paralicen, hay que dar pasos y pasar a la acción.
- **Aceptar la posibilidad de error:** si nos equivocamos aprendemos del error pero no atreverse a emprender retos no nos ayuda, al contrario, nos bloquea y nos angustia.

- **Relajarse:** esto es 'saber pisar el freno' en nuestro día a día. No todo hay que hacerlo rápidamente, hay que entender que determinadas situaciones no dependen de nosotros y conviene no estresarse ante las mismas. Ejemplo: alterarse porque estamos atrapados en mitad del tráfico y llegamos tarde a la oficina.
- **Aprender a pedir ayuda:** todo es más fácil si uno sabe delegar, compartir y verbalizar las tareas y los objetivos con los compañeros, dos cabezas piensan mejor que una.
- **Aprender a decir no:** La mayoría de la gente no sabe decir que no. Tenemos tanto derecho a decir que sí como que no, esto nos ayuda a poner los límites, tanto los propios como los ajenos. Ejemplo: no dejarse manipular por los compañeros de trabajo cuando se extralimitan en un favor.
- **Reírnos más:** nos reímos poco en el ambiente laboral, tal vez que porque asociamos el trabajo con seriedad.
- **Cuidarnos físicamente:** dormir bien, hacer ejercicio, aprender técnicas de relajación, cuidar la alimentación.

5. MATERIALES Y MÉTODOS

CARACTERÍSTICAS DEL DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de estudio:

Descriptivo, Transversal

Área de estudio

Universo

El universo está constituido por 60 personas las cuales pertenecen al Ministerio de Inclusión Económica y Social de la ciudad de Loja.

Muestra

La muestra lo conforman 33 personas las cuales presentaron altos niveles de ansiedad.

Criterios de Inclusión

- 1.- Se considera a las personas que llevan laborando igual o mayor a cinco años.
- 2.-Se tomara en cuenta a las personas que quieran participar en la investigación.

Criterios de Exclusión

- 1.- Se descarta a las personas que llevan trabajando corto plazo de tiempo no más de cinco años.

2.- Se descarta a las personas que no quieran participar en la investigación.

Método.

Para la elaboración de la investigación se utilizara el método inductivo ya que a partir de la observación de los hechos; la clasificación de los factores en estudio, se llegara a las conclusiones de los factores en estudio con la ayuda de la historia clínica.

Se utilizara el método psicométrico, ya que para la recolección de datos se hará uso de los test respectivos test psicométricos.

Técnica.

Haciendo uso de los test Psicológicos y la utilización de la Historia Clínica Psicológica se realizara el estudio respectivo.

Instrumentos a emplearse

Para la recolección de información y análisis de lo que se desea investigar es necesario la aplicación de reactivos psicológicos como los que se va a describir.

- Escala de Ansiedad Hamilton.
- Historia Clínica Psicológica.
- MBI (Inventario de Burnout de Maslach).
- Cuestionario de Estrés Percibido (CEP).

Procedimiento.

La elaboración de la presente investigación se elaborara en tres fases Las cuales serán:

Primera fase: mediante la aplicación del reactivo psicológico Ansiedad de Hamilton realizare el respectivo despistaje con el fin de seleccionar la muestra que presenta mayor índice o niveles de estrés.

Segunda fase: mediante la aplicación de la Historia Clínica Psicológica, el test Inventario de Burnout de Maslach y la aplicación de los cuestionarios estrés percibido (CEP) determinare como influye el estrés en el estado emocional.

ESCALA DE ANSIEDAD DE HAMILTON

Descripción:

La escala de ansiedad de Hamilton fue diseñada en 1959. Su objetivo es valorar el grado de ansiedad en pacientes.

Se trata de una escala heteroaplicada de 14 ítems, 13 referentes a signos y síntomas ansiosos y el último que valora el comportamiento del paciente durante la entrevista. El entrevistador puntúa de 0 a 4 puntos cada ítem, valorando tanto la intensidad como la frecuencia del mismo. Se pueden obtener, además, dos puntuaciones que corresponden a ansiedad psíquica (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 14) y a ansiedad somática (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13). Es aconsejable distinguir entre ambos a la hora de valorar los resultados de la misma. No existen puntos de corte. Una mayor puntuación indica una mayor intensidad de la ansiedad. Si su puntuación es igual o mayor de 18 el individuo presenta ansiedad.

La Escala de Ansiedad de Hamilton se aplicó en primera instancia de manera individual a 60 personas comprendidas entre mujeres y varones, con el fin de seleccionar la muestra con la cual se llevo a cabo el trabajo investigativo, la aplicación se la realizo en una sesión, durante el lapso de tiempo de un mes, a todo el personal que labora en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, mediante el permiso y la colaboración de las diferentes áreas y personas que conforman la institución.

HISTORIA CLÍNICA PSICOLÓGICA

Descripción:

La historia clínica es una herramienta que reúne todos los datos disponibles que permiten explicar el curso de la vida del paciente, en donde se incluyen datos personales biológicos, funcionales, emocionales, familiares, escolares, sociales, laborales, etc. Estos datos constituyen la base para el psicodiagnóstico y la orientación. La información recogida y ordenada en la historia clínica es un registro de datos imprescindible para el desarrollo de actividades del profesional.

La aplicación de la Historia Clínica Psicológica se la realizó de manera individual a 33 personas comprendidas entre mujeres y varones, la aplicación se la llevo a cabo durante una sesión, durante el lapso de tiempo de un mes; la misma que fue útil para diagnosticar Estrés Labora

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Descripción:

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert.

El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Con la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach se trata de evaluar los siguientes aspectos:

- Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion); que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo.
- Despersonalización (Despersonalization); que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención
- Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment); que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo.

El inventario es de gran valía ya que tiene la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

El Inventario de Burnout de Maslach se aplicó de manera individual a 33 personas comprendidas entre mujeres y varones, en una sesión, durante un lapso de tiempo de un mes, a todo el personal que labora en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, mediante el permiso y la colaboración de las diferentes áreas y personas que conforman la institución.

CUESTIONARIO DE ESTRÉS PERCIBIDO (CEP)

Descripción:

El Cuestionario de Estrés Percibido de Sanz-Carrillo fue publicado en el año 2002. Consiste en 30 ítems que el sujeto tiene que puntuar según la frecuencia que se dan en su vida desde 1 “nunca” a 4 “siempre”; se lo aplica de manera individual y no tiene tiempo límite de contestación.

Como el cuestionario evalúa 6 Factores en el individuo; de tal manera cada factor tiene su escala de calificación.

Factor N°1 evalúa tensión, irritabilidad y fatiga; para ello se suman los ítems 3,8,14,15,16,26,27,30 y el ítem 10 que es inversamente proporcional solo suma si su puntuación es 2 o menos de 2; se sitúan la puntuación en las escalas correspondientes 32; 16; 8 y 4.

Factor N° 2 evalúa aceptación social de conflictos; para ello se suman los ítems 5,8,12,19,20 24 y el ítem 17 es inversamente proporcional solo suma si su puntuación es 2 o menos de 2; se sitúan las puntuaciones en escalas correspondientes de 24; 12; 6 y 3.

Factor N° 3 evalúa energía y diversión; para ello se suman los ítems 1; 21; 25 y los ítems 13 y 29 son inversamente proporcional y solo suman si su puntuación es 4 o menos de 4; se sitúan las puntuaciones en escalas correspondientes de 12; 6 y 3.

Factor N° 4 evalúa sobrecarga; para ello se suman los ítems 2; 4; 11 y 18; se sitúan las puntuaciones en escalas correspondientes de 16; 8 y 4.

Factor N° 5 satisfacción por la autorrealización; para ello se suman los ítems 9 y 23 y el ítem 7 es inversamente proporcional y solo suma si su puntuación es 2 o menos de 2; se sitúan las puntuaciones en escalas correspondientes de 8; 4 y 2.

Factor N° 6 evalúa miedo y ansiedad; para ello se suman los ítems 22 y 28; se sitúan las puntuaciones en escalas correspondientes de 8; 4 y 2.

El Cuestionario de Estrés Percibido se lo aplico de manera individual a 33 personas comprendidas entre hombres y mujeres, en una sesión, durante un lapso de tiempo de un mes; la misma que fue útil para detectar los principales factores que influyen en el estrés laboral.

Tercera fase: en base a los resultados obtenidos procederé a la elaboración de un programa de intervención psicoterapéutico con el fin de brindar al individuo un mejor autocontrol en sus emociones para mejorar de tal manera el rendimiento y desempeño laboral.

Tabulación y análisis de datos

Para la elaboración de los cuadros de datos estadísticos se usó el programa de Microsoft Excel 2007, posteriormente se procede al análisis de estos datos y finalmente se realizó la discusión, conclusión y recomendaciones.

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez concluida la presente investigación dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Ciudad de Loja, es necesario poner a conocimiento los resultados obtenidos que serán detallados a continuación. Cabe indicar que los resultados serán detallados de acuerdo a los objetivos planteados en esta investigación.

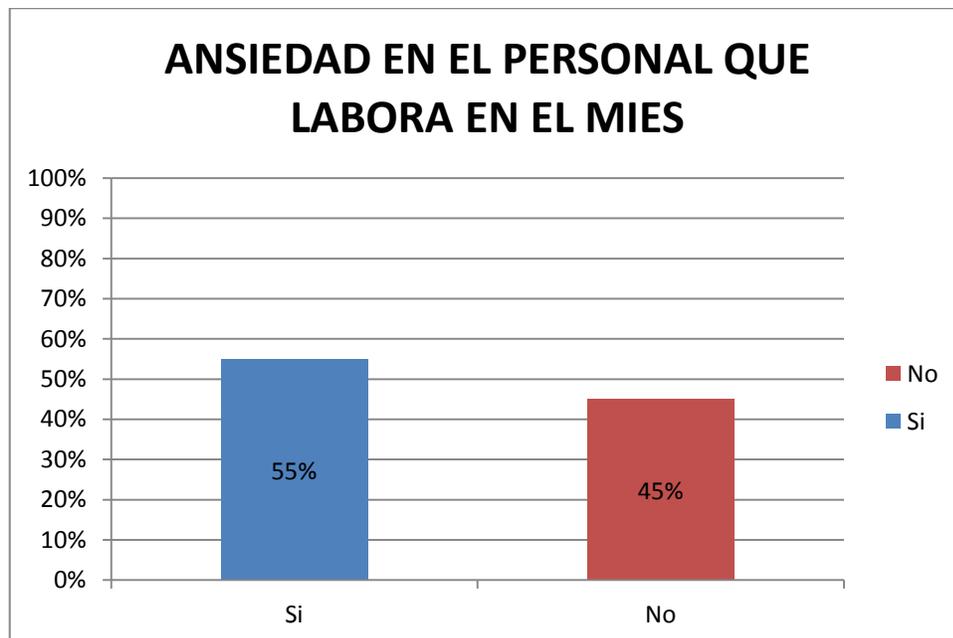
Tabla N° 1

ANSIEDAD EN EL PERSONAL QUE LABORA EN EL MIES

Ansiedad	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	55%
No	27	45%
Total	60	100%

Elaborado por: Diego Armando Hidalgo Ontaneda.
Fuente: Test de Hamilton.

Gráfico Nro. 1



Al analizar los resultados del test de Ansiedad Hamilton, se logra observar que el 55% de la población investigada presenta ansiedad.

Tabla Nro. 2

ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN EL MIES

Estrés laboral	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	100%
No	0	0%

Elaborado por: Diego Armando Hidalgo Ontaneda.
Fuente: Historia Clínica Psicológica.

Gráfico Nro. 2



Al analizar los resultados de la Historia clínica Psicológica se logra observar que el 100% de la población investigada presenta estrés laboral.

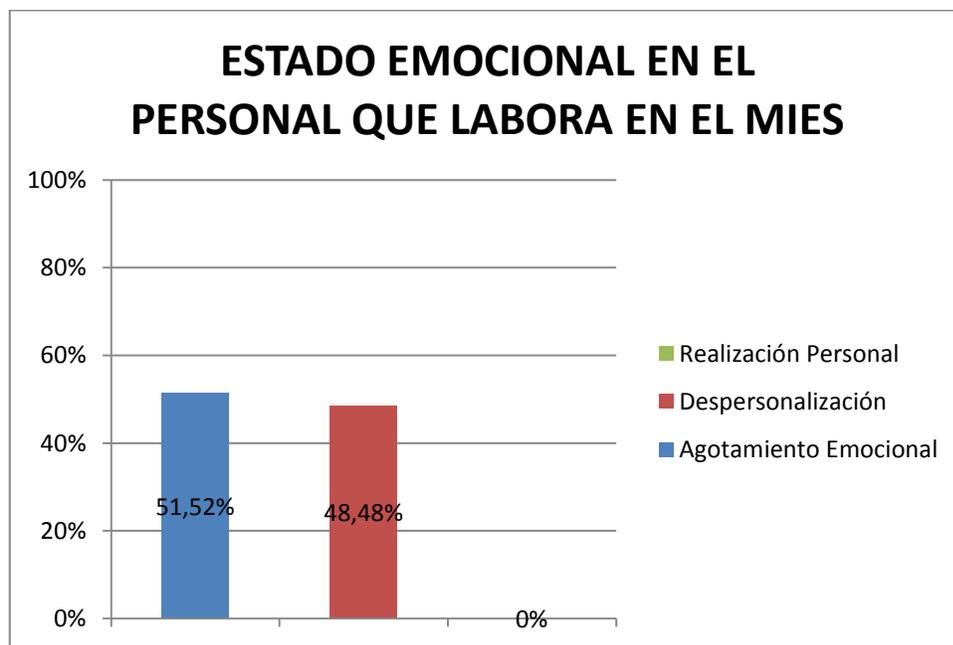
Tablas Nro. 3

ESTADO EMOCIONAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN EL MIES

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento Emocional	17	51.52%
Despersonalización	16	48.48%
Realización Personal	0	0 %
Total	33	100%

Elaborado por: Diego Armando Hidalgo Ontaneda.
Fuente: Inventario de Burnout.

Gráfico Nro. 3



Al analizar los resultados del Inventario de Burnout, se logra observar que el 51.52% presenta agotamiento emocional; el 48.48% presenta despersonalización y el 0 % no presenta realización personal.

Tabla Nro. 4

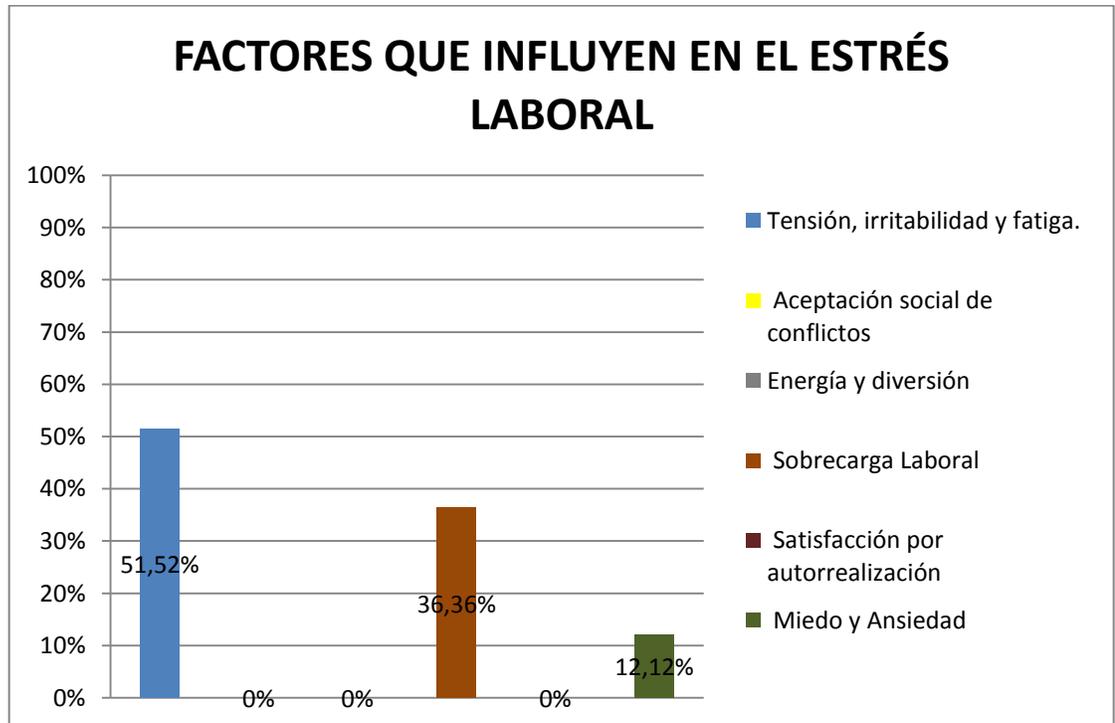
FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Tensión, irritabilidad y fatiga.	17	51.52%
Aceptación social de conflictos	0	0%
Energía y diversión	0	0%
Sobrecarga Laboral	12	36.36%
Satisfacción por autorrealización	0	0%
Miedo y Ansiedad	4	12.12%
Total	33	100%

Elaborado por: Diego Armando Hidalgo Ontaneda.

Fuente: Cuestionario de Estrés Percibido.

Gráfico Nro. 4



Al analizar los resultados del Cuestionario de Estrés Percibido, se logra observar que el 51.52% presenta tensión, irritabilidad y fatiga; el 36.36% presenta sobrecarga, el 12.12% presenta miedo y ansiedad y el 0% no presenta aceptación social de conflictos, energía y diversión y satisfacción por la autorrealización.

7. DISCUSIÓN

En la presente investigación determinamos que de 60 personas evaluadas 33 que corresponde al 55% presentaron ansiedad como síntoma principal del estrés laboral, es así que en comparación con un estudio realizado por el Lic. Belkys Miranda en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital General Dr. Domingo Luciani de la ciudad de Caracas en el 2010, se encontró que de 50 personas el 40 % presentaba depresión; el 25% Ansiedad, el 20% irritabilidad y el 15% insomnio como síntomas principales del estrés laboral; en contraste con otro estudio encontrado el 2010 en la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá en la ciudad de Cumaná, en 54 personas se encontró que el 57% presentaron ansiedad, el 9% apatía y el 18% depresión como síntomas del estrés laboral.

Tomando la muestra de estudio que comprende 33 personas encontramos que el 100% presenta estrés laboral es así que en concordancia con “La Organización Internacional del Trabajo en donde sostiene que el estrés laboral es uno de los principales problemas dentro de las empresas e instituciones afectando de gran manera a miles de trabajadores en el mundo, de tal manera que los estudios realizados en las diferentes instituciones a nivel de América Latina revela que el 58% de los trabajadores sufre estrés laboral, afectando tanto en su salud mental como física”; de la misma manera estudios realizados por la Multinacional Robert Half en diversos países de la orbe señala que en Chile el 65% de las empresas creen que sus empleados están estresados de forma habitual y el 33% de los consultados empieza a padecer de estrés laboral.

De acuerdo a la evaluación del estado emocional en la muestra de estudio representada por 33 personas revelan que el 51.52% presentan agotamiento

emocional y el 48.48% despersonalización, datos relacionados con un estudio realizado en el 2009 en el equipo de Salud del Centro Familiar Angachilla, en la ciudad del Valdivia- Chile, en donde el 41.9% presenta agotamiento emocional y el 58.1% despersonalización; en un estudio realizado en 121 docentes de enseñanza básica del sistema de educación Municipal de la ciudad de los Ángeles-Chile en el año 2009; determino un alto grado de desgaste psíquico y emocional en 33.8% y de manifestación de actitudes cínicas como indolencia o despersonalización 7.4%.

En cuanto a los principales factores que influyen en el estrés laboral obtenidos a través del Cuestionario de Estrés Percibido y aplicada a las 33 personas correspondientes a la población en estudio; se puede observar que el 51.52% presentan tensión, irritabilidad y fatiga, el 36.36% sobrecarga y el 12.12% presenta miedo y la ansiedad.

De un estudio realizado en el 2009 a 40 personas de la empresa “SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A.” en la ciudad de Ambato se encuentra que el 80% de la población considera el espacio físico como un factor principal para el estrés; el 60% considera a la rutina como otro factor principal; factores que difieren al estudio realizado en México en una institución bancaria en el 2012 en donde de 22 trabajadores el 35.98% considera a la demanda laboral como principal factor del estrés, el 33.45% considera el bajo control a la toma de decisiones y el 30.57% al poco apoyo social.

Así mismo, al investigar el estado emocional del personal hay que tomar en cuenta el biotipo de la cada persona ya que es conocido que cada persona es diferente y de tal manera percibe y reacciona ante el ambiente de distintas maneras. Tres componentes que van de la mano y no se pueden desintegrar los cuales son: el aspecto cognitivo, emocional y conductual; el componente

cognitivo lleva los pensamientos, racionalización y la manera de percibir el mundo, el componente afectivo lleva las emociones y sentimientos de tal manera como sentir cada estímulo externo e interno acerca del mundo, y el componente conductual que es producto del factor cognitivo y emocional, y refleja la fuerza y el efecto de los mismos. En definitiva es esencial el cuidar de salud mental y física de los trabajadores ya que un trabajador motivado, es sereno, activo y entusiasta.

8. CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación la misma que se titula Estrés Laboral y su influencia en el estado emocional del personal que labora en el Ministerio de Inclusión Económica y Social de la ciudad de Loja durante el periodo Enero – Junio 2013; se determino que:

- Del personal evaluado correspondiente a 60 personas, 33 presentaron ansiedad constituyendo el 55% de la población investigada.
- De la muestra de estudio seleccionada, correspondiente a 33 personas el 100% presenta estrés laboral.
- Al evaluar el estado emocional, el 51.52% presentaron agotamiento emocional y el 48.48% presentaron despersonalización.
- Los principales factores que influyen en el estrés laboral son la tensión, irritabilidad y fatiga con un 51.52%, el 36.36% corresponde a la sobrecarga carga laboral y el 12.12% corresponde al miedo y ansiedad.

9. RECOMENDACIONES

Una vez finalizado el trabajo investigativo en el cual se puede apreciar que la mayoría de la población presenta niveles altos de estrés, donde el género de mayor prevalencia que conforma la institución es femenino el mismo que a la vez es de mayor vulnerabilidad ante el estrés laboral y de mayor afectación en el estado emocional, se recomienda que:

- Se ejecute el modelo de intervención grupal diseñado para todo el personal que integra la institución para prevenir y dar un mejor manejo en el estrés, encaminado a potenciar cualidades, destrezas y habilidades que estas personas poseen tales como el teatro, el baile, la música, manualidades, para fortalecimiento de salud física y mental, integrando a las personas para el mejoramiento de las relaciones personales.

- Se aplique el modelo de intervención secundario diseñado en el presente estudio investigativo, de manera especial en aquellas personas que presentaron altos índices de estrés laboral y que son más vulnerables al mismo. La intervención secundaria está encaminada en reducir la sintomatología del estrés laboral como la ansiedad, el agotamiento emocional, la despersonalización y el mejor control de sus factores principales como la tensión, irritabilidad y fatiga; para el mejoramiento del estado de ánimo, la autoestima, el desenvolvimiento personal y laboral. Además que busca en dar a la persona mejores alternativas para la solución de sus malestares físicos y mentales mejorando su manera de razonar, actuar y sentir, por ello se ve necesario el tratamiento para aquellas personas afectadas y vulnerables por el estrés.

- Se realice la implementación de un departamento psicológico encargado de la salud mental de todo el personal guiado, a la evaluación, diagnóstico, prevención y tratamiento, de los diversos problemas personales y colectivos que se pueden presentar en el personal que labora en la institución.

10. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

INTRODUCCIÓN

Siendo el estrés laboral un factor de riesgo tanto para la institución la cual se puede ver afectada económicamente y a la vez para él trabajador quién puede empezar a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral; de tal manera que haciendo uso de los datos obtenidos en la presente investigación revelando que él 55% de los trabajadores padecen de estrés laboral presentando entre ellos agotamiento emocional, despersonalización, irritabilidad, tensión, miedo y ansiedad; es menester en primera instancia la elaboración de un plan psicoterapéutico primario el mismo que puede ser aplicado de manera grupal a todos los trabajadores que integran la institución el cual está orientado a la prevención, educación y manejo del estrés laboral; y en segundo la implementación de un modelo de intervención secundario encaminado al tratamiento individualizado con aquellas personas que presentaron altos índices de estrés, focalizándonos en los principales síntomas y en los principales factores que propician elevados índices de estrés; de esta manera se podrá reducir la sintomatología del estrés, dar nuevas alternativas de manejo contra el estrés, propiciar el bienestar individual del trabajador y mejorar las relaciones personales mejorando de igual manera la salud colectiva tanto a fuera como adentro de la institución.

Dichos modelos de intervención estarán basados en la utilización de técnicas cognitivo-conductuales que serán útiles para trabajar en el manejo del estrés, reducción de la sintomatología que puede provocar el estrés, fortalecimiento de la salud mental individual y grupal.

MODELO DE INTERVENCIÓN GRUPAL

Objetivo General.

- ✓ Implementar un modelo de intervención grupal encaminado a reconocer y disminuir la sintomatología del estrés laboral en el personal de la institución.

Objetivos Específicos.

- ✓ Informar sobre las técnicas específicas a desarrollarse para el manejo del estrés.
- ✓ Fomentar las técnicas de afrontamiento para el manejo de estrés laboral y el mejoramiento de las relaciones personales.
- ✓ Adquirir los recursos y habilidades necesarias mediante el conocimiento y la puesta en práctica de técnicas psicológicas de afrontamiento eficaz.

INTERVENCIÓN GRUPAL PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS

Objetivo: Adquirir conocimientos, habilidades y actitudes para ser capaces de afrontar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus efectos para la salud.

Procedimiento: El campo del control del estrés se caracteriza por la enseñanza de habilidades específicas a la población tratada, para ello se debe tomar en cuenta ciertas características del grupo para el mejor manejo del taller y el aprendizaje del mismo.

Duración: El tiempo de duración de esta fase será de manera indefinida ya que las actividades pueden realizarse de manera esporádica o diariamente.

FASES	TÉCNICA	OBJETIVO	PARTICIPANTES	RECURSOS	DURACIÓN
FASE 1 (SESIÓN INICIAL)	Ice Breakers (Romper el hielo)	Presentarse a uno mismo y a todo el grupo para fomentar la interacción en grupo.	Participantes. Psicólogo	✓ Espacio Físico. ✓ Material didáctico	Esta actividad se realizara al inicio de cada intervención.
FASE II	Terapia explicativa	Explicar a todos los participantes	Participantes.	✓ Espacio	De dos a tres

(SESIÓN INTERMEDIA)		sobre el estrés laboral. Síntomas físicos, cognitivos y emocionales. Y como afecta a nivel	Psicólogo	Físico. ✓ Material didáctico	horas por sesión.
FASE III (SESIÓN INTERMEDIA)	Inoculación del estrés	Proporcionar a los participantes, técnicas para el manejo flexible del estrés	Participantes. Psicólogo.	✓ Espacio Físico. ✓ Material didáctico.	De dos a tres horas por sesión.
FASE IV (SESIÓN INTERMEDIA)	Ejercicios de Relajación	Alcanzar estados de paz, tranquilidad y alegría para la disminución de la tensión tanto física como mental.	Participantes. Psicólogos	✓ Espacio físico. ✓ Material didáctico.	Esta actividad se realizara al inicio de cada intervención.
FASE V (SESIÓN FINAL)	Feedback Visualización proyectiva Acuerdos del grupo	Reemplantamiento de los momentos de mayor tensión y como se podría actuar de una mejor manera (pensar antes de actuar). Realizar un recuerdo de lo que se aprendió y	Participantes. Psicólogos	✓ Espacio físico. ✓ Material didáctico.	De dos a tres horas por sesión.

		llegar a acuerdos del grupo que mejoren la relaciones interpersonales.			

INTERVENCIÓN SECUNDARIA

Objetivo General:

- Establecer un modelo de intervención psicoterapéutica para disminuir los niveles de estrés y mantener un mejor equilibrio emocional en el personal que labora en dicha institución.

Objetivo Específicos:

- Determinar los principales factores estresantes que influyen en el ambiente laboral.
- Desarrollar destrezas y habilidades sociales para asumir de una mejor manera cada día de labores.
- Establecer técnicas de autocontrol para el mejor control de las emociones y sentimientos.

Técnicas Cognitivo-Conductuales y Estabilidad Emocional

Objetivo: Cambiar la perspectiva de observar la situación y promover conductas adaptativas para dotar al individuo una serie de estrategias que le permitan afrontar sus problemas y mantener un óptimo estado emocional.

Procedimiento: Para el cumplimiento de las actividades se lo realizará en forma disciplinaria con cada persona perteneciente al Ministerio de Inclusión Económica y Social- MIES.

Técnicas	Objetivo	Descripción	Participantes	Número de sesiones	Duración
Realización de la Historia Clínica Psicológica	Evaluación del paciente a través de la historia clínica y los respectivos reactivos psicológicos.	La evaluación nos brindara datos del paciente como personalidad, nivel cultural, estructura del pensamiento, estado físico y mental	Persona. Psicólogo.	Una sesión	60 minutos
Sesión Informativa o educativa:	Mediante el diálogo se dará a conocer al individuo sobre ¿Qué es el estrés laboral? ¿Cómo puede afectar?	Dotar a las personas de información sobre el estrés laboral, el Síndrome de Burnout, la respuesta emocional, la ansiedad y la ira.	Persona. Psicólogo.	Una sesión	60 minutos
Reorganización	Modificar pensamientos en las personas a través de	Este método consiste en discutir en base al intercambio de	Persona. Psicólogo	Dos Sesiones	60 minutos

Cognitiva/Método Socrático	un debate socrático potenciando su autoestima.	razones y argumentos lógicos con el propósito de modificar las distorsiones cognitivas y buscar nuevas alternativas de pensamiento			
Respuesta cognitiva – emocional	Analizar estructura de pensamientos y sus maneras de sentir	Identificar como el sujeto percibe su medio, filtra y procesa la información y de esta manera actúan sus emociones.	Persona. Psicólogo.	Dos sesiones	45 a 60 minutos
Identificar pensamientos irracionales	Mediante la entrevista y la aplicación del inventario de pensamientos automáticos se detectan los pensamientos irracionales	Identificar los pensamientos de mayor influencia y que causantes de malestar en la persona	Persona Psicólogo.	Dos sesiones	45 a 60 minutos
Reestructuración y cambio de pensamientos.	Cambiar antiguas maneras de pensar por otras mejores para la persona	Mediante el uso de frases y pensamientos positivos combatir y cambiar la antigua manera de pensar y	Persona Paciente	Dos sesiones	45 a 60 minutos

		obtener un pensamiento saludable			
Adquisición del ISINGTH	Mediante la redacción de vivencias personales e historia personal lograr un enfoque y conocerse así mismo.	Analizar el comportamiento de la persona y llevar a un autoconocimiento de la misma	Persona Psicólogo	Dos sesiones	45 a 60 minutos
Elaboración cognitiva de experiencias pasadas	Mediante el recordatorio de las vivencias de experiencias pasadas en el trabajo, estructurar un cambio en el actuar de la persona	Promover el cambio, dando la posibilidad de encontrar alternativas más funcionales en torno a su personalidad.	Persona Psicólogo	Dos sesiones	45 a 60 minutos
Flexibilización de la personalidad	Analizar sus potenciales y fragilidades para promover cambios en su personalidad	Promover cambios en su personalidad a través del reconocimiento de potenciales y fragilidades	Persona Psicólogo	Dos sesiones	45 a 60 minutos
Asertividad	Reconocer los propios errores y aceptándose como persona, dejando claro que los errores cometidos no lo convierten en una	Implementar en la persona una mejor manera de llevar a cabo sus labores diarias sin presionar o exigir más de lo que se puede rendir	Persona Psicólogo	Dos sesiones	45 a 60 minutos

	mala persona	así mismo y a los demás			
Entrenamiento de Habilidades Sociales	Mejorar el desenvolvimiento personal y fortalecer las relaciones.	Consiste en la enseñanza de conductas que tienen más posibilidad de lograr el éxito y conducirse con seguridad en situaciones sociales	Persona Psicólogo	Tres sesiones	60 minutos
Relajación progresiva de Jacobson	Mediante la implementación de los ejercicios de relajación enseñar a la persona un nuevo hábito para combatir el estrés	Liberar al individuo de las tensiones que siente cuando es presionado.	Persona Psicólogo	Tres sesiones	45 a 60 minutos
Desensibilización Sistemática	Se intenta controlar las situaciones de ansiedad o miedo ante situaciones que resulten amenazadoras a la persona.	Se pide al sujeto que, estando relajado, imagine varias escenas que le provoquen cada una de ellas mayor ansiedad que la anterior.	Persona Psicólogo	Tres sesiones	60 minutos

<p>Inoculación del Estrés</p>	<p>Desarrollar o dotar a los sujetos de habilidades y destrezas que les permitan: Disminuir o anular la tensión y la activación fisiológica. Sustituir las antiguas interpretaciones negativas.</p>	<p>Esta técnica se lleva a cabo en tres pasos: Fase educativa Fase de ensayo Fase de implementación.</p>	<p>Persona. Psicólogo</p>	<p>Tres sesiones</p>	<p>60 minutos</p>
-------------------------------	---	---	--------------------------------	----------------------	-------------------

11. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Chile, G. d. (Diciembre,2001). Estrés Laboral.Santiago: LOM Ediciones.
- ✓ Cox Stravoula Leka. La Organización del Trabajo y el Estrés.Reino Unido. (2004).
- ✓ Dr. Nimio Atialiano Rosas. Desarrollo Psicológico Personal. Colombia (2004).
- ✓ Ferrand Liliana Casuso. (2000). Breve recorrido de la historia del diagnóstico y tratamiento del estrés. Estres es un producto del siglo XX.
- ✓ Gabriela Moreno Oliva; Tesis: “CAUSAS, IMPACTO DEL ESTRÉS SOBRE LA SALUD Y DESEMPEÑO. PROPUESTA DE ATENCIÓN EN TRABAJADORES DE UNA ISNTITUCIÓN BANCARIA, Junio 2012, México”
- ✓ Graciela Muñoz; Tesis: PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL EQUIPO DEL CENTRO DE SALUD FAMILIAR ANGACHILLA, VALDIVIA 2009.
- ✓ Juan Manuel Bustamante Michel Tesis: “PRESENCIA DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT) EN DOCENTES DE ENSEÑANZA BÁSICA DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE LOS ANGELES – CHILE, 2009”
- ✓ Irene Houtman. Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los países en desarrollo. Ginebra (2008).
- ✓ Kaplan Juan. Medicina del trabajo. 1ª Edición. Facultad de Ciencias Médicas, Buenos Aires. (2010).
- ✓ Lic. Belkys Miranda, Tesis: ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE BIOANÁLISIS DEL HOSPITAL GENERAL DR. DOMINGO LUCIANI DE LA CIUDAD DE CARACAS EN EL 2010.
- ✓ Mayra Sanchez Tesis: EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA “SUALUPELL CURTIDURÍA

SUÁREZ S.A.” EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO MARZO – MAYO DE 2009”

- ✓ María Elena Fernández. Tesis: Estrés Percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su Asociación con la Salud Psicológica y estabilidad emocional, León 2009.
- ✓ Montesinos María José. (2009). Consecuencias Psicosociales del Trabajo en el Personal de Enfermería. Murcia: ISSN 1729-3510.
- ✓ Narvaez Vega Valentina Yanina, Medina Muñoz Ruth Patricia. Tesis: El Estado Emocional y su relación con el Consumo de Alcohol en estudiantes del Colegio Nacional Adolfo Valarezo. Abril-Octubre 2010. Loja.
- ✓ Organización Mundial de la Salud.(1992). Clasificación Internacional de Enfermedades,10 Trastornos Mentales y del Comportamiento. Zaragoza:Meditor Km 3.400-50013 Zaragoza.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO

- ✓ Donal, A. F. (30 de 07 de 2009). El Estrés Laboral en los países Europeos y en América Latina. Recuperado el 15 de 03 de 2013, de <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14>.
- ✓ Guía para la prevención de Riesgos Laborales. Secretaria Ejecutiva confederal de UGT. Recuperado el 3 de Noviembre del 2013, de <http://www.slideshare.net/visionpsicologica/guia-estres-laboral>.
- ✓ Multinacional Robert Half; Estrés laboral, un problema que va en aumento, recuperado el 29 de Abril del 2013, de <http://noticias.universia.cl/en-portada/noticia/2013/04/29/1020126/estres-laboral-problema-va-aumento.html>



Anexos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA DE LA SALUD HUMANA

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

PROYECTO DE TESIS



TÍTULO:

ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ESTADO EMOCIONAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL – MIES DE LA CIUDAD DE LOJA DURANTE EL PERIODO ENERO – JUNIO 2013.

PROYECTO DE TESIS PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGO CLÍNICO

AUTOR: DIEGO ARMANDO HIDALGO ONTANEDA.

LOJA - ECUADOR
2013

I. PROBLEMATIZACIÓN

El estrés laboral constituye una de las problemáticas del siglo XXI, afectando a miles de trabajadores en el mundo, cuyos porcentajes y cifras escalan año a año, debido a los cambios y transformaciones que la globalización exige imponiendo de esta manera nuevas reglas y patrones a las empresas e instituciones para maximizar sus beneficios y reducir costos; demandando de tal manera individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.

La sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, provenientes de corrientes como el consumismo y la globalización, las cuales llevan a los individuos a cambiar su ritmo y estilo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tareas específicas como en las diversas áreas de trabajo.

La Organización Mundial de la Salud estima que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 30% y el 60% los trabajadores afectados por dicha enfermedad, empezando desde los años noventa a dar mayor importancia a la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral, para mejorar la Salud Laboral, identificando los factores estresantes en cada tipo de trabajo para tratar de evitarlos y disminuir así el deterioro de las relaciones interpersonales, el absentismo laboral y mejorar el rendimiento y reconoce que un trabajador estresado suele estar afectado emocionalmente y ser enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral. El estrés se describe a menudo como uno de los grandes problemas de nuestro tiempo ya que desencadena una serie de síntomas como decaimiento, cansancio, inseguridad, apatía, dificultad para tomar decisiones, e incluso ira contenida, pero además, el estrés laboral conlleva otra serie de desarreglos o síntomas físicos como taquicardias, cefaleas, insomnio, dolores musculares, incremento de la

presión arterial. El estrés laboral no es en si la fuente principal de muchos problemas pero constituye un factor para la generación de varias patologías y afecta en si a un número importante de personas en el ámbito global del trabajo. A nivel mundial el estrés laboral registra un fuerte incremento en los últimos dos años, a tal punto que muchas aseguradoras la califican como la “epidemia del siglo XXI”. Según un informe difundido por la firma Regus una encuestadora europea, el 58% de las empresas a nivel mundial verificaron un incremento importante en los casos de trabajadores con estrés laboral afectando de esta manera la productividad y registrando que los lunes son los días del ausentismo laboral y de los infartos. Ese día, un millón de personas no van a trabajar y una alta proporción de quienes asisten, mueren por problemas cardiacos, especialmente si ocupan un cargo directivo. En un día, uno de cada seis empleados no asiste al sitio de labores. El trabajo también destaca que la declaración de esta enfermedad de tipo psicossomático se da en aquellas personas acosadas por el énfasis en la rentabilidad, la amenaza constante de perder el empleo, la carga excesiva de trabajo, un ritmo de trabajo elevado, realización de tareas monótonas, falta de autonomía y falta de apoyo de los compañeros, son algunos de los factores que generan estrés en los trabajadores, aseguró la firma dedicada a la provisión de soluciones informáticas para el ambiente laboral.

En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año a año y constituye uno de los principales factores de riesgo en relación con la mortalidad, los derivados de la ocupación se encuentran en el séptimo lugar en relación con la mortalidad, ocupan el segundo lugar en cuanto a años de vida de incapacidad y el cuarto en términos de años de potenciales perdidos, de acuerdo a estudios realizados se reveló que el 65% de los empleados en empresas sufren de estrés dichos porcentajes llevan a los trabajadores afectados por el estrés laboral a iniciar acciones legales contra las empresas como consecuencia de la sobrecarga laboral o bien a raíz de los despidos que se producen debido a reacciones emocionales que desencadenan en su exclusión del mercado laboral.

En el Ecuador estrés laboral es un problema socio-productivo que ha sido muy notorio, la mayoría de la personas padecen de enfermedades causadas o agravadas por el estrés, revelando que el estrés es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales; que no se ajustan a sus conocimientos, capacidades y que pone a prueba su capacidad para afrontar la situación. Los índices demuestran que entre 70 % y 80 % de la población está afectada y que de cada 10 personas 8 viven estresadas y es justamente la actividad laboral que constituye la fuente principal de mayor estrés asociada a la falta de seguridad laboral y al acoso laboral convirtiéndose en un tipo de violencia que se aplica de manera silenciosa.

En el ambiente específico de la ciudad de Loja, también se observa la existencia del problema en estudio, ya que vivimos en medio de una sociedad en constante evolución, más aún al referirnos a las organizaciones, es por esta razón que dichos cambios acelerados es lo que provoca que las personas se estresen con facilidad, la manera como interpretamos y pensamos acerca de lo que ocurre afecta a nuestra perspectiva y experiencia de estrés, de manera que con frecuencia es nuestra interpretación lo que genera una reacción negativa de estrés, además la cultura e idiosincrasia de nuestra sociedad no deja de ser influyente en la parte psíquica del individuo. Es conocido los signos y síntomas que el estrés genera afectando el estado emocional importante en la parte integral del individuo disminuyendo su rendimiento o aporte hacia la empresa o institución en la cual trabaja; además en su vida familiar e individual.

Las causas del estrés laboral, sus efectos y su prevención adopta diferentes formas, no obstante es importante preparar y capacitar a los trabajadores para afrontar todas las fuertes demandas que el ambiente les haga con todos los recursos disponibles y así adaptarse y resolver objetivamente los problemas que día a día se les presentan. Actualmente el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, en las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. Por ello, es importante saber

identificar adecuadamente la presencia de estrés. Por último cabe recalcar que la salud mental y más aun la salud mental en las instituciones y empresas constituyen una de las áreas más descuidadas por los gobiernos de turno quien no le ha tomado la importancia del caso que se solicita para un mejor rendimiento y armonía del individuo, por ello me hago la pregunta ¿Cómo influye el estrés laboral en el estado emocional del personal que labora en el Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Loja durante el periodo Enero – Junio 2013?

II. JUSTIFICACIÓN

El estrés ha sido identificado como uno de los riesgos emergentes más importantes en el panorama laboral actual y como uno de los principales retos para la seguridad y la salud a que se enfrentan las organizaciones. El estrés laboral ha sido definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante situaciones nocivas del contenido, organización o entorno de trabajo; caracterizado por altos niveles de excitación y angustia, con la sensación de no poder hacer frente a la situación. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral como una "Enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores". Los costos humanos son significativos; aproximadamente más del 15% de las enfermedades cardiovasculares de los hombres y del 20% de las mujeres se deben al estrés relacionado con el trabajo tomando en cuenta la influencia sobre estado psicológico y emocional del individuo llevando así a costos económicos importantes debido al gran ausentismo que puede presentarse. Desde esta perspectiva, los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en diversos grupos estresores relativos a la organización del trabajo, estresores del ambiente físico, estresores de la tarea y estresores de tipo personal e interpersonal. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador importante. Si por el contrario, existe un desacuerdo entre las percepciones de las personas de las demandas que recaen sobre ellas y de sus habilidades para afrontarlas, se producirá el estrés laboral. Los principales estresores de la tarea son la inadecuada carga mental de trabajo y la falta de control sobre la tarea, ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones relevantes, estimulación lenta y monótona, condiciones laborales inadecuadas. El exceso de trabajo o su dificultad producen estrés cuando el trabajador percibe que no posee la

habilidad suficiente para realizar su tarea, pero esto no quiere decir que las situaciones de subcarga no la generen.

Debe manifestarse las razones que han motivado la realización del presente proyecto de tesis. Se ha observado que uno de los problemas con mayor frecuencia que presenta el recurso humano en las organizaciones e instituciones es el estrés, este mal, va a dificultar las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser, razones que hacen necesario su tratamiento oportuno, evaluando primeramente los procesos cognitivos y el estado emocional de las personas que presentan sus servicios en la institución. El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles, es por esto que a lo largo de las siguientes páginas, trato de reflejar cómo el recurso humano ha ido adquiriendo, una gran importancia en el mundo institucional y empresarial como un elemento diferenciador en las instituciones y empresas y un factor determinante del éxito.

Desde esta perspectiva intento realizar una visión panorámica, aunque no exhaustiva, del estrés laboral en las organizaciones con el objeto de destacar, aquellos aspectos que me han parecido más relevantes y de aportar un pequeño avance en el tratamiento de las personas en el seno de la institución, que contribuya a la mejora de la competitividad de éstas y permita un mayor grado de desarrollo de las personas en la realización de su actividad laboral. Por otra parte es inevitable experimentar cierto grado de estrés en la vida y en las ocasiones apropiadas resulta benéfico. No obstante, demasiado estrés es peligroso para la salud en general, ya que se alteran en forma prolongada y perjudican las funciones de muchos sistemas del organismo.

Por último en la ciudad de Loja es poco conocido las investigaciones que puedan aplicarse al personal que labora en la varias instituciones tanto privadas como públicas por ello he percibido la necesidad de incursionar en el ámbito laboral y realizar la investigación denominada “Estrés Laboral y su influencia en el estado emocional en el personal que labora en el Ministerio

de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Loja durante el periodo Enero – Junio 2013” con el objetivo de no solo determinar su influencia en el estado emocional sino también como influye en el desempeño y rendimiento laboral factores que son importantes en el individuo y de tal manera aportar con soluciones para un mejor desempeño en su respectivo puesto de trabajo en la institución, sin descartar los diferentes problemas que se pueden encontrar en el individuo durante la evaluación y desarrollo de la investigación.

III. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Determinar cómo influye el estrés laboral en el estado emocional en el personal que labora en el Ministerio de Inclusión Económica y Social-MIES de la ciudad de Loja.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Determinar el síntoma principal del estrés laboral a través de la aplicación de la Escala de Hamilton con el objetivo de seleccionar la muestra en estudio.
- Diagnosticar Estrés laboral en la muestra de estudio seleccionada del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la ciudad de Loja a través de la aplicación de la Historia Clínica Psicológica.
- Evaluar el Estado Emocional de la muestra de estudio seleccionada del Ministerio de Inclusión Económica y Social a través de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach.
- Detectar los principales factores que influyen en el estrés laboral a través del Cuestionario de Estrés Percibido.
- Establecer un modelo de intervención psicoterapéutica para disminuir los niveles de estrés y mantener un mejor equilibrio emocional en el personal que labora en dicha institución.

IV. ESQUEMA DEL MARCO TEORICO

CAPITULO I

ESTRÉS LABORAL

- 1.1. Historia del estrés**
- 1.2. Definición del estrés**
- 1.3. Características del estrés**
- 1.4. Tipos de estrés**
- 1.5. Estrés Laboral**
- 1.6. Síntomas que puede provocar el estrés laboral**
- 1.7. Causas del estrés laboral**
- 1.8. Consecuencias del estrés laboral**
- 1.9. Fases del estrés**

CAPITULO II

ESTADO EMOCIONAL

- 2.1. Introducción**
- 2.2. Emociones y sentimientos**
- 2.3. Estado emocionales positivos y negativos**
- 2.4. Emociones, personalidad y diferencias de género**
- 2.5. Cansancio emocional**
- 2.6. Tratamiento para el estrés y autocontrol de las emociones**
- 2.7. Instrumentos de valoración**

V. METODOLOGÍA

CARACTERÍSTICAS DEL DISEÑO METODOLÓGICO

En el presente proyecto de tesis se busca extender su validez que permita medir la confiabilidad de la investigación mediante la medición de la información a través de los reactivos psicológicos.

Tipo de estudio:

- **Descriptivo:** Porque se describirá la importancia e influencia entre sí de las variables en estudio a través de reactivos y encuestas aplicadas.
- **Correlacional:** Porque determinare el grado de relación o asociación entre dos variables existentes a través de reactivos y encuestas aplicadas.
- **Transversal:** Porque además es un estudio estadístico y mide el efecto en una muestra poblacional estudiando las variables durante el periodo establecido.

Universo

El universo está constituido por todo el personal que labora en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Muestra

Una vez realizado el estudio general, a través del despistaje Ansiedad de Hamilton se seleccionara a las personas que presenten estrés laboral para la respectiva investigación.

Criterios de Inclusión

1.- Se considera a las personas que llevan laborando como mínimo cinco años en adelante en la institución.

2.- Se tomara a todo el personal que conforma la institución con el fin de establecer diferencias en las distintas áreas laborales.

3.- Se tomara en cuenta a las personas que quieran participar en la investigación.

Criterios de Exclusión

1.- Se descarta a las personas que llevan trabajando corto plazo de tiempo no más de cinco años.

2.- Se descarta a las personas que no quieran participar en la investigación.

Método.

Para la elaboración de la investigación se utilizara el método inductivo ya que a partir de la observación de los hechos; la clasificación de los factores en estudio, se llegara a las conclusiones de los factores en estudio con la ayuda de la historia clínica.

Se utilizara el método psicométrico, ya que para la recolección de datos se hará uso de los test respectivos test psicométricos.

Técnica.

Haciendo uso de los test Psicológicos y la utilización de la Historia Clínica Psicológica se realizara el estudio respectivo.

Instrumentos a emplearse

Para la recolección de información y análisis de lo que se desea investigar es necesario la aplicación de reactivos psicológicos como los que se va a describir.

- Escala de Ansiedad Hamilton.
- MBI (Inventario de Burnout de Maslach).
- Cuestionario de Estrés Percibido (CEP).
- Historia Clínica Psicológica.

Procedimiento.

La elaboración de la presente investigación se elaborara en tres fases Las cuales serán:

Primera fase: mediante la aplicación del reactivo psicológico Ansiedad de Hamilton realizare el respectivo despistaje con el fin de seleccionar la muestra que presenta mayor índice o niveles de estrés.

Segunda fase: mediante la aplicación de la Historia Clínica Psicológica, el test Inventario de Burnout de Maslach y la aplicación de los cuestionarios estrés percibido (CEP) determinare como influye el estrés en el estado emocional.

Tercera fase: en base a los resultados obtenidos procederé a la elaboración de un programa de intervención psicoterapéutico con el fin de brindar al individuo un mejor autocontrol en sus emociones para mejorar de tal manera el rendimiento y desempeño laboral.

VI. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Recursos Humanos

Egresado de la Carrera de Psicología Clínica.

Personal que labora en la Institución.

Director de tesis

Por designar.

Responsable del proyecto

Diego Armando Hidalgo Ontaneda.

Población en estudio

Personal que labora en la institución.

Recursos materiales

Reactivos Psicológicos.

Encuestas.

Material de escritorio.

Financiamiento

100% propio

Anexo Nro. 1

ESCALA DE ANSIEDAD DE HAMILTON

Fecha: -----

Paciente: -----

0.-Ausencia; 1.-Leve; 2.-Moderado; 3.-Grave; 4.-Muy grave

0 1 2 3 4

Estado ansioso: Preocupaciones, temor de que suceda lo peor, temor anticipado, irritabilidad.					
Tensión: Sensaciones de tensión, fatigabilidad, sobresalto al responder, llanto fácil, temblores, sensación de inquietud, imposibilidad de relajarse.					
Temores: A la oscuridad, a los desconocidos, a ser dejado solo, a los animales, al tráfico, a las multitudes.					
Insomnio: Dificultad para conciliar el sueño. Sueño interrumpido, sueño insatisfactorio y sensación de fatiga al despertar, pesadillas, terrores nocturnos.					
Funciones Intelectuales (Cognitivas): Dificultad de concentración, mala o escasa memoria.					
Humor depresivo: Pérdida de interés. Falta de placer en los pasatiempos, depresión, despertarse más temprano de lo esperado. Variaciones anímicas a lo largo del día.					
Síntomas somáticos musculares: Dolores musculares, espasmos musculares o calambres, rigidez muscular, tics, rechinar de dientes, voz vacilante, tono muscular aumentado.					
Síntomas somáticos sensoriales: Zumbido de oídos, visión borrosa, oleadas de frío y calor, sensación de debilidad. Sensaciones parestésicas (pinchazos, picazón u hormigueos).					
Síntomas cardiovasculares: Taquicardia, palpitaciones, dolor precordial (en el pecho), pulsaciones vasculares pronunciadas, sensación de "baja presión" o desmayo, arritmias.					
Síntomas respiratorios: Opresión o constricción en el tórax (pecho), sensación de ahogo, suspiros, disnea (sensación de falta de aire o de dificultad					

respiratoria					
Síntomas gastrointestinales: Dificultades al deglutir, flatulencia, dolor abdominal, sensación de ardor, pesadez abdominal, náuseas, vómitos, borborigmos, heces blandas, pérdida de peso, constipación.					
Síntomas genitourinarios: Micciones frecuentes, micción urgente, amenorrea (falta del período menstrual), menorragia, frigidez, eyaculación precoz, pérdida de libido, impotencia sexual.					
Síntomas del sistema nervioso autónomo: Boca seca, accesos de enrojecimiento, palidez, tendencia a la sudoración, vértigos, cefaleas (dolor de cabeza) por tensión, eritema piloso (piel de gallina).					
Conducta en el transcurso del test: Inquietud, impaciencia o intranquilidad, temblor de manos, fruncimiento del entrecejo, rostro preocupado, suspiros o respiración rápida, palidez facial, deglución de saliva, eructos, tics.					

Anexo Nro. 2

HISTORIA CLÍNICA PSICOLÓGICA

La presente entrevista psicológica fue estructurada a fin de conocer los principales factores que influyen en el estrés laboral, la misma que se realizó de manera individual.

HISTORIA CLÍNICA PSICOLÓGICA

HISTORIA CLINICA PSICOLÓGICA.

1. DATOS DE IDENTIFICACION:

Nombre:

Lugar y fecha de nacimiento:

Edad:

Sexo:

Raza:

Estado civil:

Número de hijos:

Instrucción:

Profesión:

Ocupación:

Religión:

Dirección Domiciliaria:

Procedencia:

Lugar de residencia:

Años de labor:

Forma de vida:

2. CONDICIONES DE A LA ENTREVISTA:

.....
.....
.....

3. MOTIVO DE CONSULTA:

.....
.....

4. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD:

.....
.....

5. PSICOANAMNESIS PERSONAL, NORMAL Y PATOLOGICA.

.....
.....

6. PSICOANAMNESIS FAMILIAR, NORMAL Y PATOLOGICA.

.....
.....

7. HISTORIA LABORAL:

1) **¿Qué tiempo lleva usted laborando en la institución?**

.....

2) **¿Es de gran satisfacción y motivación el rol que desempeña dentro de la institución?**

.....

3) **¿Cuáles factores considera usted que son los principales para los altos índices de estrés en la institución?**

.....

4) **¿Cómo considera las relaciones interpersonales dentro de la institución?**

.....

5) **¿Puede usted separar los problemas que se presentan en su hogar del trabajo?**

.....

6) **¿De que manera resuelve un problema ya sea en su trabajo como en el hogar?**

.....

7) **¿En que debería mejorar la institución para el servicio a la comunidad?**

.....

8.- ¿Considera importante la presencia de un profesional de la salud mental en la institución?

8. HISTORIA SOCIAL:

.....
.....

9.HISTORIA SEXUAL:

.....
.....

10.EXAMEN DE FUNCIONES:

Conciencia:

Atención:

Sensopercepciones:

Memoria:

Afectividad:

Inteligencia:

Pensamiento:

Voluntad:

Instintos:

Hábitos:

Juicio y Razonamiento:

11. DIAGNOSTICO PRESUNTIVO.

.....
.....

12. DIAGNÓSTICO DIFERENCIAL

.....
.....

13. DIAGNÓSTICO DEFINITIVO

.....
.....

Anexo Nro. 3

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Nombre:..... **Sexo:**.....
Edad:..... **Años de labor:**.....

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							

4	PA	Puedo entender con facilidad lo que se me pide en el trabajo							
5	D	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos.							
6	EE	Trabajar con personas todos los días; es una tensión para mí.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que se me presentan en mi trabajo.							
8	EE	Me siento "agotado" por el trabajo.							

9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							

14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunas de las personas a los que tengo que atender.							
16	EE	Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mi trabajo							

18	PA	Me encuentro animado después de trabajar con las personas en contacto directo.							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades y capacidades.							
21	PA	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							

22	D	Siento que las personas me culpan por algunos de sus problemas.							
----	---	---	--	--	--	--	--	--	--

Anexo Nro. 4

CUESTIONARIO DE ESTRÉS PERCIBIDO

Nombre:.....

Sexo:.....

Edad:.....

Años de labor:.....

Fecha:.....

		NUNCA	ALGUNAS VECES	CON FRECUENCIA	SIEMPRE
1	Se siente descansado.				
2	Siente que se le hacen demasiadas peticiones.				
3	Está irritable o malhumorado.				
4	Tiene demasiadas cosas que hacer.				
5	Se siente solo o aislado.				
6	Se encuentra sometido a situaciones conflictivas				
7	Siente que está haciendo cosas que				

	realmente le gustan.				
8	Se siente cansado.				
9	Teme que no pueda alcanzar todas sus metas				
10	Se siente tranquilo.				
11	Tiene que tomar demasiadas decisiones.				
12	Se siente frustrado.				
13	Se siente lleno de energía.				
14	Se siente tenso.				
15	Sus problemas parecen multiplicarse.				
16	Siente que tiene prisa.				
17	Se siente seguro y protegido.				
18	Tiene muchas preocupaciones.				
19	Está bajo la presión de otras personas.				
20	Se siente desanimado.				

21	Tiene miedo al futuro.				
22	Tiene miedo al futuro.				
23	Siente que hace cosas por obligación, no porque quiera hacerlas.				
24	Se siente criticado o juzgado.				
25	Se siente alegre.				
26	Se siente agotado mentalmente.				
27	Tiene problemas para relajarse				
28	Se siente agobiado por la responsabilidad.				
29	Tiene tiempo suficiente para usted.				
30	Se siente presionado por los plazos de tiempo.				

13. ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORIA	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
TEMA.....	1
RESUMEN - SUMMARY	2
INTRODUCCIÓN	4
REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
MATERIALES Y MÉTODOS	38
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	45
DISCUSIÓN.....	50
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES.....	54
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	56
BIBLIOGRAFÍA.....	67
ANEXOS.....	69
ESCALA DE ANSIEDAD HAMILTON.....	83
HISTORIA CLÍNICA PSICOLÓGICA.....	85
INVENTARIO DE BURNOUT.....	88
CUESTIONARIO DE ESTRÉS PERCIBIDO.....	95