

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA: PSICOLOGÍA



TESIS DE GRADO
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y NIVELES DE ESTRÉS
LABORAL – UN ENFOQUE COGNITIVO
COMPORTAMENTAL

Por: Univ. Yobana Pomier López
Tutora: Mgr. Carla Morales Chavez

La Paz – Bolivia
Noviembre 2019

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por permitirme llegar a este momento, regalarme vida para alcanzar una de mis metas en mi formación profesional, mientras tengo la dura tarea de seguir luchando contra el cáncer. A mi madrecita y hermana Yenny Pomier L por ser los pilares más importantes y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones, porque siempre están para mí en todo momento. A mi padre, que a pesar de la distancia siento su apoyo y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento es tan especial para ti como lo es para mí. Por último y en especial a mis hijas Fabiana e Izabhela por haberme regalado parte de su tiempo y compartir conmigo buenos y malos momentos superando y gozando cada uno de ellos con el amor, apoyo incondicional y sobre todo viviendo intensamente.

No intentes convertirte en un hombre de éxito, sino en un hombre de valor.

Albert Einstein.

AGRADECIMIENTO

Doy infinitamente gracia a Dios, por haberme dado fuerza, valor y vida para culminar esta etapa.

Agradezco la confianza y apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me demuestra su amor incondicional, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mis hermanos en especial a Yenny, que con sus consejos y apoyo me han ayudado a afrontar los retos, desafíos y designios que se me han presentado a lo largo de mi vida.

A mi padre que siempre está presente en mi vida. Sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

Agradezco especialmente a mis hijas Fabiana e Izabhela, quienes con su ayuda, cariño y comprensión han sido, son y serán parte fundamental de mi vida.

Finalmente agradecer a todas las personas que me ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

En la vida hay algo peor que el fracaso: el no haber intentado nada. Franklin D. Roosevelt.

INDICE

<u>RESUMEN</u>	6
<u>INTRODUCCION</u>	7
<u>CAPITULO I</u>	9
<u>PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</u>	9
<u>I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION</u>	9
<u>II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</u>	9
<u>III.OBJETIVOS</u>	11
<u>IV. UNIDAD DE ANÁLISIS</u>	12
1. ESTRÉS LABORAL	12
2. INTELIGENCIA EMOCIONAL	14
<u>V. HIPÓTESIS</u>	15
<u>VI.JUSTIFICACIÓN</u>	16
<u>CAPITULO II</u>	18
<u>MARCO TEORICO</u>	18
1. ESTRÉS LABORAL	18
1.1. CONCEPTO DE ESTRÉS	20
1.2. TIPOS DE ESTRÉS	22
1.3. FASES DEL ESTRÉS	24
1.4. FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL ESTRÉS	26
1.5. EL ESTRÉS EN EL TRABAJO	30
1.6. DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL	31
1.7. CONDICIONES DE TRABAJO Y FACTORES PSICOSOCIALES QUE PRODUCEN ESTRÉS	34
2. INTELIGENCIA EMOCIONAL	38
2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	38
2.2. CONCEPTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	39
2.3. BASES BIOLÓGICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	41
2.4. HABILIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	41
2.5. TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE HENRY WESINGER	43
3. CONSECUENCIAS COGNITIVAS Y PSICOSOMATICAS DEL ESTRÉS	44

4. FACTORES EXTRÍNSECOS QUE CAUSAN ESTRÉS	47
4.1. CONTENIDO DE LA TAREA LABORAL	48
4.2. RELACIONES HUMANAS	49
4.3. ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO	50
4.4. GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE PERSONAL	51
4.5. ALTERACIONES FÍSICAS Y COGNITIVAS ASOCIADAS A SITUACIONES ESTRESANTES DERIVADAS DEL TRABAJO	52
5. FACTORES INTRINSECOS QUE CAUSAN ESTRÉS	52
<u>CAPITULO III</u>	<u>54</u>
<u>METODOLOGÍA</u>	<u>54</u>
1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	54
2. VARIABLES DEPENDIENTES DE ESTUDIO	55
3. VARIABLES RELACIONALES DE INVESTIGACIÓN:	55
4. DESCRIPCION CONCEPTUAL COMO UNIDAD DE ANALISIS DE LAS VARIABLES	55
5. DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN	56
6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	57
7. POBLACIÓN Y MUESTRA	58
8. PROCEDIMIENTO	59
1. PRIMERA FASE OBTENCIÓN DE DATOS	59
2. SEGUNDA FASE ANALISIS DE DATOS	61
<u>CAPITULO IV</u>	<u>63</u>
<u>PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS</u>	<u>63</u>
<u>CAPITULO V</u>	<u>94</u>
1. CATEGORÍAS DE EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES ESPECÍFICAS DEL ESTUDIO REALIZADO	94
2. RESPECTO A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS	99
3. OBJETIVO GENERAL	104
<u>CONCLUSIONES GENERALES DISCUSION Y RECOMENDACIONES</u>	<u>106</u>
<u>RECOMENDACIONES</u>	<u>117</u>
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	<u>118</u>
<u>ANEXOS</u>	<u>121</u>

RESUMEN

Para la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz, es de vital importancia conocer el grado de estrés laboral al que están sometidos los empleados, con el fin de determinar cuales son los factores psicosociales a los cuáles en el momento están expuestos sus trabajadores y la amenaza para su patrimonio.

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz, actualmente no cuenta con una herramienta específica que le permita evaluar el grado de estrés laboral que presentan los empleados, ni conocer las condiciones de trabajo y salud de estos. Tampoco existe un instrumento que le permita determinar el nivel de los factores psicosociales considerados causantes de estrés laboral. Por lo tanto y con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales de los empleados, se hace un estudio sobre los niveles de estrés laboral que se genera dentro de esta entidad laboral publica, para así contribuir con el crecimiento y mejorar el rendimiento de esta entidad laboral.

Por medio del estudio presente, se pudo concluir que hoy en día la forma y exigencias laborales, demandan mayor esfuerzo y mayor actividad laboral para responder a las necesidades y objetivos del área laboral, observamos que consume mayor tiempo de los funcionarios públicos estudiados, es así que son convocados a cumplir con sus respectivas funciones laborales más allá de lo que está cordado dentro de los términos de referencia y modos de contratación, obligándolos a cumplir horarios laborales que exceden las ocho horas reglamentadas.

Por lo tanto concluimos de forma general que el uso de la inteligencia emocional es de vital importancia para la administración de conductas y pensamientos que puedan facilitar el desempeño de uno mismo en la actividad laboral, así el uso de la inteligencia emocional nos permite afrontar de manera objetiva y asertiva aquellas situaciones que representamos como estresantes a la vez nos permite tener mejores resultados en las relaciones sociales y laborales, permitiéndonos afianzar vínculos que nos permitan formar un pensamiento de trabajo en equipo.

INTRODUCCION

El estrés es un tema que cada día adquiere mayor importancia por los efectos dañinos que trae al hombre que lo padece y por el aumento de situaciones sociales, laborales, familiares y personales que lo provocan.

ales que lo provocan.

El estrés es muy difícil de definir, pero fácil de reconocer a través de los cambios que provoca en la persona. Principalmente se ha estudiado desde el punto de vista orgánico o sea las alteraciones que produce en el cuerpo del individuo, se han desconocido los trastornos que provoca en los campos de la emoción y del comportamiento.

Muchos estudiosos del tema consideran que el estrés es perjudicial porque afecta negativamente la salud física y mental, pero la gran mayoría señala que el estrés en sí mismo no es dañino; que simplemente es una respuesta orgánica y mental a un estímulo del medio externo o interno que pone a funcionar mecanismos psicofisiológicos suplementarios para hacerle frente. Es nocivo cuando es frecuente e intenso o cuando la respuesta dada por el individuo no logra producir satisfacción y sentimientos de alivio.

En el medio laboral los trabajadores están expuestos a una variedad y diversidad de factores que provocan estrés, a corto o a largo plazo, lo cual trae como consecuencia alteraciones de la salud física o mental y cambios en el comportamiento.

La Inteligencia Emocional es un tema recientemente explorado y explotado en estas últimas décadas. Hacerla praxis resulta una labor mucho más comprometida, ya que su puesta en escena traería muchos beneficios, pero tratarla de manera aislada sería un esfuerzo insuficiente, ya que si queremos abordarla tendríamos que hacerlo necesariamente tomando en cuenta a la personalidad y sus múltiples manifestaciones. En una sociedad tan exigente y cambiante, el ser humano tiene que adaptarse a ese movimiento acelerado al que es sometido. Este tema es de especial interés porque busca desentrañar la dinámica que encierra las múltiples relaciones entre la Inteligencia Emocional y los niveles de estrés laboral, en donde se considera que el alto rendimiento

laboral de las personas tiende a bajar en eficiencia laboral debido a las exigencias laborales.

Los aportes que se ofrecieron sobre estas temáticas tienen mucha relevancia sustentada por la teoría y se basa en la investigación de la Inteligencia Emocional, que fue abordada desde un nuevo paradigma de conocimiento, esta temática está siendo aún investigada a partir de los aportes del enfoque que le dan Goleman (1995), Salovey y Mayer (1990) entre otros.

En algunos estudios realizados se observó que en las instituciones en donde existe sobre exigencia laboral, se descuida la integridad de los funcionario y como consecuencias se traducen en el bajo rendimiento laboral, generando ansiedad o depresión que sobre pasan los niveles de tolerancia de los obreros. Día a día se ve que en las situaciones que suponen estrés, llevan a tomar decisiones poco asertivas e incluso a problemas de salud.

CAPITULO I

PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

El área de esta problemática se suscita en aquellos espacios laborales en donde las exigencias sobrepasan la capacidad de rendimiento del personal contratado, estas exigencias son representadas como situaciones de estrés, que desembocan y promueven al bajo rendimiento laboral.

Para la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz, es de vital importancia conocer el grado de estrés laboral al que están sometidos los empleados, con el fin de determinar cuales son los factores psicosociales a los cuáles en el momento están expuestos sus trabajadores y la amenaza para su patrimonio.

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz, actualmente no cuenta con una herramienta específica que le permita evaluar el grado de estrés laboral que presentan los empleados, ni conocer las condiciones de trabajo y salud de estos. Tampoco existe un instrumento que le permita determinar el nivel de los factores psicosociales considerados causantes de estrés laboral. Por lo tanto y con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales de los empleados, se hace un estudio sobre los niveles de estrés laboral que se genera dentro de esta entidad laboral publica, para así contribuir con el crecimiento y mejorar el rendimiento de esta entidad laboral.

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el ambiente laboral, se encuentran personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo y como resultado de éste fenómeno laboral, se encuentran diferentes factores que conllevan a la identificación del estrés laboral, algunas son:

- a) Factores intrínsecos al propio trabajo
- b) Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- c) Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- d) Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es la “sobreevaluación de la responsabilidad laboral” a la que se ven enfrentadas las personas que trabajan en un ambiente en el que se manejan diversas actividades laborales, además de la presión por dar buenos resultados y no generar o reportar conflictos laborales. Un ejemplo de lo anteriormente descrito es cuando se llega a finalizar una actividad planificada, en donde los funcionarios deben realizar la presentación de informes de distinto carácter (Económico, de desarrollo de actividad e incluso de participación del personal).

El estrés generado por la sobrecarga de trabajo produce insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol y del consumo de la nicotina y otras adicciones como método para contraatacar las insatisfacciones producidas por el estrés. Los paradigmas actuales como la globalización de las economías y de la cultura en general abocan a las empresas a contar con personal calificado en términos de productividad y competitividad; con base en ello surge la preocupación por indagar y conocer el nivel de estrés laboral que presentan los funcionarios de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz.

La inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados. La inteligencia emocional se utiliza de forma intrapersonal

(cómo desarrollarla y utilizarla en relación a uno mismo) e interpersonal (cómo ser más efectivos con los demás).” (Hendrie Weisinger 2001).

III.OBJETIVOS

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar, analizar y explicar las situaciones, condiciones y características que generan los distintos niveles de estrés laboral en relación al uso de la inteligencia emocional como factor cognitivo regulador de pensamiento en relación a sus labores por parte de los funcionarios que trabajan en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Evaluar, ,analizar y explicar los niveles de estrés que presentan los funcionarios de la ANH a mediante de la aplicación de cuestionarios y entrevistas cognitivas.
- b) Identificar y explicar los efectos orgánicos y somáticos producidos por el estrés laboral.
- c) Evaluar, analizar y explicar el uso de esquemas cognitivos presentes y ausentes de la inteligencia emocional en el proceso del afrontamiento al estrés laboral.
- d) Identificar los factores del contexto situacional del trabajo que provocan el estrés laboral.

IV. UNIDAD DE ANÁLISIS

1. ESTRÉS LABORAL

1.1. MALAS EXPERIENCIAS LABORALES

Las experiencias laborales negativas en los sujetos, tiene como base a la insatisfacción de las expectativas que tienen antes de haber ingresado, aceptado o verse obligado a desempeñar un rol de trabajo dentro de la entidad en la que se desenvuelve como funcionarios u obreros, tales expectativas son frustradas por diferentes situaciones que son representadas como situaciones de amenaza, conflicto y en algunos casos como lacerantes a la integridad bio-psico-social del sujeto, conduciéndolos a elaborar esquemas de razonamiento erróneos con respecto al trabajo, en general perciben ansiedad ante responsabilidades.

1.2. SOBREALORACIÓN DE CONFLICTOS.

La valoración de los conflictos tiene como base a las experiencias laborales adquiridas por los sujetos durante su desarrollo y la adquisición de experiencia laboral, en donde el valor de las dificultades dependen de la representación cognitiva que elaboran los sujetos sobre las situaciones que han experimentado con anterioridad, estas valoraciones suponen dificultad cuando las actividades laborales son representadas como extremadamente dificultosas, desagradables e insoportables.

1.3. ANSIEDAD

Algunas de las situaciones y reacciones fácilmente identificables que se producen habitualmente en los seres humanos son la alegría, tristeza, miedo, ira. Estas emociones

nos permiten valorar las situaciones como placenteras o insatisfactorias, como inseguras o de riesgo.

Para explicar los cambios que experimentamos, vamos a centrarnos en el miedo y las amenazas que, por ejemplo, sentimos ante una situación de peligro en la que puede estar en juego integridad psico-bio-fisiológica.

A nivel cognitivo realizamos diversos análisis de comprensión, juicio de valor, memorización y razonamiento para evaluar la situación que representa amenaza y responder con conductas de evitación o defensa, estas conductas son el producto de las exigencias del medio y las necesidades del sujeto.

En lo que se refiere al nivel físico y fisiológico, depende de los esquemas de conducta que vayamos a desarrollar ante la situación, se activarán una serie de respuestas procedentes de diferentes sistemas: tensión muscular, presión arterial, ritmo respiratorio, temperatura periférica, sequedad en la boca etc. que nos prepararán de diferente manera según la respuesta.

1.4. INSATISFACCIÓN LABORAL

Muchos estudios han encontrado que los trabajadores con mayor rendimiento se sienten tan solo un poco más satisfechos que aquellos con un desempeño inferior. "Parece ser que la satisfacción tiene influencia en el rendimiento solo cuando las recompensas que se esperan dependen del desempeño del trabajador".

Otros efectos de la insatisfacción, que se mencionan a continuación, pueden ejercer una influencia sobre el desempeño. El ausentismo, la apatía, la rotación, retrasos, son todos costos indirectos que afectan la productividad. También sucede que para aquellas personas con alta motivación al logro, un desempeño exitoso sea una fuente importante de satisfacción con el trabajo.

1.5.DEFICIENCIAS EN HABILIDADES SOCIALES

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas y esquemas de razonamiento que promueven el desarrollo de la comunicación funcional o en su defecto a la comunicación disfuncional, se considera que la comunicación es funcional cuando produce conductas positivas y motiva a la comunicación de necesidades y demandas de forma asertiva, y se considera que es disfuncional cuando las habilidades comunicativas generan conflicto y suponen desigualdad.

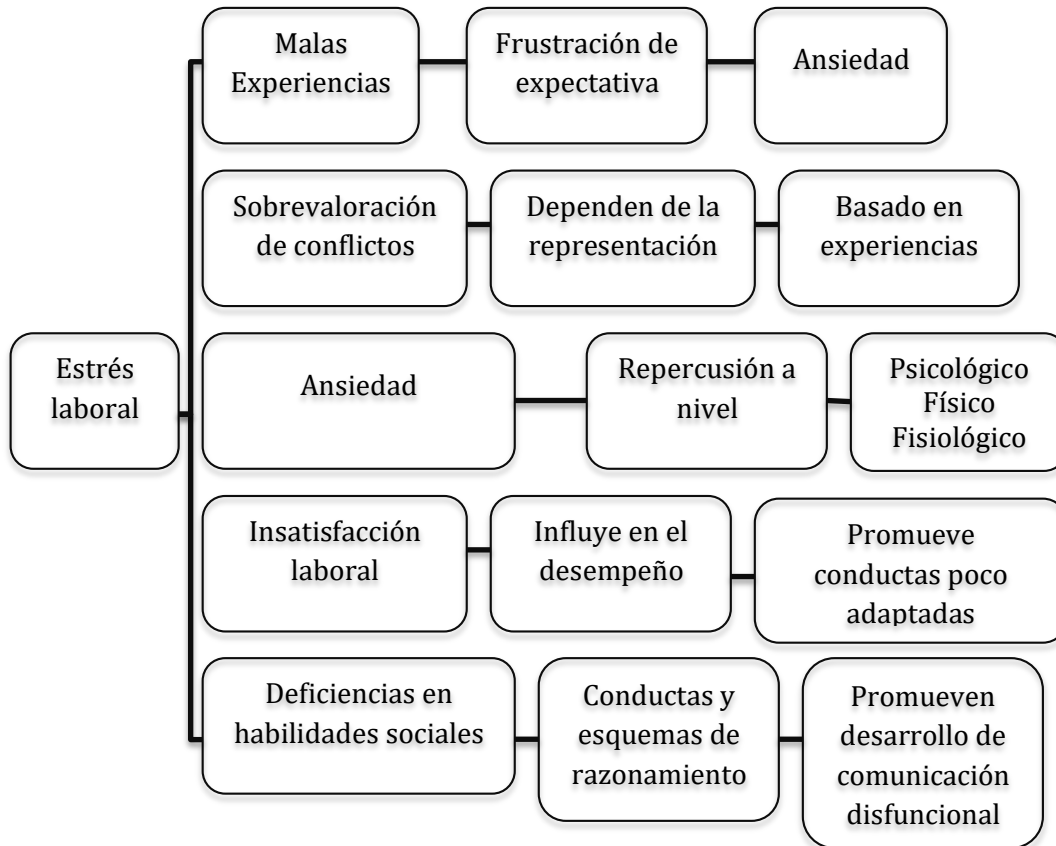
Esta habilidad conlleva una forma de responsabilidad, debido a que fomenta el liderazgo en la personas, genera popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás, de igual manera su rendimiento mejora debido a su capacidad para comunicar sus necesidades durante el desarrollo de actividades extenuantes.

2. INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia emocional, Según Goleman, es una “capacidad que nos permite reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones .” describe aptitudes complementaria, pero distintas, de la inteligencia académica, las habilidades puramente cognitivas por el Cociente Intelectual (CI).

ESQUEMA N°1

UNIDAD DE ANALISIS



V. HIPÓTESIS

HI: La presencia de los niveles de estrés laboral, debido a un déficit de la inteligencia emocional interfieren con el desempeño laboral de los funcionarios que trabajan en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz.

VI. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que el clima organizacional está determinado por la percepción que tienen los empleados a cerca de los elementos y el ambiente que los rodean, se pretende realizar un estudio acerca del grado de estrés que perciben los funcionarios que trabajan en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz, en donde los últimos años, ha tenido un crecimiento significativo, por lo que ha tenido que incrementar sus operaciones y ha ocasionado que sus funcionarios realicen labores mas extenuantes.

En el área de la ciencia y para los científicos al correlacionar la teoría con la práctica se podrán validar elementos de la administración que se imparten en las aulas, tanto en programas de pregrado como de postgrado.

Para las área que se dedica al trabajo que incluye a la administración de los Recursos Humanos, incluyendo a los gerentes involucrados será una herramienta de primer orden, el conocer cómo se encuentran sus empleados, mejorando la selección del personal y la administración de los mismos.

En toda actividad humana existe un cierto nivel de tolerancia al estrés, en el momento en que los estímulos que son representados como estresores sobrepasan dichos niveles, debido a la frecuencia, duración y magnitud, se produce un desgaste cognitivo y físico, encausando en la desadaptación del sujeto con relación al medio y situación, esto produce: ansiedad, irritabilidad, reduce la capacidad para tomar decisiones, influye en el estado de ánimo, los trastornos de sueño entre otros; llevando en un extremo a la aparición de conductas depresivas o ansiógenas.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés, presentes en el medio laboral involucran a la organización y la administración de las actividades laborales, también influye la calidad de las relaciones humanas. Es importante considerar que el trabajo es

un derecho que tiene toda persona como fuente de auto sustento, así como su reconocimiento que fomente su crecimiento personal, moral, emocional y académico.

Haciendo referencia al programa “Nuevo estilo de vida sin estrés” propuesto en el “Programa Nacional de Salud” que se llevó a cabo el (2006) en el Ministerio de Educación, cuyo principal objetivo fue: “...la coordinación de esfuerzos interinstitucionales de acciones conjuntas en planificación y ejecución de eventos de difusión, promoción y capacitación en diferentes modalidades dirigidas a los administradores y docentes, con el fin de promover un estilo de vida diferente, con el lema: Vivir en armonía para tener un país competente”.

Se hace referencia a dicho programa, debido a que la temática principal es el estrés laboral. En la actualidad sería necesario implementar esta propuesta incluyendo el análisis y la valoración de los beneficios que conlleva la administración y uso de la inteligencia emocional.

Entonces surge la necesidad de conocer las diferentes herramientas que permiten fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional, para que en un futuro se pueda elaborar programas que permitan descubrir y orientar el desarrollo de la inteligencia emocional, para así ofrecer respuestas conductuales mejor adaptadas ante situaciones que representan estrés.

Es impredecible el conocer cómo funciona la inteligencia emocional mostrando así la importancia de esta para poder manejarlo y aplicarlo en el personal que trabaja en esta entidad donde se desarrolla la presente tesis y de acuerdo a esta práctica disminuir el nivel de estrés laboral para mejorar la salud del personal.

Existe una razón muy interesante por la que las habilidades de la inteligencia emocional son importantes para los funcionarios a nivel preventivo, es decir la capacidad para razonar sobre nuestras emociones, percibir las y comprenderlas, como habilidad intrínseca del ser humano ultimo termino, el desarrollo de regulación emocional que ayudaría a moderar y prevenir los efectos negativos del estrés que están expuestos diariamente.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

La inteligencia emocional y el estrés (eures y distres), son dos elementos que acompañan a las personas durante todo el transcurso de su existencia, repercuten en la calidad de vida de los individuos; este término de calidad de vida surge como un concepto que hace referencia a las valoraciones de la percepción de salud acumulando aspectos objetivos y subjetivos, (Ramírez, 2007).

1. ESTRÉS LABORAL

En 1966, mucho antes de que el estudio del estrés en el trabajo y factores psicosociales se convirtieran en expresiones habituales, se presentó al Ministro de Sanidad estadounidense (Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos 1966) un informe especial titulado “Protecting the Health of Eighty Million Workers — A National Goal for Occupational Health”. El informe se elaboró bajo los auspicios del National Advisory Environmental Health Comité, con el fin de orientar los programas federales de salud en el trabajo. Entre otras muchas observaciones se señalaba en él, que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, donde presentaba “... nuevas y sutiles amenazas para la salud mental” y un posible riesgo de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares. Como factores que contribuían a esa situación se indicaban el cambio tecnológico y las crecientes exigencias psicológicas del trabajo. El informe concluía con una lista de más de 20 “problemas urgentes” que precisaban de una atención prioritaria, entre ellos la salud mental en el trabajo y los factores del lugar de trabajo que contribuían a esa situación¹.

La aparición de estos fenómenos es comprensible si tenemos en cuenta las exigencias del trabajo moderno. En un estudio de 1991 sobre los Estados miembros de la Unión Europea

¹ Weisinger Hendrie. “*La inteligencia emocional en el trabajo*”. (2001).

se llegó a la conclusión de que “la proporción de los trabajadores que se quejan de problemas organizativos, que son especialmente propicios para la aparición del estrés, es superior a la proporción de los que se quejan de problemas físicos” (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo 1992)².

Análogamente, en un estudio sobre la población activa holandesa, éste más reciente, se observó que la mitad de los trabajadores de la muestra señalaron un ritmo de trabajo alto, tres cuartas partes de ellos señalaron escasas posibilidades de promoción y una tercera parte señalaron una escasa adecuación entre sus estudios y su empleo (Houtman y Kompier 1995)³. En el caso de Estados Unidos disponemos de menos datos sobre la existencia de factores de riesgo de estrés en el lugar de trabajo. No obstante, en una reciente encuesta realizada a varios miles de trabajadores estadounidenses, más del 40 % de los encuestados señalaron una carga de trabajo excesiva y afirmaron que al final de la jornada se encontraban “agotados” y “emocionalmente exhaustos” (Galinsky, Bond y Friedman 1993)⁴.

La repercusión de este problema en términos de pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida es sin duda enorme, aunque difícil de estimar de manera fiable. No obstante, análisis recientes de datos de más de 28.000 trabajadores realizados por Saint Paul Fire and Marine Insurance son interesantes y pertinentes. En ese estudio se comprobó que los problemas de salud notificados estaban más asociados a la presión de tiempo y otros problemas emocionales y personales en el trabajo que a cualquier otro estresor de la vida personal, más incluso que los problemas financieros o familiares o que la muerte de un ser querido (St. Paul Fire and Marine Insurance Company 1992).

“El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de

² Ramírez, R.. “*Calidad de vida relacionada con la salud como medida de resultados en salud: revisión sistemática de la literatura*”. (2007).

³ Steven L. Sauter, Joseph J. Hurrell Jr. “*Factores Psicosociales y de Organización*”. (1995)

⁴ Lawrence R. Murphy y Lennart Levi. “*Factores Psicosociales y de Organización*” (1995)

cualquier edad. Esta producida por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o en situaciones externas del peligro”. (Fernández, 1998).

1.1. Concepto de estrés

La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) "El estrés laboral, Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Por otro lado, el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y riesgos de accidentes"⁵.

Gutiérrez y Sanabria (2014) mencionan que: “En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento”⁶.

El estrés es un desequilibrio entre las exigencias hechas por el medio y los recursos disponibles por los individuos, generalmente producido por factores psicosociales, que incide en la actualidad sobre todos los seres humanos, los cuales día a día se enfrentan a las crecientes exigencias de una sociedad globalizada y consumista⁷.

Una conceptualización más comprensible de estrés, lo definiría como un exceso de demandas ambientales sobre la capacidad del individuo para resolverlos, considerando

⁵ O.M.S. Stavroula L., Prof Amanda G., Prof Tom C. “*La Organización del Trabajo y el Estrés*”.2010

⁶ Gutiérrez V. Jorge I., Sanabria C. Diego F. “*Inteligencia Emocional Y Afrontamiento Del Estrés*” (2014).

⁷ Davis, K & Newstrom, J. “*El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional*”. (1987).

además las necesidades del sujeto con las fuentes de satisfacción de esas necesidades en el entorno laboral⁸.

Fontana menciona que: “el estrés es una exigencia a la capacidad de adaptación de la mente y el cuerpo. Si esta capacidades permite que la persona controle tal exigencia y disfrute la estimulación implicada entonces el estrés es bienvenido y provechoso. Si no lo permiten y la exigencia resulta debilitante, entonces el estrés es molesto y estéril. Esta definición es útil de tres maneras. Primero, deja en claro que, el estrés no solo puede ser bueno o malo (o estar entre ambos), y considera a esta situación como una virtud, la misma que exige un rango de respuestas que incluyen la actividad de la mente y del cuerpo. Segundo que no son los acontecimientos lo que determinan que estemos o no estresados, sino nuestra reacción ante las situaciones. Y en tercer lugar, la definición nos dice que el estrés es una exigencia a las capacidades de la persona. Es la naturaleza y el grado de estas capacidades (es decir algo dentro de nosotros mismos) lo que determinan nuestra respuesta a dicha exigencia”⁹.

Monat y Lazarus manifiestan que: “El estrés no es una demanda ambiental (estimulo estresor) sino un grupo universal de reacciones orgánicas y de procesos originados como respuesta a tal demanda. Originalmente se refiere a las reacciones inespecíficas del organismo ante estímulos psíquicos y físicos involucrando un proceso de adaptación (eures) y anormales (distres)”¹⁰.

El estrés como fenómeno multifactorial constituye una respuesta de adaptación del organismo para hacer frente a demandas del medio para las cuales la persona tiene o cree tener limitados recursos¹¹. Sin embargo, cuando estas repuestas ante las situaciones estresantes son muy intensas, frecuentes o duraderas, el estrés puede traer complicaciones en la salud, ya sea desencadenando la aparición de un trastorno, complejizando su cuadro

⁸ Ibid.

⁹ Fontana David “*Control del Estrés, México, D.F.*”. (1992)

¹⁰ Monat, A y Lazarus, S.R., “*Stress and Doping: Anthology*”. New York. Columbia. University, Press. (1991)

¹¹ Zaldívar D. “*Conocimiento y dominio del estrés*”. La Habana: Editorial Científico-Técnica, 1996.

clínico o perpetuando su sintomatología¹². En esta línea, diversos autores han realizado numerosos estudios que han relacionado el estrés con la hipertensión esencial.

El estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio. Lo desencadena un estímulo (estresor) que cuenta con características de intensidad, frecuencia y magnitud produciendo tensión. Estas reacciones preparan al cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos, evitar o para huir, es dañino si es fuerte y continuo porque altera el organismo y puede llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte¹³.

1.2. Tipos de estrés

Hortensia Chanes González; Miguel Ángel Pérez Zarate y Laura Castello Flores. Identificó dos tipos de estrés que son:

1.2.1. Estrés físico

Este tipo de estrés refiere a las respuestas físicas y orgánicas con las que los sujetos reaccionan ante las situaciones que vivencia, la representación sobrevalorada de situaciones como estresantes dificulta que la persona se desempeñe de forma funcional, debido a que representa a aquellos cambios del ambiente o de su rutina diaria como un desajuste, produciendo cambios abruptos en la funcionalidad bio-fisiológica. Dependiendo a la forma de valoración que el sujeto elabore de tal insatisfacción y representación de desajuste, puede llegar a entorpecer el funcionamiento de los sentidos, la circulación y respiración (de la actividad bio-fisiológica en general). El estrés físico puede dañar gravemente la salud o

¹² Labrador FJ. *“El estrés: Nuevas técnicas para su control”*. Madrid: Temas de Hoy; 1995

¹³ Serrano, M.A., Moya-Albiol, L., & Salvador, A.. *“The role of gender in teachers’ perceived stress and heart rate”*. (2008).

empeorar cualquier antecedente, dependiendo de la frecuencia, magnitud e intensidad de la situación que representa¹⁴.

Llamamos “estrés físico” a todos aquellos síntomas que acompañan los estados de estrés, sea la persona consiente o no de ello. No hablamos de un estrés diferente. Solo enunciamos los síntomas, con la intención que si alguno se siente identificado, sepa que probablemente padezca estrés, y necesite tratamiento. Como desarrollamos en el camino del estrés¹⁵.

1.2.2. Estrés Cognitivo

Este tipo de estrés refiere a las respuestas psicológicas que se producen a niveles neuro-bio-químicos con los que los sujetos reaccionan ante las situaciones que representan como estresores, las exigencias y demandas del medio, sumadas a la representaciones que elaboran los sujeto a nivel cognitivo los llevan a generar esquemas de razonamiento en donde interpretan que los estímulos recibidos son desagradables e insatisfactorios, entonces se generan ideas irracionales, sobrevaluación de conflictos, sentimientos de insatisfacción, ansiedad o depresión¹⁶.

¹⁴ Bautista R. “Nuestra Salud mental”. (2002).

¹⁵ Dr. Juan J. Cuadro M. Revista de Salud “*Estrés y Ansiedad*”. (2009).

¹⁶ Dr. Juan J. Cuadro M. Revista de Salud “*Estrés y Ansiedad*”. (2009).

El estrés se clasifica de acuerdo a los factores que lo producen:

CANTIDAD DE ESTRÉS	CARACTERÍSTICAS DEL ESTRÉS	GRADO DE ESTRÉS	
Hipo-estres <i>Poco estrés</i>	Falta o bajo nivel, de estímulos, las demandas son muy débiles para estimular el organismo	Estrés agudo	Estrés de poca duración o pasajero, pero muy fuerte, como una especie de sacudida emocional.
Hiper-estres <i>Mucho estrés</i>	Exceso del nivel de estímulos, que exacerban las respuestas conductuales y orgánicas	Estrés crónico	Estrés fuerte o débil que se prolonga demasiado o no termina.

Ambos niveles de estrés no causan disfuncionalidad en la conducta y trastorno de la personalidad hasta que superan los niveles de tolerancia al estrés por parte de los sujetos, también depende de la frecuencia, magnitud e intensidad con los que se presentan los estímulos representados como estresores.

1.3.Fases del estrés

Según Hans Selye identifico tres fases que son. La de reacción de alarma, la etapa de resistencia y la etapa de agotamiento (citado por Fontana 1991), hizo mucho por centrar la atención de médicos y psicólogos en los efectos del estrés, popularizo el síndrome de

adaptación general (GAS; por sus siglas en inglés, General Adaptation Syndrome), como modelo de nuestra reacción ante estresores¹⁷.

- **Reacción de alarma:** Es la etapa mas leve y se da frente a situaciones de la vida diaria. 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.
- **Resistencia:** 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
- **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. Los reservas psíquicas y biológicas se agotan. Durante esta fase, es probable que

¹⁷ H. Selye. General Adaptation Syndrome. (1975).

la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación.

Originalmente este es un modelo biológico, en donde se propone que el organismo se alerta (reacción de alarma), luego desencadena una forma de actividad autónoma (la etapa de resistencia) y si esta actividad dura demasiado, se produce el daño y ocurre el colapso (la etapa de agotamiento).

1.4. Factores que intervienen en el estrés

La presión en el entorno laboral, la gran competencia, la necesidad de actualizarse constantemente, las largas jornadas laborales y muchos otros aspectos relacionados con el trabajo provocan que cada vez más trabajadores sufran de estrés laboral. Esto afecta no solamente a su salud y su entorno sino también a su productividad. ¿Cuáles son las características que más influyen en este trastorno?¹⁸:

1. Mala planificación en la carga de tareas

Muchas empresas realizan una mala distribución de las tareas, por lo que mientras algunos trabajadores están muy aliviados en su trabajo, otros están sobrecargados. Si bien los empleados saturados de tareas pueden terminar estresados, también puede suceder lo mismo entre los que están en la vereda de enfrente, ya que al no tener demasiado que hacer se aburrirán y las jornadas se les volverán extensísimas.

¹⁸ Universia Venezuela. "8 Factores que provocan estrés laboral". 2016.

2. Trabajar a contra reloj

De la mano de la sobrecarga de tareas viene el hecho de tener que terminar trabajos a contrarreloj. Los plazos ajustados elevan los niveles de cortisol, la hormona causante del estrés. Esto aumentará la ansiedad del trabajador disminuyendo su capacidad en la resolución de problemas.

3. Tareas aburridas

Las tareas monótonas se vuelven aburridas y provocan una rápida pérdida del entusiasmo. Esto sucede por ejemplo con los trabajos en serie, que se dan siempre iguales sin ningún tipo de variación. El trabajador sentirá que siempre un día es igual al otro, perdiendo el estímulo ante la falta de desafíos.

4. Miedo a ser despedido

La inestabilidad laboral es otra de las causas que más estrés provoca, ya que en mayor o menor medida las personas viven de su trabajo. Si a esto se le suma además un sueldo insuficiente para hacer frente a sus gastos, el trabajador no demorará en estresarse.

5. Demasiada responsabilidad

Las personas que tienen equipos a su cargo o quienes por cometer un error desbarajustan toda la cadena de trabajo, están sometidos a un alto nivel de responsabilidad. Los trabajadores que necesitan mantener una permanentemente y absoluta concentración durante largos períodos de tiempo (por ejemplo, un médico en plena operación o una persona que maneje maquinaria peligrosa), o quienes reciben reclamos de manera constante pueden agotarse mentalmente y terminar estresados a causa del trabajo.

6. Falta de reconocimiento

La falta de reconocimiento en un trabajador puede darse en varias manifestaciones, pero la que el empleado más suele sentir es la falta de reconocimiento económico. Cuando las tareas realizadas y dedicación puesta en las mismas no se corresponde con el sueldo ganado o no hay posibilidades de obtener un ascenso, el trabajador se resentirá, estresará y desmotivará rápidamente. También puede suceder cuando el trabajador nunca recibe feedback (retroalimentación) por su trabajo.

7. Mobbing laboral

El Mobbing es lo que el Bullying pero en el entorno laboral. Se da cuando el trabajador es víctima de burlas, intimidaciones y acoso de todo tipo por parte de sus compañeros o superiores. El Mobbing resulta un acoso muy grave que puede tener consecuencias muy dañinas en la salud mental del trabajador e incluso en la física y es el detonante de muchas bajas laborales.

8. Estar bajo las órdenes de un jefe déspota

Algunos jefes no conocen una manera de dirigirse a los trabajadores que no sea otra que dar órdenes de forma déspota, haciendo un uso completamente negativo (abuso) de su poder. Los jefes que tratan mal a sus empleados crean un ambiente de trabajo muy difícil de soportar y resulta bastante complejo lidiar con este tipo de superiores sin verse afectado a nivel emocional y laboral. El maltrato puede darse no solo a través de gritos, sino a través de la desvalorización del trabajo o indiferencia ante los reclamos y desempeño del trabajador.

Los estudios demuestran que cada persona tiene un grado diferente de tolerancia al estrés, que depende de la herencia, de la constitución biológica, del estado de salud, de las

experiencias que ha tenido, de su forma de ser, de su capacidad intelectual, entre otros. De ahí que unas personas se afecten más frente a las situaciones de estrés¹⁹.

Algunos estudios han demostrado que el estrés está relacionado con la edad, la educación, el estado civil, el sexo, la clase social, el número de sucesos desagradables vividos, el tipo de sociedad, la clase de trabajo, la forma de organización de la empresa y la manera de ser de cada persona. De acuerdo con esta última, somos más o menos sensibles a las situaciones provocadoras de estrés por ejemplo: las personas competitivas, agresivas, explosivas, que están en frecuente tensión, a las que el tiempo no les alcanza porque tienen exceso de tareas y responsabilidades, y quieren sobresalir, lograr poder, son más propensas a ser afectadas por el estrés y a contraer enfermedades del corazón.

El encarecimiento de la vida, el desempleo, el ruido, la mala calidad de los servicios públicos, la congestión del tránsito, la inseguridad, la insensibilidad de las personas, los problemas familiares y sociales, la escasez de dinero, son algunos de los estímulos que producen estrés.

Investigaciones recientes demuestran que existe varios factores que pueden agravar el estrés e incluso convertir una situación aparentemente inocua en una que amenaza con afectar negativamente nuestra salud, los factores más importantes son²⁰:

1. **Imposibilidad de anticipar o predecir:** Se da cuando sabemos que una situación o evento estresante habrá de ocurrir, pero no tenemos forma de saber cuando ni cómo.
2. **Falta de control:** Es lo que tenemos cuando no podemos hacer nada para modificar o escapar de una situación.

¹⁹ Acostas S. Ernestos. *Diagnostico de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores bancarios de Santafé de Bogotá*. (1993).

²⁰ Portalcantabria.es. “*Factores que Influyen Sobre el Estrés*”. (2016)

3. **Falta de medios para descargar la frustración:** En nuestra moderna sociedad se nos pide que disimulemos las frustraciones y no demos rienda suelta a nuestros impulsos y emociones, el efecto de esto produce la acumulación de diversas hormonas y otras sustancias que pueden resultar nocivas al organismo. La falta de medios adecuados para descargar la frustración y aliviar el estrés hace que muchas personas incurran en el consumo de las bebidas alcohólicas, uso de drogas, desórdenes alimenticios.

1.5.El Estrés en el trabajo

El estrés laboral aparece por varios motivos en los trabajadores, pero a rasgos generales, sucede cuando las exigencias superan la capacidad del individuo para mantenerlas bajo control. Los trabajadores estresados comienzan por agotarse emocional y físicamente perjudicándose no solamente a ellos mismos sino también a su entorno más directo y su productividad, la cual sufre una baja a causa de la desmotivación creciente²¹.

Muchinsky, Paul M. expone que: el estrés y los factores psicosociales desempeñan un papel mucho más importante en los trastornos crónicos que en las enfermedades graves e infecciosas. Como consecuencia los empleados y las organizaciones cada vez son más conscientes de los efectos negativos del estrés relacionado con el trabajo²².

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional²³.

²¹ Universia Venezuela. "8 Factores que provocan estrés laboral". 2016.

²² Muchinsky, Paul M. "Psicología aplicada al trabajo". pág. 307

²³ Mansilla I. Fernando. Favieres C. Alejandra. "Estrés laboral y su Prevención". Página de Salud Pública del ayuntamiento de Madrid. 2011

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, las actividades laborales precisan más esfuerzos mentales que aquellas tareas que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular. Además, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, ya que con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados²⁴.

Pero no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo, ya que muchas veces son necesarias para enfrentarnos a situaciones difíciles y nos preparan para la supervivencia. Toda persona requiere de niveles moderados de estrés para responder satisfactoriamente no sólo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma frente a las exigencias del entorno. Y los niveles muy bajos de estrés están relacionados con desmotivación, conformismo y desinterés²⁵.

Por eso, se puede realizar la distinción entre eustrés o estrés positivo (nivel óptimo de activación para realizar las actividades necesarias en nuestra vida cotidiana) que ejerce una función de protección del organismo y distrés o estrés negativo (nivel de activación del organismo excesivo o inadecuado a la demanda de la situación) que provoca disfunciones en la persona.

1.6.Desencadenantes del estrés laboral

Situación laboral de Corto Plazo

Los estudios señalan a los siguientes factores laborales como elementos que causan estrés a corto plazo en los obreros y empleados en general²⁶:

²⁴ Chanes González Hortensia; Miguel Ángel Pérez Zarate y Laura Castello Flores. *“Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral”*. Junio, 2010

²⁵ Mansilla I. Fernando. Favieres C. Alejandra. *“Estrés laboral y su Prevención”*. Página de Salud Pública del ayuntamiento de Madrid. 2011

²⁶ Juan J. Fernández M. *“Antecedentes del retiro laboral temprano: el proceso de salida organizacional en una muestra de prejubilados españoles”*. Pag. 7.

- La realización de tareas dentro de un tiempo señalado.
- La abundancia de estímulos en el lugar donde se trabaja.
- El miedo a no ser capaz de realizar el trabajo en el tiempo pedido, el temor a ser criticado y a ser víctima de peligros físicos.
- Sobrecarga de trabajo: El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo disponible para realizarla) está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.
- Repetitividad: No existe una gran variedad de tareas a realizar, monótonas y rutinarias y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
- Inseguridad en el trabajo: Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo, contrataciones temporales, despido.
- Contexto físico: Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo.

Situación laboral a largo plazo

Los Factores de las condiciones laborales a largo plazo que producen estrés son²⁷:

- a) Los agentes de riesgo físicos, químicos, biológicos, mecánicos, los accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales, los dolores e incomodidades a consecuencia del trabajo.
- b) Los trabajos rutinarios o monótonos, que exigen atender a varios estímulos o implican realizar varias acciones.
- c) La exigencia de rapidez, de responsabilidad, el sobre esfuerzo físico y mental prolongado.

²⁷ Juan J. Fernández M. “*Antecedentes del retiro laboral temprano: el proceso de salida organizacional en una muestra de prejubilados españoles*”. Pag. 9-10 .

- d) El exceso de horas laborales, los turnos rotativos, el trabajo adicional en otras empresas o actividades y los turnos nocturnos.
- e) La inestabilidad laboral, el desempleo o su amenaza.
- f) El insuficiente salario, la baja pensión por accidente de trabajo, por enfermedad profesional o por vejez.
- g) Los conflictos entre compañeros, la competencia entre los trabajadores, la mala relación entre patronos y trabajadores.
- h) La falta de educación y preparación continuada y la escasa posibilidad de ascensos.
- i) El cambio de horario laboral.
- j) La poca oportunidad para desarrollar actividades diferentes de las laborales Los trabajos que no corresponden a la edad, condiciones físicas, habilidades y manera de ser de los trabajadores
- k) Los efectos negativos del trabajo tales como ausentismo, conductas destructivas y agresivas, huelgas, pérdidas de motivación por el trabajo y la empresa, fatiga, alcoholismo, drogadicción, enfermedades orgánicas o emocionales

Se ha demostrado que los trabajadores que pueden tener poco control sobre su oficio, como los que se ocupan en línea de ensamblaje, tareas rutinarias, cocineros, costureras de fabrica, presentan mas alto porcentaje de enfermedades cardiacas que los operarios que controlan su trabajo y la producción; esto lleva a señalar que el estrés no es exclusivo de los ejecutivos. En aquellos oficios como operadoras telefónicas, cajeras, meseras y de atención al público en los cuales los trabajadores no pueden tomar decisiones con frecuencia, estos están en peores condiciones físicas y emocionales²⁸.

También se ha visto que la interacción entre las demandas de trabajo, el control del trabajador y el apoyo social. De tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. El apoyo social es la ayuda que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo, cuando es adecuado puede

²⁸ estréslaboral.INFO. “¿Que es el estrés laboral?: Consecuencias del estrés laboral”.

amortiguar parte del estrés generado por la combinación de las altas exigencias laborales y el bajo control sobre el trabajo.

También el estrés laboral puede ser debido al desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas, es decir a la falta de ajuste entre las habilidades y capacidades de trabajador y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar²⁹.

Incluso se ha observado que en ocasiones el estrés laboral se produce cuando el trabajador realiza un alto esfuerzo pero la recompensa o estímulo gratificante no está acorde al esfuerzo realizado y no satisface las expectativas del mismo. El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. El estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida³⁰.

1.7. Condiciones de trabajo y factores psicosociales que producen estrés

Las condiciones de trabajo son el conjunto de factores que permite realizar el proceso productivo, y que inciden en la salud de aquellos que la realizan. El estudio de las condiciones de trabajo debe partir del contexto de los fenómenos económicos, políticos y sociales los que en definitiva explican su origen, características y alternativas de desarrollo.

La actividad humana se halla preestablecida, según la división del trabajo, según las actividades y procedimientos que le corresponden, cadena, nuevas tecnologías, puestos administrativos, operarios, educador. Los mayores esfuerzos físicos son llevados a cabo por quienes laboran en vigilancia, transportan materias primas, servicios generales,

²⁹ Ibid.

³⁰ Ibid.

bodegas, o por aquellos trabajadores de empresa con bajo desarrollo tecnológico. El esfuerzo físico se produce en actividades en donde se produce bajo presión del tiempo, responsabilidad y exigencias.

La actividad laboral en los diversos sectores productivos se halla condicionada por el tiempo de trabajo, el tipo de tecnología, por la automatización reciente, nuevas exigencias en los perfiles de los cargos, las calificaciones requeridas para los cargos y el conocimiento técnico que requiere cada operación. La modernización en el trabajo se concreta a través de la incorporación de herramientas tecnológicas que deben ser utilizadas productivamente. Estos recursos tecnológicos imponen modos específicos de trabajo. Entre ellos se halla la intervención de la actividad motora mediada por el movimiento concreto de partes del cuerpo, sus ritmos de movilización, la rutinización de las operaciones, monotonía o su repetición como rasgos interactivos cotidianos. La negativa interacción entre las condiciones de trabajo y los factores humanos pueden producir, perturbaciones emocionales, problemas de comportamiento, y cambios bioquímicos y neurohormonales; actitudes negativas que se evidencian en irritación, preocupación, tensión, depresión, mal funcionamiento de las capacidades cognitivas.

Para la Organización Internacional del trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS 1984) los factores psicosociales en el trabajo “consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

Según la OIT-OMS, los determinantes psicosociales en el trabajo tienen que ver con tres categorías:

- a) La organización y condiciones de trabajo, en el cual los principales estímulos psicosociales agresivos están relacionados con la sobre carga de trabajo, la autoridad estricta, los bajos salarios, las posibilidades de ascenso, los problemas en las relaciones laborales, el tamaño de la empresa, el peligro físico.

- b) El tipo de trabajo, en el cual los factores que pueden afectar la salud del trabajador son la automatización, la monotonía, el uso de aptitudes y habilidades en forma inadecuada.
- c) Los factores humanos, que inciden sobre el trabajador para que supere o no una situación de acuerdo a su capacidad de tolerancia y adaptación. Estas capacidades dependen de la madurez afectiva y social del individuo y están determinadas por factores endógenos, como la edad, sexo, personalidad, antecedentes psicológicos, vulnerabilidad, aptitudes, deseo y factores exógenos, como la vida familiar, el ámbito cultural y el contexto socioeconómico.

Según el comité mixto de la OIT-OMS, en el medio ambiente de trabajo se han identificado los siguientes factores de riesgos psicosociales:

1) Factores intrínsecos al trabajo:

- a) Imposibilidad de utilizar en el oficio las propias habilidades.
- b) Bajo nivel de cualificación exigido por el puesto.
- c) Oficios con tareas repetitivas.
- d) Bajo nivel de responsabilidad y sujeción del individuo a normas, métodos, ritmos, sin poder decidir sobre el trabajo.

2) Funcionamiento de la empresa.

- a) Actividades ambiguas, contradictorias que demandan exceso de responsabilidad.
- b) Ausencia de una autentica consulta y participación.
- c) Relaciones en el medio de trabajo, comunicaciones ambiguas, inarmónicas, competitivas e intercambio de palabras y sentimientos agresivos.

- d) Deficiente preparación tecnológica y psicológica de los trabajadores.

3) Cambios tecnológicos

Si el recurso tecnológico es fuente de ruido o de vibraciones, se convierte en el origen de cargas físicas que bien pueden traducirse en tensión nerviosa, la cual se agudizará en la medida en que la persona sea más vulnerable. Si los efectos de estas cargas se combinan con los efectos de las cargas psíquicas provocadas por la actividad repetitiva y poco atractiva se genera incomunicación, aburrimiento, irritabilidad y depresión. Por lo tanto las cargas laborales aparecen como resultado de las cargas sociales y ambientales del medio laboral, provengan de diversas fuentes, o provocadas por diversos agentes todos ellos capaces de causar daño a la salud de acuerdo con las articulaciones que se establezcan entre ellas y las condiciones personales del individuo dentro de la dinámica global del proceso laboral.

Según Bocanument (1993), la medicina social ubica los grupos de factores en los siguientes grupos:

- a. Físicos
- b. Químicos
- c. Fisiológicos
- d. Psicosociales
- e. Deficientes medidas de seguridad

Otros factores que generan problemas relacionados con la salud en el trabajo, especialmente por razones psicosociales son la industrialización y el recurso tecnológico, el empleo y el subempleo.

Respecto a la industrialización puede citarse el problema de la migración de los trabajadores provenientes del campo con todo su referente cultural y su dificultad para adaptarse a las nuevas condiciones laborales; muchos se ven forzados a vivir en condiciones insalubres, como las de los barrios marginales, muchas veces separados de

sus familias. Las dificultades en el transporte, el bajo salario y el alcoholismo complican sus vidas. El desempleo y el subempleo también están relacionados con los factores psicosociales en el trabajo, pues el desempleo sigue siendo un problema real, la inestabilidad en el empleo afecta el bienestar de los trabajadores que están dispuestos a laborar en condiciones precarias: largas jornadas, bajos salarios y trabajos no calificados. Las condiciones precarias, la inestabilidad en el empleo, la familia numerosa, la alimentación deficiente, los problemas de transporte, configuran una situación que en su conjunto colocan al trabajador en una posición alienante que afecta profundamente su bienestar y su calidad de vida

2. INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia emocional no sólo es una fuerza potente en sí misma, sino que también es indispensable para poder llevar a buen término ciertas iniciativas relacionadas con la mente, tales como control de calidad, desarrollo de las competencias fundamentales y aplicación de las disciplinas correspondientes a la valoración. La rentabilidad de las organizaciones está relacionada en gran medida con la calidad de la vida profesional, la cual depende mucho de la confianza y de la lealtad, tanto dentro de la organización como para con las personas externas. La rentabilidad también tiene cierta relación con lo que sienten los empleados respecto a su trabajo, a sus compañeros y a la empresa³¹.

2.1. Antecedentes históricos del estudio de la inteligencia emocional

Según la historia la palabra inteligencia no se conocía como tal así como menciona: Riar y Soler “antiguamente no se hablaba de inteligencia como actualmente y el concepto más próximo era el ser sabio. La persona sabia era catalogada como una persona con

³¹ Cook, J.D., Hepworth, S.J., Wall, T.D. & Warr, P.B. *“The experience of work. San Diego: Academic Press”*.

experiencia, ya que sin duda era la que acumulaba más conocimiento con el paso del tiempo”, es así que este concepto de sabio solo se remitía a aquellas personas que se encontraban en la edad adulta media (Personas adultas de entre 45 a 60 años de edad, puede variar según algunos autores)³².

El concepto de inteligencia emocional fue popularizado por el psicólogo estadounidense Daniel Goleman y hace referencia a la capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos. La persona, por lo tanto, es inteligente (hábil) para el manejo de los sentimientos.

Goleman, la inteligencia emocional implica cinco capacidades básicas: descubrir las emociones y sentimientos propios, reconocerlos, manejarlos, crear una motivación propia y gestionar las relaciones personales³³.

2.2. Concepto de inteligencia emocional

Según Goleman 1996 (citado por Fernández 2010) es quien estudia la inteligencia emocional con profundidad haciendo referencia a la inteligencia y motivación, los estados de conciencia y la actividad social y define como inteligencia emocional a la “capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones .” describe aptitudes complementaria, pero distintas, de la inteligencia académica, las habilidades puramente cognitivas por el Cociente Intelectual (CI)³⁴.

Del latín *intelligentia*, la noción de inteligencia está vinculada a la capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución. Es posible distinguir entre diversos tipos de inteligencia, según las habilidades que entran en juego. En cualquier caso, la

³² Monat, A y Lazarus, S.R., *Stress and Doping: Anthology*. New York. Columbia. University, Press. 1991..

³³ Goleman Daniel (1998) *“La Inteligencia Emocional”*. México.

³⁴ Goleman Daniel (2004) *“La Inteligencia Emocional en la Empresa”*.

inteligencia aparece relacionada con la capacidad de entender y elaborar información para usarla de manera adecuada³⁵.

Emocional, por otra parte, es aquello perteneciente o relativo a la emoción (un fenómeno psico-fisiológico que supone una adaptación a los cambios registrados de las demandas ambientales). Lo emocional también es lo emotivo (sensible a las emociones), “La raíz de la palabra emoción proviene del latín *motere*, que significa “mover” además del prefijo “e” que implica alejarse, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar”³⁶.

“Las emociones son procesos neuroquímicos y cognitivos relacionados con la arquitectura de la mente (toma de decisiones, memoria, atención, percepción e imaginación), que han sido perfeccionados por el proceso de selección natural como respuesta a las necesidades de su supervivencia y reproducción” (Sloman 1981)³⁷.

A continuación se definirá algunas de las emociones llamadas emociones primarias:

- a) Ira.- Enojo, mal genio, furia, resentimiento, hostilidad, animadversión, indignación, irritabilidad, violencia y odio.
- b) Miedo: Ansiedad, desconfianza, fobia, miedo, nerviosismo, inquietud, terror, preocupación, aprehensión, remordimiento, sospecha pavor y pánico.
- c) Felicidad: Alegría, disfrute, alivio, deleite, dicha, diversión, estremecimiento, éxtasis, gratificación, orgullo, satisfacción y manía.
- d) Amor: Los sentimientos de ternura y satisfacción sexual dan lugar a un despertar parasimpático: el opuesto fisiológico de la movilización “lucha o huye” que comparten el miedo o la ira.

³⁵ Fernández R. Ibeth F. “Programa para potenciar la inteligencia emocional enfocado al desarrollo personal en niños(as)”. (2010).

³⁶ Goleman Daniel “La Inteligencia Emocional en la Empresa”. Pag. 24. (1996).

³⁷ Sloman, Aron, “La psicología de las emociones”. (1981).

- e) Tristeza: Produce una caída de la energía y el entusiasmo por las actividades de la vida, sobre todo por las diversiones y los placeres y a medida que se profundiza y se acerca a la depresión, hace más lento el metabolismo del organismo. Goleman³⁸.

2.3. Bases Biológicas de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional tiene una base física en el tronco encefálico, encargado de regular las funciones vitales básicas. El ser humano dispone de un centro emocional conocido como neocórtex, cuyo desarrollo es incluso anterior a lo que conocemos como cerebro racional.

La amígdala cerebral y el hipocampo también resultan vitales en todos los procesos vinculados a la inteligencia emocional. La amígdala, por ejemplo, segrega noradrenalina que estimula los sentidos, es el banco de memoria emocional del cerebro y alberga sentimientos tales como triunfo, fracaso, esperanza, miedo, indignación, frustración, etc. Todo lo que pasa es ingresado y analizado evaluando la posibilidad de amenazas y oportunidades, al tiempo que compara que pasa con la información almacenada³⁹.

2.4. Habilidades de la inteligencia emocional

Según Goleman describe los cinco componentes de la inteligencia emocional (IE) que a continuación se desglosará⁴⁰:

Autoconciencia: Solo quien aprende a percibir las emociones, a tomar conciencia de ellas, a etiquetarlas y aceptarlas, pueden dirigir las en su beneficio.

³⁸ Goleman Daniel "La Inteligencia Emocional" Ed Vergara. (1998).

³⁹ Ibid.

⁴⁰ Costa, P.T. y McCrae, R.R.. "The NEO Personality Inventory. Odessa". (1985).

Autocontrol: Se debe recordar que las emociones básicas como el hambre, la sed, miedo, ira, la sexualidad son parte del equipamiento emocional básico y la forma de manejarnos depende de nosotros. El autocontrol permite ser capaz de soportar las tormentas emocionales en vez de sucumbir ante ellas.

Automotivación o aprovechamiento emocional

Para esto se debe destacar algunos aspectos como ser: la fuerza de voluntad el optimismo y aun discurso permanente mente positivo: el éxito sería más probable cuando tenga identificado un desafío, cuando este haya sido evaluado y tenga la certeza de ser evaluado y tenga la certeza de que se pueda resolver.

Empatía

Las capacidades previas son las que nos ayudan para la empatía ya que solo conociendo y aprendiendo nuestras emociones y auto motivándonos podemos aprender a percibir los que los demás sienten , y ser capaz de ponerlos en lugar de la otra persona.

Habilidad Social

Cuando hemos logrado empatía estamos listos para tener competencia social. Para ellos es necesario crear un ambiente agradable para la conversación, saber escuchar y motivar a los demás, moderar los conflictos, contemplar los problemas desde distintas formas perspectivas y reconocer los sistemas de relación e interacción de los grupos.

Es importante dejar patente que aquella persona que cuente con importantes niveles de inteligencia emocional es un individuo que gracias a la misma consigue los siguientes objetivos en su relación con los demás:

- a) Que quienes le rodean se sientan a gusto con él.

- b) Que al estar a su lado no experimenten ningún tipo de sensación negativa.
- c) Que confíen en él cuando necesiten algún consejo tanto a nivel personal como profesional.

Capacidades de la inteligencia emocional:

- a) Es capaz de reconocer y de manejar todo lo que pueden ser las emociones de tipo negativo que experimente.
- b) Tiene mayor capacidad de relación con los demás, porque cuenta con la ventaja de que consigue entenderlos al ponerse en sus posiciones.
- c) Logra utilizar las críticas como algo positivo, ya que las analiza y aprende de ellas.
- d) Es alguien que precisamente por tener esa inteligencia emocional y saber encauzar convenientemente las emociones negativas, tiene mayor capacidad para ser feliz.
- e) Cuenta con las cualidades necesarias para hacer frente a las adversidades y contratiempos, para no venirse abajo.

2.5. Teoría de la Inteligencia Emocional de Henry Weisinger

Desde décadas pasadas el estudio de la inteligencia emocional ha tomado gran importancia así según la teoría del que se describe Dr. Hendrie Weisinger como se puede usar la inteligencia emocional en el trabajo de forma eficiente⁴¹.

Weisinger (1998) define que: “El uso inteligente de las emociones de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados”⁴².

⁴¹ Weisinger Hendrie “*La inteligencia emocional en el trabajo*” Ed. Suma de Letras, S.L. Madrid España. (2001).

⁴² Ibid.

3. CONSECUENCIAS COGNITIVAS Y PSICOSOMATICAS DEL ESTRÉS

En la salud de las personas: Arnold y Lazarus plantean un modelo, según el cual la satisfacción tiene una relación estrecha con el estrés. "Según este modelo el proceso es el siguiente: la persona percibe una demanda proveniente del medio, evalúa si esa demanda es positiva o negativa, es decir, una oportunidad o una amenaza. Si la evaluación es positiva, se produce satisfacción y el proceso se detiene. Si la evaluación es negativa, se produce insatisfacción, un estado de displacer del cual la persona quiere escapar. Hará una evaluación secundaria para determinar si tiene capacidad o recursos para enfrentar la demanda. En caso afirmativo no experimentará estrés. En caso negativo si experimentará estrés y reaccionará de diversas maneras (luchando, escapando o evitando mediante una reevaluación la situación amenazante de una manera benigna)⁴³.

Los factores psicosociales actúan sobre el trabajador, según sea su estructura psicobiológica y su propensión a reaccionar dado a los patrones culturales y de personalidad. Cuando el trabajador no logra resolver un problema o adaptarse al medio laboral, su organismo reacciona con diversos mecanismos, que pueden ser cognoscitivos, emocionales, comportamentales o fisiológicos, y en ciertas condiciones de intensidad, frecuencia o duración y cuando están presentes o ausentes determinadas variables interactuantes, pueden provocar la aparición de precursores de enfermedades físicas, mentales o psicosomáticas⁴⁴.

La realización de tareas dentro de un tiempo señalado. Una abundancia de estímulos en el lugar donde se trabaja. El miedo de ser incapaz de realizar el trabajo en el tiempo pedido, el temor a ser criticado y a ser víctima de diversos riesgos son situaciones laborales productoras a corto plazo de errores. A largo plazo tenemos, los riesgos físicos y la accidentalidad, los trabajos rutinarios y monótonos, exigencia de rapidez en el trabajo de

⁴³ QUIRCE, Carlos M. "Una teoría sobre el estrés". (1976).

⁴⁴ QUIRCE, Carlos M. "Una teoría sobre el estrés". (1976).

responsabilidad, exceso de horas laborales, la inestabilidad laboral, insuficiente salario, conflicto entre compañeros, cambio de horario laboral, poca oportunidad de desarrollar actividades diferentes.

Estos estados emocionales están asociados a una cantidad de cambios de frecuencia cardiaca, presión sanguínea, motilidad gástrica, dilatación o contracción de vasos sanguíneos, resistencia de la piel o sudoración de las plantas de los pies o manos. Las reacciones asociadas a estados emocionales son diferenciadas.

Lange. (1953) en experimentos halló que existen reacciones específicas frente a determinados estímulos. Entre los estados de cólera y miedo existe diferencias en los patrones de incremento de frecuencia de pulso y presión sanguínea más en el miedo que en el sentimiento definido como cólera⁴⁵.

Como reacciones psicósomáticas de repercusiones cognitivas se puede señalar la limitación del campo de recepción, la alienación, disminución de la capacidad de creatividad, concentración y toma de decisiones, fatiga mental, tensión emocional. La ansiedad, la angustia, la depresión, la apatía y la hipocondría son ejemplos de mecanismos de defensa emocionales ante situaciones que son representadas como estresantes. Otras reacciones de comportamiento psicosocial encaminan al consumo excesivo de alcohol, tabaco u otros fármacos, la agresividad, la violencia, el suicidio, el correr riesgos innecesarios en el trabajo⁴⁶.

Entre el desgaste físico y mental se pueden establecer respuestas psicofisiológicas y psicológicas diferenciadas. Según Lenkel (1978) la fatiga fisiológica, se produce por insuficiente aporte de oxígeno a los músculos, cuando estos consumen oxígeno más rápidamente de lo que puede proporcionarles los pulmones, el corazón y el sistema circulatorio⁴⁷.

⁴⁵ Díaz R. Marcela. "Panorama de factores de riesgo". División de Salud Ocupacional". Pag. 8-10. (1992).

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Acostas S. Ernesto. *Diagnostico de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores bancarios de Santafé de Bogotá*. (1993).

Se va acumulando una deuda de oxígeno y al mismo tiempo, los productos de desecho del metabolismo muscular (CO₂ y ácido láctico) se acumulan más rápidamente de lo que puede eliminar el sistema circulatorio.

El ácido láctico acumulado puede causar calambres o contracturas musculares y estimular las terminaciones nerviosas para el dolor. Se origina entonces una disminución de la capacidad muscular y una disminución del rendimiento. La fatiga laboral de carácter fisiológico puede ser evaluada por las modificaciones osteomusculares, pero como señala Bocanument esta no produce fatiga mental. La fatiga mental se puede valorar por la actividad lenta de ondas alfa y los psicológicos: modificaciones en la actividad sexual, atención y producción intelectual⁴⁸.

El exceso de actividad mental como la concentración, responsabilidad, incertidumbre, temores, preocupaciones; o por defecto de actividad, trabajo monótono, rutinario, sin sentido, alienado y alienante, carente autonomía decisional y temporal son productores de fatiga mental. A nivel encefalográfico se caracteriza por un predominio de la vigilancia difusa (ritmo alfa). En términos Pavlovianos significa que se presentan variaciones de magnitud en la frecuencia de los reflejos y en el periodo de latencia disminuyendo el estado de alerta y la atención⁴⁹.

La fatiga es susceptible de ser entendida como desgaste, por lo que se habla de “cansancio general” aun cuando de acuerdo a la situación de trabajo, puede ser una fatiga predominantemente física o predominantemente mental. En los casos en que el cansancio se acumula a lo largo del tiempo, aparecen cuadros de “fatiga crónica” o “fatiga patológica”, cuya sintomatología se caracteriza por irritabilidad, desánimo, pérdida del apetito, perturbaciones de sueño y dolores diversos. Este cansancio afecta también la esfera corpórea y disminuye la participación social, constituyendo, en muchas ocasiones,

⁴⁸ Acostas S. Ernesto. *Diagnostico de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores bancarios de Santafé de Bogotá*. (1993).

⁴⁹ Ibid.

el camino de la alienación personal. Tampoco puede desconocerse la existencia de formas de desgaste global que se expresan en el envejecimiento prematuro⁵⁰.

El desgaste puede comprenderse a partir de las vivencias de los trabajadores tanto laborales como extra laborales. Es posible reconocer en ellas, lo que afecta la identidad y la autoestima, que frustra y genera miedos. En algunos casos las situaciones de trabajo, asociados a frustraciones y al deterioro de la autoimagen, limitan las perspectivas de los trabajadores⁵¹.

Tales vivencias, además de incidir negativamente sobre la identidad y el proyecto de vida, muchas veces se encuentran asociadas a enfermedades psicosomáticas. En su conjunto, estas vivencias del desgaste están asociadas a la falta de percepción de reconocimiento social por las actividades realizadas y a la insatisfacción en el trabajo.

4. FACTORES EXTRÍNSECOS QUE CAUSAN ESTRÉS

Los factores de riesgo psicosocial que causan estrés deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

Hans Selye plantea la idea del síndrome general de adaptación para referirse al estrés, definiéndolo como "la respuesta no específica del organismo frente a toda demanda a la cual se encuentra sometido". El empleó el término inglés stress (esfuerzo, tensión) que era aplicado a la física de materiales, para cualificar al conjunto de reacciones de adaptación que manifiesta el organismo, las cuales pueden tener consecuencias positivas (mantenerse

⁵⁰ Acostas S. Ernesto. *Diagnostico de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores bancarios de Santafé de Bogotá*. (1993).

⁵¹ Ibid.

vivo), o negativas si nuestra reacción demasiado intensa o prolongada en el tiempo resulta nociva para nuestra salud⁵².

4.1. Contenido de la tarea laboral

En 1966, mucho antes de que estrés en el trabajo y factores psicosociales se convirtieran en expresiones habituales, se presentó al Ministro de Sanidad estadounidense (Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos 1966) un informe especial titulado “Protecting the Health of Eighty Million Workers — A National Goal for Occupational Health”. El informe se elaboró bajo los auspicios del National Advisory Environmental Health Committee con el fin de orientar los programas federales de salud en el trabajo. Entre otras muchas observaciones se señalaba en él que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, donde presentaba “... nuevas y sutiles amenazas para la salud mental” y un posible riesgo de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares. Como factores que contribuían a esa situación se indicaban el cambio tecnológico y las crecientes exigencias psicológicas del trabajo. El informe concluía con una lista de más de 20 “problemas urgentes” que precisaban de una atención prioritaria, entre ellos la salud mental en el trabajo y los factores del lugar de trabajo que contribuían a esa situación⁵³.

La aparición de estos fenómenos es comprensible si tenemos en cuenta las exigencias del trabajo moderno. En un estudio de 1991 sobre los Estados miembros de la Unión Europea se llegó a la conclusión de que “la proporción de los trabajadores que se quejan de problemas organizativos, que son especialmente propicios para la aparición del estrés, es superior a la proporción de los que se quejan de problemas físicos” (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo 1992). Análogamente, en un

⁵² McGraw-Hill Education. “*The Stress of life*”. 1956.

⁵³ Steven L. S., Joseph J. H. Jr., Lawrence R. M. y Lennart L. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo*, Pag. 34.2.

estudio sobre la población activa holandesa, éste más reciente, se observó que la mitad de los trabajadores de la muestra señalaron un ritmo de trabajo alto, tres cuartas partes de ellos señalaron escasas posibilidades de promoción y una tercera parte señalaron una escasa adecuación entre sus estudios y su empleo (Houtman y Kompier 1995). En el caso de Estados Unidos disponemos de menos datos sobre la existencia de factores de riesgo de estrés en el lugar de trabajo. No obstante, en una reciente encuesta realizada a varios miles de trabajadores estadounidenses, más del 40 % de los encuestados señalaron una carga de trabajo excesiva y afirmaron que al final de la jornada se encontraban “agotados” y “emocionalmente exhaustos”(Galinsky, Bond y Friedman 1993)⁵⁴.

4.2. Relaciones humanas

Cualquier tipo de interacción del ser humano de forma directa o indirecta, entre uno o más individuos, mediante la cual, se busca cubrir las necesidades de los mismos. Esta interacción estará supeditada a un código de referencia, que no necesariamente garantiza que se cubran las necesidades del individuo, pero que si facilita el interactuar.

Johnson ha ampliado de manera provechosa el modelo de demandas/control añadiéndole como tercera dimensión el apoyo social (Johnson 1986; Kristensen 1995). La hipótesis básica, que consiste en que los puestos de trabajo con grandes exigencias y escaso control —y también un escaso apoyo social en el trabajo (“iso-tensión” alta)— son los que mayor riesgo de enfermedad presentan, se ha probado empíricamente con éxito en diversos estudios sobre enfermedades crónicas. Al añadir esta dimensión se reconoce claramente la necesidad de que cualquier teoría sobre el estrés en el trabajo evalúe las relaciones sociales en el lugar de trabajo (Karasek y Theorell 1990; Johnson y Hall 1988). El hecho de que el apoyo social “amortigüe” la tensión psicológica puede depender del grado de integración social y emocional y de la confianza entre los compañeros de trabajo,

⁵⁴ Steven L. S., Joseph J. H. Jr., Lawrence R. M. y Lennart L. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo*, Pag. 34.2.

supervisores, etc.: esto es, del “apoyo socioemocional” (Israel y Antonnuci 1987). Al añadirle el apoyo social, la perspectiva de demandas/control resulta más útil cuando se trata de remodelar los puestos de trabajo. Los cambios en las relaciones sociales entre los trabajadores (es decir, los grupos de trabajo autónomos) y los cambios en la latitud de toma de decisiones son casi inseparables en los procesos de rediseño del trabajo, sobre todo en los procesos “participativos” (House 1981)⁵⁵.

4.3. Organización del tiempo de trabajo

El conocimiento de las necesidades, capacidades y limitaciones humanas ofrece una orientación cuando se trata de configurar las condiciones psicosociales del trabajo con miras a reducir el estrés y mejorar la salud en el trabajo (Frankenhaeuser 1989). Las investigaciones sobre el cerebro y el comportamiento han identificado las condiciones en las que se tiene un buen rendimiento y aquellas otras en las que el rendimiento se deteriora. Cuando la afluencia total de impresiones procedentes del mundo exterior cae por debajo de un nivel crítico y las exigencias del trabajo son demasiado bajas, las personas tienden a perder atención, a aburrirse y a perder su capacidad de iniciativa. En cambio, en condiciones de un flujo de estímulos excesivo y unas exigencias demasiado elevadas, pierden su capacidad de integrar mensajes, los procesos mentales se fragmentan y la capacidad de juicio se deteriora. Esa relación en forma de U invertida entre la carga de trabajo y la capacidad cerebral es un principio biológico fundamental que tiene numerosas aplicaciones en la vida laboral. Expresada en términos de eficiencia a diversos niveles de carga de trabajo, significa que el nivel óptimo de funcionamiento mental se sitúa en el punto medio de una escala que va desde unas exigencias de trabajo muy bajas a otras muy altas. Dentro de esa zona media el grado de exigencia es “el justo”, y entonces el cerebro humano funciona de manera eficiente. La ubicación de esa zona óptima varía según las personas, pero lo decisivo es que hay mucha gente que se pasa toda la vida fuera de esa

⁵⁵ Robert Karase *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo*, Pag. 34.9.

zona óptima que les podría ofrecer oportunidades para desarrollar plenamente sus posibilidades. Sus capacidades están siempre infrautilizadas o sobrecargadas.

Debe establecerse una distinción entre sobrecarga cuantitativa, que significa demasiada cantidad de trabajo en un período de tiempo determinado, y subcarga cualitativa, que significa que las tareas son demasiado repetitivas y carecen de variedad y dificultad (Levi, Frankenhaeuser y Gardell 1986)⁵⁶.

4.4. Gestión y organización de personal

Es un factor decisivo para lograr la satisfacción del colaborador y por ende de los clientes. Los responsables de la Gestión de Personal deben diseñar e implementar los procesos técnicos que favorezcan el desarrollo y la satisfacción del trabajador.

Una de las primeras características organizativas examinadas como posible factor de riesgo fue la dimensión de la organización. Contrariamente a lo que se afirma en la literatura dedicada al peligro de exposición a los agentes de riesgo en el entorno de trabajo, de que estas grandes plantas e instalaciones son más seguras por ser menos peligrosas y estar mejor equipadas para afrontar los posibles riesgos (Emmett 1991), inicialmente se supuso que las grandes organizaciones sometían a los trabajadores a un mayor riesgo de sufrir estrés en el trabajo. Se postuló que las grandes organizaciones suelen adoptar una estructura burocrática para afrontar una realidad cada vez más compleja. Dicha estructura burocrática se caracterizaría por una división del trabajo basada en la especialización funcional, una estructura jerárquica perfectamente definida, un conjunto de normas reguladoras de los derechos y obligaciones del personal, un trato impersonal a los trabajadores y una serie de procedimientos aplicables a las distintas situaciones que se producen en el trabajo (Bennis 1969). Aparentemente, algunas de estas dimensiones de la estructura burocrática deberían, efectivamente, contribuir a mejorar o mantener la

⁵⁶ Marianne Frankenhaeuser, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo*, Pag. 34.20.

predictibilidad y comprensibilidad de los acontecimientos que se producen en el entorno de trabajo y, por consiguiente, a reducir el estrés en el trabajo. Sin embargo, parece igualmente que estas mismas dimensiones, específicamente la existencia de una jerarquía rígida, pueden provocar una reducción del control de los trabajadores sobre esos mismos acontecimientos⁵⁷.

4.5. Alteraciones físicas y cognitivas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo

Un ajuste deficiente puede contemplarse desde otras perspectivas: las necesidades del trabajador (ajuste necesidades-ofertas) y las exigencias del entorno de trabajo (ajuste exigencias-capacidades). La expresión “ajuste necesidades-ofertas” se refiere al grado en que las necesidades del trabajador, como la necesidad de utilizar sus aptitudes y capacidades, se corresponden con lo que le ofrece el entorno de trabajo, con las oportunidades que le brinda para satisfacer esas necesidades. El “ajuste exigencias-capacidades” se refiere al grado en que las aptitudes y capacidades del trabajador satisfacen las exigencias del trabajo. Estos dos tipos de ajuste pueden superponerse. Por ejemplo, una sobrecarga de trabajo puede hacer que no se satisfagan las exigencias del trabajador y al mismo tiempo amenazar la necesidad de que el trabajador satisfaga otras⁵⁸.

5. FACTORES INTRINSECOS QUE CAUSAN ESTRÉS

Hay un ejemplo que puede aclarar la forma en que las reacciones de estrés pueden producirse en el trabajo y las consecuencias que pueden tener desde el punto de vista de la salud y de la calidad de vida. Imaginemos la situación siguiente con un hipotético trabajador varón. Sobre la base de consideraciones económicas y técnicas, la dirección ha

⁵⁷ Lois E. Tetrick, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo*, Pag. 34.40.

⁵⁸ Robert D. Caplan, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo*, Pag. 34.18.

decidido dividir un proceso de producción en diversos componentes muy sencillos y primitivos que han de realizarse en una cadena de montaje. A partir de esa decisión se crea una estructura social y se pone en marcha un proceso que pueden constituir el punto de partida de una secuencia de acontecimientos que causan estrés y enfermedad. Al principio, el trabajador percibe la nueva situación como un estímulo psicosocial. Esas percepciones pueden estar además influidas por el hecho de que posiblemente el trabajador ha recibido anteriormente una amplia formación, y por lo tanto espera que le asignen una tarea que exija más alta cualificación, no que se reduzcan los niveles de capacidad. Asimismo, la experiencia anterior de trabajo en una cadena de montaje fue muy negativa (es decir, sus experiencias en un entorno anterior influyen en su reacción ante la nueva situación). Además, factores hereditarios hacen que tienda a reaccionar a los estresor con una subida de la presión arterial. Como está más irritable, es posible que su mujer le critique por aceptar el nuevo puesto y por llevar los problemas a casa. Y como resultado de todos esos factores, acaso el trabajador reaccione a esos sentimientos de angustia aumentando su consumo de alcohol o experimentando reacciones fisiológicas indeseables, como un aumento de la presión arterial. Los problemas en el trabajo y en la familia continúan, y sus reacciones, que originalmente eran transitorias, se hacen habituales. Es posible que acabe padeciendo una ansiedad crónica, haciéndose alcohólico o siendo hipertenso crónico. Esos problemas incrementan a su vez sus dificultades en el trabajo y con su familia, y pueden incrementar también su vulnerabilidad fisiológica. Se pone así en marcha un círculo vicioso que podría terminar en un accidente cerebrovascular, un accidente laboral o incluso el suicidio. Este es un ejemplo de la programación externa que interviene en la forma en que un trabajador reacciona en su comportamiento, en su fisiología y en su vida social, con el resultado de una mayor vulnerabilidad, trastornos de salud e incluso la muerte⁵⁹.

⁵⁹ Lennart Levi. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo*, Pag. 34.4.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

Se procedió a realizar el estudio con ayuda del marco teórico y marco conceptual del modelo Psicológico Cognitivo Comportamental.

1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación del presente estudio es Transversal, debido a que permite conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la identificación de las relaciones que existen entre dos o mas variables (Hernández Sampieri, Roberto).

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es cuasi experimental, debido que existe una inducción a una respuesta (variable dependiente), a partir de una variable independiente , para establecer la relación entre dos o mas variables, relacionadas con los sujetos de un estudio en los que no hay aleatorización a grupos de tratamiento o control.

2. VARIABLES DEPENDIENTES DE ESTUDIO

2.1. Variable independiente: Inteligencia Emocional

2.2. Variable dependiente: Estrés Laboral

3. VARIABLES RELACIONALES DE INVESTIGACIÓN:

3.1 Variable independiente: Reactivos y entrevista cognitiva

3.2 variable dependiente 1: Inteligencia emocional

3.3 variable dependiente 2: Estrés laboral

4. DESCRIPCION CONCEPTUAL COMO UNIDAD DE ANALISIS DE LAS VARIABLES

1. V.I: Inteligencia emocional:

Son procesos neuroquímicos psicofisiológicos y relacionados con la arquitectura de los esquemas cognitivos como ser la toma de decisiones, procesos de la memoria, atención, percepción e imaginación, como respuesta a las necesidades de adaptación y su supervivencia y reproducción, en su base fisiológica compromete al funcionamiento del tronco encefálico, al neocórtex, a la amígdala cerebral y el hipocampo. Así mismo también se considera como una capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos y el uso de las emociones para la proactividad evaluando las posibilidades de amenazas y oportunidades.

2. V.D: Estrés Laboral:

Reacción de activación psicofisiológica normal y adaptativa en la vida de las personas de cualquier edad, donde el organismo reacciona a modo de protegerse

de situaciones que representan presión física, emocional o en situaciones externas de peligro y amenaza, es una exigencia a la capacidad de adaptación de los procesos cognitivos y el cuerpo, Así mismo permite que la persona controle tal exigencia y disfrute la estimulación implicada entonces el estrés es positivo y provechoso, de lo contrario la exigencia resulta insatisfactoria y debilitante, entonces el estrés se convierte en molesto y estéril. Esta definición denota que el estrés no solo puede ser bueno o malo (o estar entre ambos), sino que depende de su representación y valoración, también es conjunto de respuestas que exige la actividad de cognitiva y corporal. Este tipo de estrés laboral negativo desemboca en la pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida, que por los problemas de salud notificados estaban más asociados a la presión de tiempo y otros problemas afectivoemocionales y personales en el trabajo que a cualquier otro estresor de la vida personal.

5. DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

Delimitación temática

El presente trabajo de investigación está realizado a partir de la psicología orientada desde la perspectiva organizacional, el enfoque utilizado es el cognitivo comportamental, tomando en cuenta las características particulares de los funcionarios estudiados de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz.

Delimitación del espacio

El presente estudio fue llevado a cabo en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz.

Delimitación de sujetos

El presente estudio fue realizado con los funcionarios que trabajan en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz.

6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para la recolección de los datos se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos que evalúan el estrés laboral y el uso de la inteligencia emocional:

a) Cuestionario de datos personales Guillermo Bocanument Zuluaga, Norby Piedad berjan Bahamón

Para la recopilación de datos personales e introducción a la problemática que representa estrés, mediante el análisis del motivo de consulta y el llenado de un cuestionario de datos personales.

b) Cuestionario de Entrevista semiestructurada de Encuesta para la Identificación de Factores Laborales

Evalúa las siguientes Areas:

- 1) Contenido de la tarea
- 2) Relaciones humanas
- 3) Organización del tiempo de trabajo.

Autor: Guillermo Bocanument Zuluaga, Norby Piedad berjan Bahamón

Adaptación a la población de habla castellana: Alberto Buela Caszal

Población del baremo: 5.443 personas

Análisis de validez: cuantitativa y cualitativa

Validez de contenido: Evaluación externa – jueces expertos – “item / objetivo”

Coefficiente de confiabilidad: coeficiente de Spearman: 0.89

c) El cuestionario de uso de la inteligencia emocional de Mc. Lean:

Nos permite analizar y evaluar el uso de inteligencia emocional ante algunas situaciones que suponen estrés, para llevar a cabo este hecho procedemos a la evaluación de los esquemas cognitivos que permiten valorar el afrontamiento al estrés

Adaptación Para Latino América Maritza Espinoza Venegas, Olivia Sanhueza Alvarado, Noé Camirez Eliozondo, Calia Sanz Carrillo.

Validez y Fiabilidad

Población del baremo: 3.856 personas – 2008/2009

Análisis de validez: cuantitativa y cualitativa

Validez de contenido: Evaluación externa – jueces expertos – “ítem / objetivo”

Coefficiente de confiabilidad: coeficiente de Spearman: 0.88

7. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población está compuesta por 30 personas, las mismas que son directores, subdirectores y jefes de área que cumplen funciones de cargo público en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz cuya función es la del manejo y funcionamiento de todos los sistemas y programas informáticos de la institución como ser b-SISA y el SIRH.

Muestra

Criterios de selección: La población está compuesta por funcionarios públicos con cargos de director y técnicos profesionales, debido a que las exigencias de su cargo laboral implican ciertas características del estrés laboral investigadas y descritas en el capítulo II de la presente tesis.

8. PROCEDIMIENTO

Se procedió a realizar la selección de la muestra con previa solicitud de permiso a los superiores inmediatos (Jefes de área, gerente y directores), con el fin de aplicar las herramientas de investigación correspondientes a esta investigación en la presente institución.

Una vez obtenido el visto bueno de los inmediatos superiores para proseguir con la investigación, los mismos mostraron interés por conocer los resultados obtenidos, es así que los tomaron la decisión de formar parte de la muestra, posteriormente se procedió por la aplicación de los cuestionarios correspondientes, el análisis de este cuestionario toma en cuenta aquellas respuestas significativas, que posteriormente nos permitió su correspondiente análisis, facilitándonos identificar explicar aquellas situaciones que generan estrés laboral y el uso de la inteligencia emocional de los funcionarios que trabajan en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz y dar a conocer los niveles de estrés laboral que presentan los mismos sujetos de estudio, esto nos permite cumplir y responder a los objetivos de estudio propuestos.

A continuación realizo una explicación de los paso con los que se procedió:

1. PRIMERA FASE OBTENCIÓN DE DATOS

Introducción al estrés laboral y uso de la inteligencia emocional

Como primera acción se procedió a realizar una previa orientación, dirigida a informar sobre el estrés laboral y sus características con respecto a su influencia en la actividad laboral.

Recopilación de datos personales

A continuación se realizó la recopilación de datos personales de los sujetos de investigación, en donde se recopiló también información que promueve situaciones de estrés como; grado de instrucción académica, cargo laboral, remuneración económica

Obtención de datos

Posteriormente se procedió a realizar la obtención de datos a través de la aplicación de la encuesta para la identificación de factores laborales que causan estrés y el cuestionario de uso de la inteligencia emocional de Mc. Lean, en los funcionarios que cumplen funciones de cargo público en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz.

Aplicación de cuestionarios

Para la aplicación de los cuestionarios se procedió a una breve introducción de los objetivos de la presente investigación seguido por la presentación de los mismos, también se realizó la explicación de la consigna correspondiente para el llenado de las herramientas enunciadas, las mismas apoyan la evaluación de factores laborales que causan estrés laboral y el uso de la inteligencia emocional.

Aplicación de cuestionario semi-estructurado

Posteriormente se procedió a realizar la aplicación de un cuestionario cognitivo semi-estructurado, el mismo que está basado de acuerdo a las respuestas obtenidas en la aplicación de los cuestionarios orientados a obtener respuestas que coadyuven al estudio de las habilidades de la inteligencia emocional y nivel del estrés laboral en los funcionarios de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH.

2. SEGUNDA FASE ANALISIS DE DATOS

Procesamiento de datos e información

Para realizar el proceso de datos de la información de acuerdo al modelo cognitivo comportamental, realizamos tres pasos que nos facilita el estudio, análisis de los datos obtenidos, la valoración de los esquemas de razonamiento que expresan los sujetos de estudio y la representación que tienen sobre aquellas situaciones que identifican como estresantes.

Análisis de datos obtenidos

Para el procesamiento de la información se realizó el análisis de las entrevistas, tomando en cuenta el punto de vista cognitivo comportamental, la misma está direccionada a facilitar el análisis de aquellos esquemas de razonamiento con los que los sujetos de estudio representan y valoran a las situaciones como estresantes, para esto se analizó los instrumentos propuestos:

- a) La encuesta para la identificación de factores laborales que causan estrés.
- b) El cuestionario de uso de la inteligencia emocional de Mc. Lean

Valoración de contenidos que expresan la presencia de estrés laboral (esquemas de razonamiento)

Posteriormente al análisis de los datos obtenidos, se realizó la respectiva valoración de los contenidos enunciados por los participantes, esto para cada respuesta significativa que fueron enunciadas, tales contenidos expresan la existencia de estrés laboral, también nos permite tomar en cuenta la forma y contenido del esquema de razonamiento que facilita o dificulta el uso de la inteligencia emocional de los sujetos de estudio.

Valoración del uso de la inteligencia emocional

Posteriormente se realizó la valoración relacionada al uso de la inteligencia emocional, donde figuran los esquemas de pensamiento y acción que emergen como respuesta ante la presencia de situaciones que son representadas como distres, reflejando la presencia de las habilidades de la inteligencia emocional y los niveles de estrés laboral.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez recolectada la información proveniente de los funcionarios estudiados, se realizó un análisis de los resultados obtenidos por medio de la aplicación de la encuesta dirigida a la identificación de los factores laborales que causan estrés, y el cuestionario de uso de la inteligencia emocional de mc. lean, para así responder a los objetivos propuestos en el presente estudio. Para obtener los resultados esperados, se utilizaron diferentes técnicas de análisis y valoración de las respuestas.

PREGUNTAS RELACIONADAS CON LOS FACTORES LABORALES QUE CAUSAN ESTRES

Para tabular todas las áreas que se estudiaron por medio de la encuesta tomamos en cuenta la siguiente tabla con la que calificamos y determinamos el grado de estrés en el que cada uno se encontraría de acuerdo a las respuestas que figuran para cada área, para así poder analizar en que estado se encuentra cada uno de los sujetos estudiados.

CUADRO N°1

N°	FACTORES LABORALES QUE CAUSA ESTRÉS	GRADO DE ESTRES		
		BAJO	MEDIO	ALTO
1	Contenido de la tarea	7 – 14	15 – 21	22 – 28
2	Relaciones humanas	6 – 11	12 – 17	18 – 24
3	Organización del tiempo de trabajo	9 – 17	18 – 26	27 – 36
4	Gestión de personal	24 – 47	48 – 71	72 – 96

5	alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo	32 – 77	78 – 116	117 – 156
----------	--	---------	----------	-----------

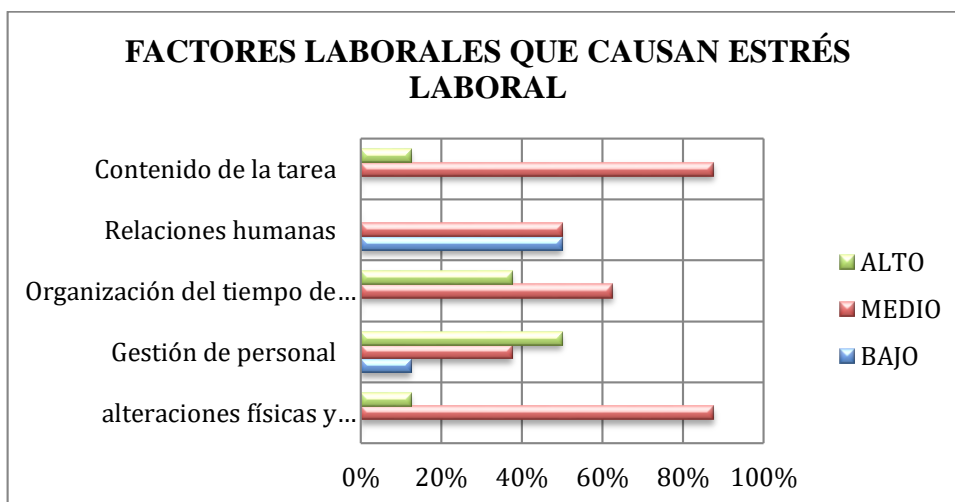
De acuerdo al análisis y puntuación de los resultados obtenidos en cada área de las encuestas aplicadas para la identificación de los factores de riesgo psicosociales, se puede observar los resultados en la siguiente tabla y su correspondiente gráfica.

CUADRO N°2

N°	ÁREA LABORAL QUE CAUSA ESTRÉS	GRADO DE ESTRÉS		
		BAJO	MEDIO	ALTO
1	Contenido de la tarea	0	7	1
2	Relaciones humanas	4	4	0
3	Organización del tiempo de trabajo	0	5	3
4	Gestión de personal	1	3	4
5	alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo	0	7	1

GRÁFICO N°1

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES LABORALES QUE CAUSAN ESTRÉS



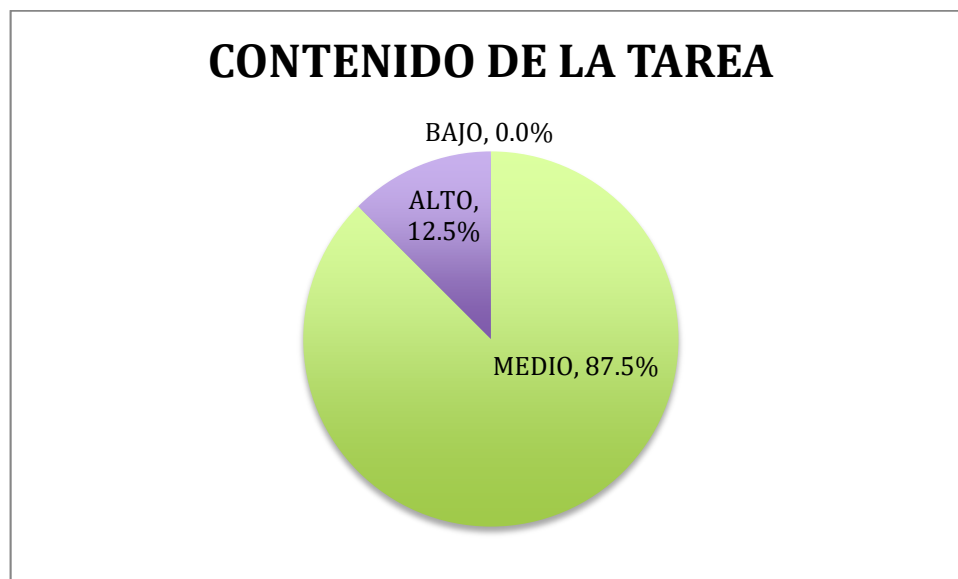
Realizando el análisis de cada una de las áreas y comparando los niveles (bajo, medio y alto) procedemos a realizar la explicación del gráfico N°1, con su respectiva valoración de los esquemas de razonamiento que fueron obtenidos por medio de la entrevista semi-estructurada, es así que procedemos con la explicación y análisis de aquellos factores laborales que son representados como causantes de estrés.

Estrés laboral por el contenido de las tareas

CUADRO N°3

GRADO DE ESTRÉS POR: CONTENIDO DE LA TAREA	
BAJO	0%
MEDIO	88%
ALTO	13%

GRÁFICO N°2



Como podemos observar en el gráfico N°2, en esta área de contenido de las tareas laborales el 87,5% de los funcionarios percibe un grado medio de estrés laboral y el 12,5% percibe un grado de estrés laboral alto, para sustentar esto realizamos la valoración de los esquemas de razonamiento que se muestran a continuación en el siguiente cuadro de

análisis de esquemas de razonamiento.

CUADRO N°4

FACTOR DE ESTRÉS	ESQUEMA DE RAZONAMIENTO	TECNICA DE EVALUACIÓN
Contenido de la tarea	<p>DIVERSIDAD DE TAREAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre hago lo mismo. • El trabajo me parece rutinario. • Siempre hay que estar controlando el trabajo de los otros. • Si llega fin de mes tengo que dedicarme a revisar solo informes • Hay reuniones para cada conflicto que se presenta y pocas veces encontramos soluciones. 	Encuesta y entrevista cognitiva para la identificación de factores laborales que causan estrés
	<p>TOMA DE DECISIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si debo tomar alguna decisión antes debo consultar a mis superiores. • Si las decisión que tomo no satisfacen a los directores me critican. • Para realizar actividades primero se debe informar al director. • Proponer soluciones es para que el superior a cargo se lleve el crédito 	
	<p>DIFICULTAD DE LAS TAREAS</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Si se me asignan tareas nuevas me da miedo fracasar. • Me resulta difícil realizar la tarea que se me asigna si esta relacionada con la administración de recursos económicos. • Si me asignan demasiadas tareas me es difícil cumplir con todas. • Me asignan tareas que no conozco por ser nuevo • Tengo trabajo acumulado y me piden que ayude a otros. • En lugar de hacer mi trabajo me la paso enseñando a otros como hacer su trabajo 	
	<p>FUNCIONES Y TAREAS LABORALES CLARAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si me piden realizar tareas de ultimo momento olvidan decirme algunas cosas. • Si el jefe de área reniega me es difícil preguntar lo que debo hacer. • Si el jefe de área esta apurado no me dice como realizar la tarea asignada • Si me reclama por el informe que presento es porque no me dijo lo que debía hacer. • Si el director me asigna una tarea y luego el jefe de área me pide otra, no se cual realizar primero para evitar reclamos 	
	<p>TAREAS ACORDE A LAS DESTREZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay que saber hacer de todo para no perder el empleo. 	

	<p>SATISFACCIÓN CON LAS TAREAS LABORALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si me asignan demasiadas tareas me desagrada. • Es desagradable recibir tareas que no son de mi profesión. • Es desagradable que me asignen demasiado trabajo. 	
	<p>TIEMPO Y TAREAS LABORALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si tengo mucho trabajo no descanso ni los fines de semana. • Si no realizo todo mi trabajo es por los compromisos públicos que debo cumplir. • Siempre hay que quedarse horas extra para cumplir con las tareas asignadas. • Aun que esté en vacaciones el trabajo me exige estar presente • Las reuniones importantes solo se realizan fuera del horario de oficina. 	

Los empleados públicos representan que las tareas que realizan son rutinarias representando que, al momento de realizar las tareas que les son asignadas les producen estrés, así también presentan estrés laboral frente a las decisiones que deben tomar, debido a que representan que estas deben estar en función a la opinión del superior inmediato. En algunos casos presentan estrés relacionado a la dificultad que representa el realizar sus labores asignadas, debido a que también deben cumplir con tareas extras, para otras situaciones las tareas que deben realizar no son enunciadas de forma clara y concisa debido a que existen interferentes que dificultan enunciar las tareas asignadas de forma clara, así mismo representan que para mantener la posición laboral deben ser capaces de cumplir con todas las tareas asignadas, representando que las tareas laborales son un factor

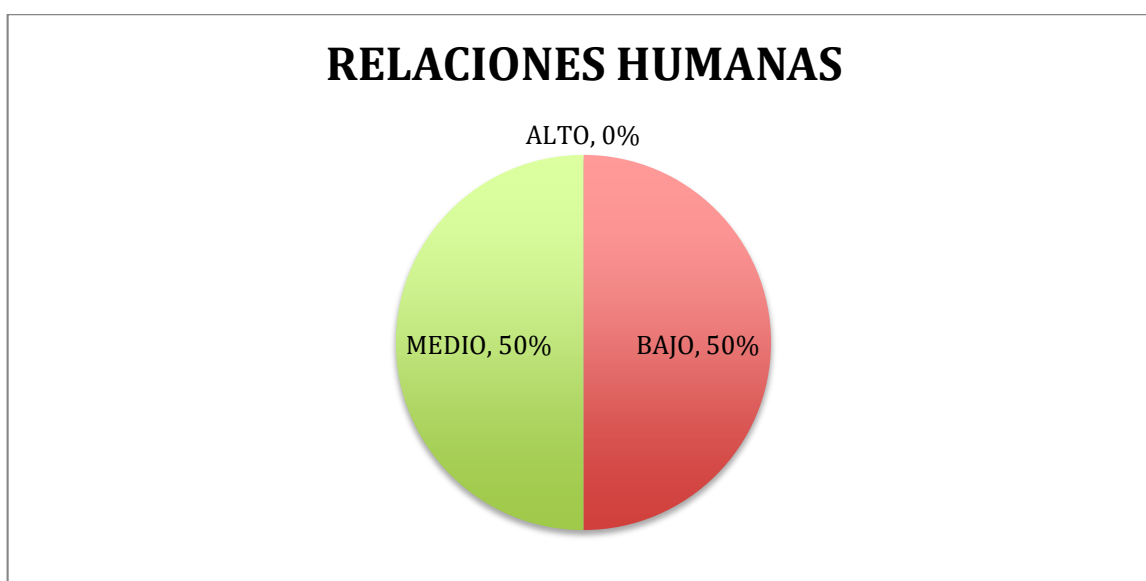
que causa estrés laboral por el exceso de tareas que se les asignan, llevándolos a percibir que el tiempo con el que cuentan para realizar sus tareas es insuficiente, sintiéndose obligados a realizar sus tareas en horas extra, irrumpiendo en su tiempo de descanso y con sus actividades personales.

Estrés laboral por Relaciones Humanas

CUADRO N°5

GRADO DE ESTRÉS POR: RELACIONES HUMANAS	
BAJO	50%
MEDIO	50%
ALTO	0%

GRÁFICO N°3



Como podemos observar en el gráfico N°3, en esta área los sujetos de estudio que representan el 50% de los funcionarios, presenta estrés laboral bajo ante su relación social en el área laboral, el restante 50% representa que las relaciones humanas dentro el área de trabajo son estresantes, para sustentar esto realizamos la valoración de los esquemas de razonamiento que se muestran en el siguiente cuadro de análisis de esquemas de razonamiento.

CUADRO N°6

FACTOR DE ESTRÉS	ESQUEMA DE RAZONAMIENTO	TECNICA DE EVALUACIÓN
Relacione Humanas	DIFICULTAD PARA HABLAR CON JEFES <ul style="list-style-type: none"> • Si están de mal humor es difícil hablar con ellos y solo gritan • Exagera en la reprimenda que me da si no realizo bien mi informe mensual • Si no hablamos con el jefe es porque siempre está ocupado • Hablar con el director de área es para que luego olvide la tarea laboral encomendada • Si hablo con el director me da miedo que critique mi esfuerzo 	Encuesta para la identificación de factores laborales que causan estrés
	PERCEPCIÓN DE AMABILIDAD DE LOS JEFES <ul style="list-style-type: none"> • No es amable porque siempre esta renegando • Si nos grita es porque está insatisfecho con algún trabajo mal presentado 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Si las reuniones son largas salen renegando y nos sobrecargan con trabajo • Si el jefe de área tiene dificultades con el director se desquita con 	
	<p>FALTA DE APOYO LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si no me apoyan en mi labor es porque están ocupados en sus tareas • Si me asignan una persona de apoyo y no realiza el trabajo a mi ritmo, es como si trabajara sólo • Si no me ayudan es porque son unos flojos • Los demás no ayudan como se debe • Es mejor trabajar por uno mismo para no renegar 	
	<p>SUPERVISIÓN POCO EFECTIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si nos supervisan muy seguido es por que desconfían de nuestro trabajo • Si nos controlan mucho es porque piensan que nos vamos a escapar • Si desconfían de nuestra labor nos piden informes para todo 	
	<p>PERSEPCIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se les pide realizar una tarea en específico la hacen mal • Esta de mal humor es para que se ponga terco y no ayude efectivamente 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Para evitar sanciones cada uno cumple con su labor • Si no se puede trabajar en equipo es porque todos tienen algo que hacer 	
--	---	--

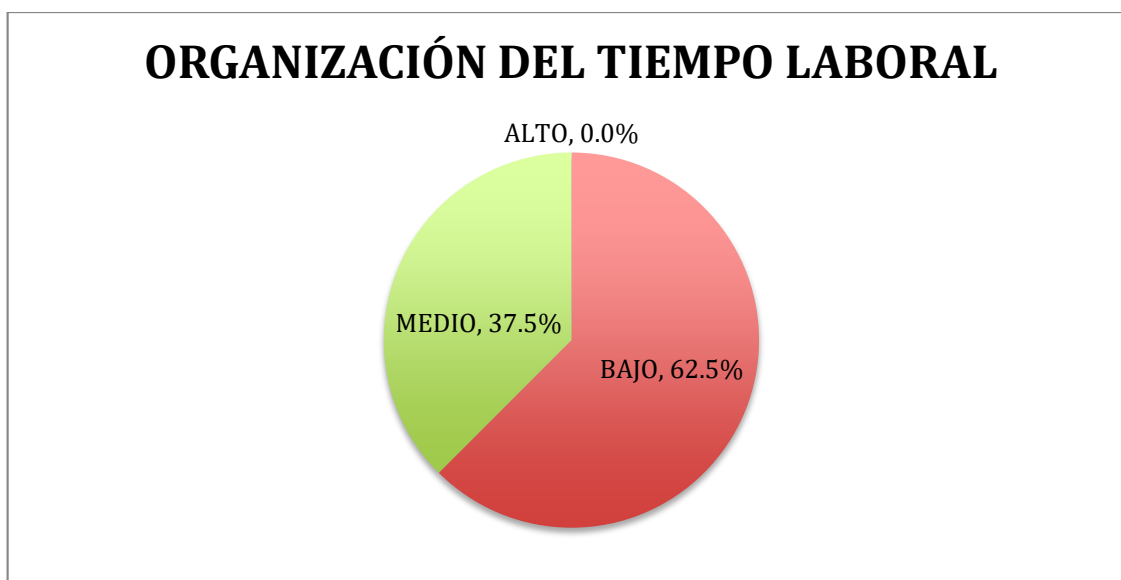
Para el 50% que está compuesto por directores y jefes de área, representa que el nivel de estrés laboral en las relaciones humanas es bajo, para el restante 50% de los sujetos estudiados representa que el área de las relaciones humanas es un área de interacción laboral donde se generan situaciones de estrés, según la valoración del esquema de razonamiento las situaciones estresantes son más relevantes en los empleados públicos que ocupan puestos inferiores, debido a que en la comunicación representan que es más difícil hablar con el personal que ocupa cargos altos que con los obreros de su mismo rango, también perciben y representan que sus jefes son poco amables con ellos durante la comunicación que entablan, en algunos casos perciben que el trabajo que es impartido por los superiores inmediatos dificulta el poder realizar trabajos en equipo, llevándolos a percibir que cada uno trabaja por sí mismo, también presentan estrés laboral ante la forma en que son supervisados en el cumplimiento de su labor, en cambio aquellos que ocupan cargos altos no presentan insatisfacción más que en el trabajo de equipo, donde representan que no se puede realizar trabajos en esa modalidad, debido a que cada uno tiene una tarea asignada, o existen dificultades para llegar a acuerdos al momento de realizar las tareas de forma conjunta, en donde al establecer los equipos de trabajo cada uno termina haciendo una parte de la labor asignada y el otro termina realizando el complemento, realizando las tareas sin coordinación.

Estrés por organización del tiempo laboral

CUADRO N°7

GRADO DE ESTRÉS POR ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO LABORAL	
BAJO	62,5%
MEDIO	37,5%
ALTO	0%

GRÁFICO N°4



Como podemos observar en el gráfico N°4, en esta área los sujetos de estudio que representan el 62,5% de los funcionarios, presentan grado de estrés laboral bajo ante la organización del tiempo laboral y el restante 37,5% presenta un nivel medio de estrés laboral con respecto a la organización del tiempo laboral, para sustentar esto realizamos

la valoración de los esquemas de razonamiento que se muestran en el siguiente cuadro de análisis del esquema de razonamiento.

CUADRO N°8

FACTOR DE ESTRÉS	ESQUEMA DE RAZONAMIENTO	TECNICA DE EVALUACIÓN
Organización del tiempo de trabajo	<p>SATISFACCIÓN CON EN TIEMPO LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es fin de mes es para trabajar incluso en horas fuera de lo reglamentario • Las reuniones importantes son para trabajar las 24 horas • Si el jefe de área no se organiza bien trabajamos horas extra • Elaborar planillas de pago es para trasnochar 	Encuesta para la identificación de factores laborales que causan estrés
	<p>DESACUERDO CON HORAS LABORALES EXTRA</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trabajo extra interfiere con mis actividades familiares • El trabajo de horas extras no es bien reconocido • Tener reuniones a deshora es incomodo y no se llega a nada • Si hay trabajo en horas extra es 	

	<p>DESACUERDO CON EL TRABAJO NOCTURNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las reuniones nocturnas son para trasnochar e ir directo al trabajo • Trabajar por las noches es para tener conflictos en casa • Para acabar tarea retrasada es obligatorio realizar trabajo nocturno 	
	<p>DESACUERDO CON EL TIEMPO DE DESCANSO LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trabajo es arduo y no se respetan los horarios de descanso • Tener cargos públicos altos es para no descansar ni para respirar • No descansamos si hay memorándum de trabajo 	
	<p>INSATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE DESCANSO NO REGLAMENTARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo para un descanso corto no alcanza ni para tomar el té • Tomar una taza de té es mucho pedir en horas de trabajo • Si hay Alguien que está controlando el trabajo no se puede ni bostezar • No hay descansos breves por el trabajo continuo 	

	<p>INSATISFACCIÓN CON EL TRABAJO EN FINES DE SEMANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el trabajo es demasiado es necesario llevar los trabajos a casa • Trabajar en fin de semana es para adelantar trabajo retrasado • Trabajar en fin de semana es para no pasar tiempo con hijos • Si trabajamos en fin de semana es por la mala planificación en las tareas laborales 	
	<p>INSATISFACCIÓN CON EL RITMO LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar rápido es para no tener trabajo pendiente • Es desagradable realizar mas de 5 actividades continuas • Suspender actividades de interés personal es para cumplir con las tareas laborales 	

En la organización del tiempo laboral el 37,5% presenta un nivel de estrés medio, este grupo estaría compuesto por aquellos funcionarios que ocupan cargos altos (directores y jefes de área), el restante 62,5% que esta conformado por funcionarios de cargos menores, presentan un nivel bajo de estrés ante la organización del tiempo laboral, en función al análisis realizado y la valoración del esquema de razonamiento, podemos decir que; el grupo compuesto por los funcionarios de cargos altos realizan funciones laborales más allá del tiempo establecido en las normas laborales y sociales, causándoles insatisfacción

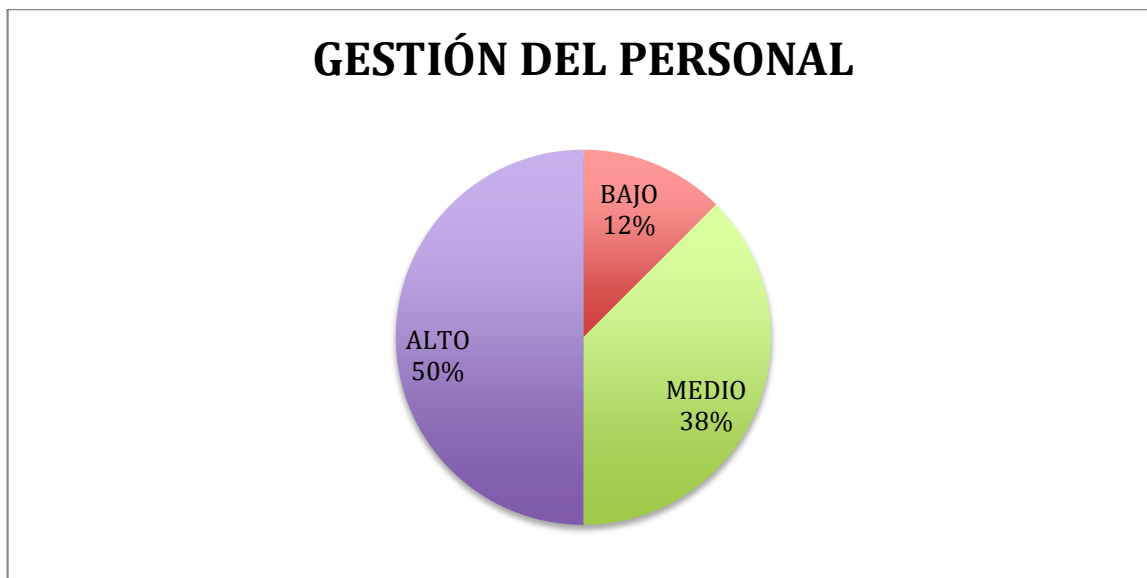
ante la postergación y supresión de las actividades personales que incluyen a la familia, llevándolos a realizar trabajos que limita el tiempo de ocio, en algunos casos los funcionarios de cargo inferior, son convocados a realizar trabajos a deshoras causando la insatisfacción y por ende representan al trabajo extra como situaciones de estrés.

Estrés laboral por gestión del personal

CUADRO N°9

GRADO DE ESTRÉS POR: GESTIÓN DEL PERSONAL	
BAJO	12%
MEDIO	38%
ALTO	50%

GRÁFICO N°5



Como podemos observar en el gráfico N°5, en esta área los sujetos de estudio que representan el 50% de los funcionarios, representan estrés laboral alto frente a la gestión del personal, el 30% presenta un nivel medio de estrés laboral ante la forma en que se gestiona al personal de trabajo y el 12% presenta un nivel de estrés bajo con relación a la gestión de personal, para sustentar esto realizamos la valoración de los esquemas de razonamiento que se muestran en el siguiente cuadro de análisis del esquema de razonamiento.

CUADRO N°10

FACTOR DE ESTRÉS	ESQUEMA DE RAZONAMIENTO	TECNICA DE EVALUACIÓN
Gestión de personal	<p>INSATISFACCIÓN RELACIONADA A LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL NUEVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal nuevo es una perdida de tiempo • Si no termino con mi trabajo a tiempo es porque me dedico a instruir al personal nuevo • Si no entienden como la instrucción que imparto me molesto • El personal nuevo ya debería conocer sus funciones por algo se les contrató 	Encuesta para la identificación de factores laborales que causan estrés
	<p>INSATISFACCIÓN CON LA RE-CAPACITACIÓN LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Me desagrada que me enseñen lo que ya conozco • Si me capacitan otra vez es por que no valoran mi trabajo 	
	<p>INSATISFACCIÓN ANTE LA EMISION DE INSTRUCCIONES LABORALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es desagradable recibir notificaciones laborales de ultimo momento • Si recibimos notificaciones de trabajo a ultimo momento es porque los jefes no se organizan bien. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre olvidan las tareas importantes y las anuncian a ultima hora • Los instructivos de trabajo no son claros 	
	<p>INSATISFACCIÓN ANTE LA CAPACITACIÓN EN TAREAS DIFERENTES O DE INTERÉS PROPIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si nos capacitan en otras áreas es para que luego nos carguen con más trabajo • Las capacitaciones interfieren con mi desempeño laboral • Las capacitaciones que nos imparten no son de mi interés • Solo capacitan a algunos • Es mucho esfuerzo trabajar y estudiar 	
	<p>INSATISFACCIÓN ANTE LA DELIMITACIÓN DE LABORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solo quieren realizar los trabajos que se les asignan • Es difícil proponer nuevas formas para realizar el trabajo • Si tenemos pésimo desempeño es porque nos asignan tareas que no sabemos realizar • Las tareas que nos asignan no son claras • Para mantener el puesto hay que ser todólogo 	

	<p>INSATISFACCIÓN ANTE LA PROMOCIÓN DE PUESTOS SUPERIORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por más que uno se esfuerce no lo reconocen • Los puestos altos son para los que tienen muñeca • Si uno no se es parte del partido político no lo toman en cuenta para puestos superiores. • Si no les caes bien a los jefes no te toman en cuenta 	
	<p>INSATISFACCIÓN ANTE LA ESTABILIDAD LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si cambian al director trae a su gente • Si no eres del partido político te sacan por cualquier motivo • Si no haces lo que los jefes quieren te despiden • Para tener el trabajo asegurado hay que tener muñeca 	
	<p>INSATISFACCIÓN ANTE LOS BENEFICIOS SOCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la caja no atienden como uno quisiera • Es mejor buscar un médico particular antes que ir al seguro • Si uno tiene hijos tiene que estar buscando donde dejarlos 	
	<p>INSATISFACCIÓN ANTE LA FALTA DE PROGRAMAS EDUCATIVOS PARA LA FAMILIA</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • No existen programas educativos que incluyan a la familia • Los programas educativos solo están dirigidos al personal de trabajo 	
	<p>INSATISFACCIÓN ANTE EL RECONOCIMIENTO LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por más que uno se esfuerce no reconocen el trabajo que se hace • Los jefes solo toman en cuenta a aquellos que les hacen favores • No valoran el tiempo que uno dedica al trabajo • Aun que uno esté enfermo le siguen cargando de trabajo • Trabajar en camilla es para que reconozcan que uno no puede trabajar bien 	
	<p>INSATISFACCIÓN ANTE EL HORARIO LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trabajo extra no es remunerado • No se cumple con el horario de trabajo establecido en las normas y hay que trabajar hasta muy tarde • Tener un cargo público alto es para trabajar de sol a sol • Si uno esta de mal humor es porque trabaja incluso en las noches 	
	<p>INSATISFACCIÓN ANTE LA SUPERVISIÓN LABORAL</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Si a uno le supervisan es para controlar lo que uno hace • Desconfían de mi capacidad y me supervisan demasiado • Piden informes para todo porque desconfían del trabajo que uno hace • Si a uno lo supervisan es porque hace mal su trabajo 	
	<p style="text-align: center;">INSATISFACCIÓN ANTE LAS SANCIONES LABORALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si a uno lo sancionan es para buscar pretextos para despedirlo • La sanción económica es inflexible • No les caigo bien y siempre me critican • Las sanciones son para que uno se canse y luego renuncie • No comprenden mi situación y me sancionan por todo y nada 	

De acuerdo a la valoración de los esquemas de razonamiento obtenidos para la gestión de personal los empleados públicos representan que realizar capacitaciones al personal nuevo es una situación que causa estrés debido a que representan que esta actividad retrasa su desempeño laboral frente a la realización de tareas pendientes que tienen, así también representan como una situación que causa insatisfacción y estrés a la situación de ser re-instruidos en sus labores, causándoles desagrado ante este hecho que representan como una devaluación ante sus capacidades laborales, también presentan insatisfacción ante la instrucción de tareas, en donde perciben que las tareas son instruidas a destiempo, ya sea por olvidos o por la falta de organización por parte de los inmediatos superiores, en

relación a las labores que deben cumplir perciben y representan que los cargos que ocupan no están bien definidos, por lo tanto se les asignan tareas que son representadas como desagradables y que promueven al estados de estrés. Con relación a la promoción de puestos superiores representan que solo se puede acceder a mejores situaciones laborales si se es parte de una organización política o si uno posee preferencias con los empleados públicos de cargos superiores, de igual manera sucede con la estabilidad laboral que les ofrece la institución publica en la cual desempeñan sus labores, también presentan insatisfacción y ansiedad ante el servicio deficiente que reciben de los beneficios sociales con los que cuenta la institución publica presente. Los empleados públicos de cargos menores, perciben que la estabilidad laboral está en función de las preferencias que tuvieron para elegir y reemplazar al personal vigente, generando estrés ante la posible perdida del espacio laboral y conjuntamente perciben que su trabajo no es valorado, por lo tanto las sanciones que reciben no son acorde a la falta que cometen y son un elemento que influye en la permanencia laboral.

Alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones de estrés

CUADRO N°11

NIVELES DE ALTERACIONES FÍSICAS Y PSÍQUICAS POR ESTRES	
LEVE	0%
MODERADO	87,5%
GRAVE	12,5%

GRÁFICO N°6



El 87% de los funcionarios que está compuesto por personal de cargo inferior presenta un nivel moderado de alteraciones Físicas y Psíquicas que se asocian al estrés laboral, presentan síntomas a niveles fisiológicos y alteraciones moderadas a nivel psicológico, presentando síntomas que se señalan en el siguiente inventario del cuadro N°12:

CUADRO N°12

INVENTARIO DE ALTERACIONES FÍSICAS Y PSIQUICAS

FÍSICOS	PSICOLOGICOS (COGNITIVOS COMPORTAMENTALES)
<ul style="list-style-type: none"> • Migrañas • Dolor de espalda • Cansancio muscular 	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio cognitivo • Percepción de sueño poco reparador

<ul style="list-style-type: none"> • Picação en la piel • Somnolencia • Leves mareos • Estreñimiento • Gastritis • Sudoración 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingesta desmedida • Falta de apetito • Olvido • Inseguridad • Falta de concentración • Ansiedad • Agresividad e irritabilidad • Percepción de amenaza • Frustración • Depresión
---	--

En cambio el restante 12% de los funcionarios presentan un nivel alto de alteraciones Físicas y Psíquicas a causa del estrés laboral, así mismo mas allá de tener solo síntomas sufre de enfermedades relacionadas con uno o mas de los malestares enunciados en el inventario superior, este grupo esta compuesto por aquellos funcionarios públicos que ocupan cargos altos como directores y jefes de áreas (Administrativa, Legal y Contable).

Uso de la inteligencia emocional

Para el uso de la inteligencia emocional realizamos el análisis del cuestionario de uso de la inteligencia emocional de Mc. Lean. En donde evaluamos cuatro áreas relacionadas con el uso de la inteligencia emocional como el Auto conocimiento, Variedad de intereses, Variedad de reacciones, Aceptación de lo valores de otros, Actividad y productividad, todas estas están direccionadas a evaluar el esquema de razonamiento relacionado a la actividad laboral y la representación que tienen ellos en dicho medio de desarrollo personal.

CUADRO N°13

ANALISIS DEL USO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

ANALISIS	ESQUEMA DE RAZONAMIENTO	TECNICA DE EVALUACIÓN
<p>USO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE MC. LEAN</p>	<p>AUTO CONOCIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dificultad para la superación de problemas <ul style="list-style-type: none"> • Si no puedo superar mis problemas es porque temo equivocarme otra vez • Cometer errores es para que me preocupe demasiado y no puedo encontrar soluciones • Si me equivoco en frente de mis compañeros siento vergüenza y prefiero no verles • Equivocarse es para que te lo recuerden una y otra vez • Si me pongo triste es porque cometí errores en el trabajo y no se que hacer ○ Dificultad para reconocer capacidades y limitaciones <ul style="list-style-type: none"> • A pesar de tener mucho trabajo uno tiene que estar dispuesto ayudar a los jefes con sus labores • Si me dicen que no puedo hacerlo me pongo terco y realizo la tarea a como de a lugar 	<p>Encuesta para la identificación de factores laborales que causan estrés</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar realizar una actividad de mi interés es para que me devalúen • Si me entregan un trabajo temo fallar <p>○ Autovaloración de las propias cualidades y debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acepto trabajos sin tomar en cuenta la dificultad • Admitir que uno no sabe como hacer el trabajo es para que se burlen • Si no pido ayuda es por que se que puedo aprender solo <p>○ Dificultad para ver soluciones alternativas ante obstáculos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si tengo problemas me cuesta mucho encontrar soluciones • Necesito de alguien que me diga lo que debo hacer para solucionar problemas • Siento que me bloqueo ante conflictos • Demasiados problemas no me dejan encontrar soluciones rápidas 	
	<p>VARIEDAD DE INTERESES</p> <p>○ Huso de habilidades dentro y fuera del área laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • A nadie le gusta como hago mi trabajo y no me dejan hacer lo que creo que está bien • Para realizar cualquier iniciativa hay que pedir permiso a los jefes 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Si uno hace buenos trabajos siempre hay un superior que se lleva el crédito ○ Actividades de ocio en fines de semana <ul style="list-style-type: none"> • Si uno es director no tiene vida social • Los fines de semana son para los que no tienen trabajo • Las reuniones no tienen horario fijo y no me permite tener tiempo con mi familia. ○ Trabajar solo para sobrevivir <ul style="list-style-type: none"> • Las responsabilidades familiares me obligan • Tengo obligaciones que cumplir con mi familia y mis padres • Si no trabajo quien me va a mantener ○ Desinterés frente a temas sociales (política, cultura etc.) <ul style="list-style-type: none"> • En vez de hablar me dedico a realizar mi trabajo • Si hablamos de deportes termino renegando y prefiero no hablar más • Si el tema no me interesa no hablo 	
	<p>VARIEDAD DE REACCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pérdida de interés durante el tiempo laboral <ul style="list-style-type: none"> • Con tanto que hacer me bloqueo y me distraigo • Si los compañeros de trabajo juegan me distraen con facilidad 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Las tareas que realizamos son siempre las mismas ○ Intolerancia ante puntos de vista distintos <ul style="list-style-type: none"> • Si alguien no está de acuerdo con migo no tendría que pedirme concejo • Es incomodo hablar con las personas que piensan diferente • Me incomoda que en el trabajo no piensen lo mismo que yo para solucionar problemas • No entienden lo que les digo porque piensan distinto ○ Alteración de la conducta ante la insatisfacción de expectativas inmediatas <ul style="list-style-type: none"> • Si las cosas no van como espero me molesto • Si los compañeros de trabajo no hacen las cosas como se les pide hay que reclamarles • Si uno no hace lo que se le pide tengo que sancionarlo para dar ejemplo a los demás ○ Dificultad ante el planteamiento de posiciones propias <ul style="list-style-type: none"> • Si uno dice lo que piensa le critican cada vez que pueden • Si se ríen de mi es por algo que dije 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Hablar de cosas que no entienden es para que no me tomen enserio y se burlen 	
	<p>ACEPTACIÓN DE LOS VALORES DE OTROS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Limitación de la plataforma social (amigos) <ul style="list-style-type: none"> • No se puede confiar en todas las personas • En el trabajo no se puede ser amigo de todos • Siempre hay alguien que te quiere serruchar el piso • En la oficina todos tienen su rosca ○ Desagrado ante el encuentro con personas que tienen distinta forma de pensar <ul style="list-style-type: none"> • Es desagradable hablar con personas que piensan diferente y discutimos • Si un compañero piensa diferente prefiero no hablar con él ○ Preferencias con personas similares a uno mismo <ul style="list-style-type: none"> • Es mejor hablar y trabajar con personas que piensan igual para hacer mejor los trabajos • Si los demás pensarán lo mismo, el ritmo del trabajo sería fluido • Pensar igual es trabajar mejor 	

	<p>ACTIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pensamiento reverberante relacionado al trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Si las reuniones no tienen horario me pueden llamar incluso en fines de semana • Si creo haber cometido un error en el trabajo me la paso pensando en el trabajo • Tener trabajo acumulado no me permite pensar en otra cosa. ○ Percepción de problemas frecuentes en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> • No tener buena relación con un compañero interfiere en mi desempeño laboral • Siempre están en desacuerdo por como realizo mi trabajo ○ Continuo desacuerdo con Jefes y compañeros del trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Si descalifican mi trabajo es porque no lo hice como ellos creen es correcto • No siempre se debe seguir las instrucciones al pie de la orden • Si la asignación de tareas no son claras me desagrada y hago el trabajo como mejor me parece • Si realizo un trabajo bien hecho siempre es devaluado por mi jefe 	
--	--	--

CAPITULO V
CONCLUSIONES ESPECIFICAS, GENERALES, DISCUSION Y
RECOMENDACIONES

1. CATEGORÍAS DE EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES ESPECÍFICAS DEL ESTUDIO REALIZADO

Para el estudio y análisis dirigido al uso de la inteligencia emocional en los funcionarios de la ANH de la de la ciudad de la paz, realizamos la valoración de los esquemas de razonamiento que se obtuvieron a partir de las respuestas obtenidas por medio de la aplicación del cuestionario del uso de la inteligencia emocional de Mc. Lean.

Los esquemas de razonamiento analizados comprenden a los siguientes componentes de la inteligencia emocional como:

a) Auto conocimiento:

Este componente de la inteligencia emocional hace referencia a la forma en que uno mismo se auto evalúa y como se representa dentro de su entorno social y laboral, en algunos casos la auto evaluación también es influenciada por la valoración que reciben de aquellas personas que forman parte del medio en el que se desenvuelven, es así que realizamos el análisis siguiente en donde:

Los funcionarios públicos presentan dificultades con respecto al uso de su inteligencia emocional para auto evaluarse, la evaluación que realizan de sí mismos está en función a las críticas que los demás realizan sobre ellos, esto influye y dificulta tener una buena auto evaluación con respecto a las capacidades y limitaciones propias.

Realizando la valoración de los esquemas de razonamiento se puede observar que los funcionarios públicos tienen dificultades para superar situaciones que representan como

problemáticas y estresantes, en donde presentan ansiedad frente a la posibilidad de fracaso, algunas veces en ellos se incluye ansiedad ante la posibilidad de ser criticados por los compañeros del trabajo, responden a esta situación con conductas de evitación.

También presentan sobrevaloración con respecto a su capacidad laboral, tendiendo aceptar tareas que posteriormente producen estrés laboral, debido a la dificultad que tienen para concluir las tareas adquiridas, representan que; “Se debe estar dispuesto a ayudar a los jefes”; “Si me dicen que no puedo hacer mi trabajo tengo que demostrarles lo contrario”, así también presentan ansiedad ante la devaluación y la posibilidad de no realizar un buen trabajo.

Con respecto a la auto evaluación de las cualidades y debilidades existen funcionarios que aceptan realizar tareas sin tomar en cuenta la dificultad de la tarea aceptada sobrevalorando su propia capacidad laboral, así también representan que admitir no saber el procedimiento para realizar un trabajo asignado es motivo para ser devaluado por los demás.

En cuanto se trata de ver soluciones alternativas para la solución de problemas presentan dificultades para encontrar soluciones, en algunos casos sienten una forma de bloque cognitivo y físico que les impide elaborar una respuesta adaptada para la situación, representan que no cuentan con la confianza necesaria como para recurrir a los mismos compañeros de trabajo para poder encontrar una solución alterna.

b) Variedad de intereses (Motivación)

Componente de la inteligencia emocional que esta relacionada con aquellos estímulos que promueven el alcanzar los objetivos y metas propuestos por uno mismo donde influyen las propias habilidades con las que se desenvuelven dentro su medio de interacción, para lo que analizamos:

El uso de las propias habilidades dentro y fuera del área laboral, en donde representan que no existe una buena valoración del trabajo que realizan devaluando el esfuerzo realizado, así también las iniciativas que promueven mejorar el trabajo a realizar, deben tener el previo consentimiento de los superiores inmediatos (Jefes), además representan que los trabajos realizados con éxitos tienden a ser reconocidos como iniciativa de los jefes quienes están a cargo de la labor, tarea o actividad llevada a cabo, sin tomar en cuenta el esfuerzo que realizó el o los funcionarios implicados.

Las actividades de ocio se ven interrumpidas debido a las exigencias laborales, en especial si el cargo a ocupar comprende un puesto laboral de alta responsabilidad, representan que por tal situación no tienen vida social, además representan que “solo los fines de semana son para los que no tienen trabajo”, es una inferencia generalizada debido a la sobre exigencia laboral que representa su actividad laboral, en donde los funcionarios públicos con puestos laborales superiores enuncian que el trabajo que realizan es extenuante y el mismo dificulta el realizar actividades familiares compartidas.

Con relación a la percepción que tiene acerca del trabajo que desempeñan algunos funcionarios públicos, representan que no es del todo satisfactorio, debido a que enuncian que si se encuentran trabajando en condiciones que no consideran satisfactorias es debido a que existen situaciones familiares y parentales que los obligan a mantener el empleo.

Debido a las actividades que realizan dentro el área laboral representan que no tienen tiempo para socializar con facilidad, debido a que su interés está dirigido al cumplimiento con sus actividades laborales y en algunos casos representan que hablar de ciertos temas sociales produce insatisfacción y desacuerdo, motivando a conductas de enojo y evitación a la comunicación, en algunos casos prefieren ignorar la comunicación para cumplir con la tarea asignada.

c) Aceptación de los valores de otros (Empatía)

Este componente de la inteligencia emocional se considera una aptitud social en donde los sujetos intentan percibir sentimientos, necesidades e intereses de los demás y necesariamente se requiere tener una predisposición para reconocer las emociones, escuchar e intentar comprender los pensamientos y sentimientos que no se expresan verbalmente.

Analizando los esquemas de razonamiento podemos hacer la siguiente valoración con respecto a las amistades dentro el espacio laboral, en donde representan que no pueden confiar en la mayoría de las personas con las que trabajan debido a que existe la creencia de que los demás intentan tener el crédito de aquellos trabajos bien realizados, también representan que para tener amigos en los que confiar se debe tener un grupo de amigos bien establecido comúnmente conocido como “rosca”.

En el caso de existir diferencias con la forma de pensar con respecto al trabajo, algunos de los empleados públicos prefieren evitar la comunicación con aquellos que tienen un pensamiento distinto, en donde la comunicación resulta insatisfactoria y desemboca en discusión. Además representan que es mejor hablar solo con aquellas personas que tienen pensamientos similares, llevándolos a creer que el trabajo es efectivo cuando se lleva a cabo con aquellas personas que tienen ideas y pensamientos similares.

d) Actividad y productividad laboral

Es otro componente de la inteligencia emocional, esta se relaciona a aptitudes laborales que tienen los sujetos para desenvolverse dentro de su área laboral, este tipo de inteligencia permite identificar conflictos, soluciones y encontrar una forma adecuada y asertiva para resolver situaciones que representan conflictos, buscando el beneficio no solo de una persona, sino el beneficio de la institución, área y componentes del grupo laboral.

En este sentido, la existencia de pensamientos continuos relacionados al trabajo lleva a generar un desgaste cognitivo y físico que influye en la actividad y productividad de los empleados, generando ansiedad ante la representación de que los funcionarios deben realizar trabajos que irrumpen en su tiempo libre que esta normado, tanto por reglas internas como por reglas laborales establecidas en la constitución. Esta actividad extra genera ansiedad ante supresión del tiempo dedicado al ocio y en general al tiempo dedicado al reposo cognitivo y físico, tiempo que permitiría restablecer la energía.

Algunos de los funcionarios de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH, representan que su actividad y productividad laboral está limitada en función a la existencia de malas relaciones sociales con los compañeros laborales, perciben e interpretan que siempre están en desacuerdo con el trabajo que realizan, tendiendo a devaluar el trabajo realizado.

Así también representan que existen desacuerdos con los jefes y con los compañeros que componen el grupo laboral, debido a la critica que expresa devaluación por parte de los mismos, enuncian que para realizar el trabajo asignado no siempre debe estar realizado según las instrucciones enunciadas, también presentan insatisfacción ante la forma en que se les asignan las labores, perciben que estas no son claras y que por lo tanto las hacen a criterio propio, esto produce desacuerdos con los inmediatos superiores a pesar de que se cumplió con el objetivo de la labor asignada.

Con el respectivo análisis de los resultados, procedemos a responder a los objetivos propuestos en el presente estudio, comenzando por los objetivos específicos y finalizando en el objetivo específico.

2. RESPECTO A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1) Evaluar el estrés a través de la aplicación de cuestionarios.

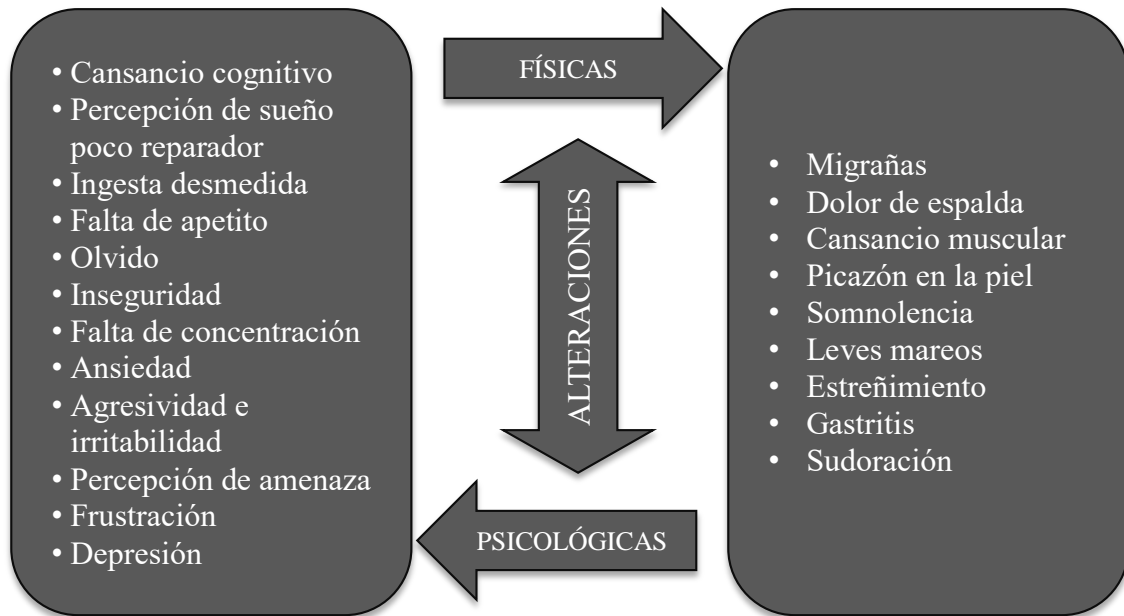
Este objetivo específico se cumplió a través de la aplicación de la encuesta para la identificación de factores laborales que causan estrés. Que nos permitió identificar aquellos factores laborales que causan estrés en los funcionarios de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH.

2) Identificar los efectos orgánicos y cognitivos producido por el estrés laboral con la aplicación del cuestionario de uso de la inteligencia emocional de mc. Lean. Que nos permitió realizar la valoración de los esquemas de razonamiento que tienen los funcionarios de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH, permitiéndonos identificar el uso de la inteligencia emocional en los sujetos estudiados.

Para identificar los efectos orgánicos y psicológicos que se producen frente a los bajos niveles de tolerancia ante el estrés, nos apoyamos en los resultados obtenidos y su correspondiente análisis de la encuesta aplicada para la identificación de factores laborales que causan estrés, en donde identificamos que los efectos se producen en ambos niveles, para una clara identificación de los efectos realizamos el siguiente esquema de inventario.

ESQUERMA N°2

INVENTARIO DE ALTERACIONES FÍSICAS Y PSICOLÓGICAS



Reconocer las etapas del estrés.

De acuerdo al estudio realizado y con la ayuda de la encuesta aplicada para la identificación de factores laborales que causan estrés se pudo identificar tres etapas que se desarrollan ante la percepción de estrés, comenzamos por las etapas.

Etapas alarma ante el estrés

Es primera fase del proceso fisiológico y psíquico frente al estrés en donde se presentan conductas agresivas también aparecen síntomas relacionados con la respiración (entrecortada y acelerada), aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, dificultades psicológicas y físicas para hablar (se tiende a enunciar los pensamientos sin previo análisis, o parece dificultades para enunciar lo que se desea comunicar), malestares estomacales, ansiedad y en algunos casos angustia. Estas reacciones se dan como una

forma de responder a la situación que supone estrés y dependen de los niveles de tolerancia que tienen los sujetos en cuestión.

Etapa de resistencia / adaptación

Segunda etapa donde se produce la adaptación al estrés. En este punto la agresión se adapta con un previo análisis antes de evocar la respuesta ya sea física o verbal, esta etapa es la continuación de la primera fase, nos permite administrar la energía que se usara antes de responder a la situación que ocasiona estrés, de este modo se evita el desgaste físico y cognitivo que supondrá la respuesta. Durante esta etapa, a partir del razonamiento se busca una autorregulación del organismo para mejorar el funcionamiento del corazón, del cerebro y los músculos. También esta etapa permite organizar los esquemas cognitivos y comportamentales, preparándonos para afrontar o evitar las situaciones que representan estrés

Etapa de agotamiento

Se produce cuando la situación que genera estrés es percibida de forma constante y supera los niveles de tolerancia al estrés, el organismo sufre un desgaste ante las respuestas que genera las situaciones estresantes, se agota y genera desadaptación a nivel intra y extra-personal. El estado de estrés es percibido con tanta intensidad y frecuencia que la persona afectada ya no puede afrontar la situación, repercute en el organismo y en la actividad cognitiva. En términos psicológicos podríamos decir que los recursos cognitivos y conductuales se han agotado produciendo la sumisión del sujeto, además la persona afectada es propensa desatar patologías:

- Orgánicas que provocan la incapacidad de activación o inactivación de los distintos componentes orgánicos internos y periféricos.
- Psicológicas que inducen a la desadaptación parcial o total del sujeto.

O.E.4. Identificar el uso de la inteligencia emocional frente al estrés

EL uso de la inteligencia emocional en los funcionarios de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH, se pudo llevar a cabo mediante la aplicación del cuestionario de uso de la inteligencia emocional de Mc. Lean, tomando en cuenta aquellas áreas que componen a la inteligencia emocional que los sujetos usan para resolver situaciones que representan como estresantes, a continuación se presentan las áreas que se evaluaron para responder a este objetivo, para su mejor comprensión revisar el análisis realizado en el cuadro N°13 dedicado al análisis del uso de la inteligencia emocional.

Auto conocimiento:

Este componente de la inteligencia emocional hace referencia a la forma en que uno mismo se auto evalúa y como se representa dentro de su entorno social y laboral, en algunos casos la auto evaluación también es influenciada por la valoración que reciben de aquellas personas que forman parte del medio en el que se desenvuelven

Variedad de intereses (Motivación)

Componente de la inteligencia emocional que esta relacionada con aquellos estímulos que promueven el alcanzar los objetivos y metas propuestos por uno mismo donde influyen las propias habilidades con las que se desenvuelven dentro su medio de interacción.

Aceptación de los valores de otros (Empatía)

Este componente de la inteligencia emocional se considera una aptitud social en donde los sujetos intentan percibir sentimientos, necesidades e intereses de los demás y

necesariamente se requiere tener una predisposición para reconocer las emociones, escuchar e intentar comprender los pensamientos y sentimientos que no se expresan verbalmente.

Actividad y productividad laboral

Es otro componente de la inteligencia emocional, esta se relaciona a aptitudes laborales que tienen los sujetos para desenvolverse dentro de su área laboral, este tipo de inteligencia permite identificar conflictos, soluciones y encontrar una forma adecuada y asertiva para resolver situaciones que representan conflictos, buscando el beneficio no solo de una persona, sino el beneficio de la institución, área y componentes del grupo laboral.

Detectar los factores del trabajo que provocan estrés

De acuerdo al estudio realizado y con la ayuda de la encuesta aplicada para la identificación de factores laborales que causan estrés se pudo identificar cuatro factores que producen estrés en la actividad laboral.

Relaciones humanas:

Se refiere a la forma de interactuar con los sujetos con los cuales se realiza la tare asignada, no se limita a los sujetos que ocupan cargos similares sino que también se extiende a la relación que tiene con aquellos que ocupan cargos superiores.

El contenido de la tarea:

Que es representada como actividades que producen insatisfacción, es percibido como una situación de estrés debido al ritmo, la cantidad y el tiempo que disponen para realizar las

tareas asignadas, también influye la forma de la asignación y el medio por el cual se entrego la responsabilidad.

Organización del tiempo laboral:

Refiere a las actividades propuestas con relación al tiempo con el que los sujetos esperan trabajar, supone estrés cuando el tiempo de actividad laboral y productividad no esta bien definido, o en caso de estar definido, no respeta ni cumple con los tiempo reglamentados para su elaboración y descanso, a la larga aparecen las etapas de estrés enunciadas anteriormente.

Gestión del personal:

Esta situación genera estrés a causa de la forma en que se administra personal, los empleados perciben que no son indispensables por lo tanto sienten ansiedad ante la perdida del espacio laboral y proceden a realizar cualquier actividad que se les impone, incluyendo la capacitación que no toma en cuenta las necesidades reales del personal, solo toma en cuenta el beneficio de la entidad laboral.

3. OBJETIVO GENERAL

Explicar las situaciones que generan estrés laboral y el uso de la inteligencia emocional de los funcionarios que trabajan en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz y dar a conocer los niveles de estrés laboral que tiene los sujetos de estudio.

Realizando el análisis global de los datos obtenidos y los correspondientes análisis elaborados con su respectiva valoración respondemos al objetivo general, por lo tanto procedemos a realizar un análisis global del estudio presente

Las situaciones que producen estrés son cuatro factores que componen el área de desarrollo laboral de los funcionarios estudiados, tales situaciones corresponden a las tareas que desarrollan, las relaciones humanas con las que interactúan, la organización del tiempo con el que cuentan para realizar sus labores y funciones, y la gestión de personal.

De acuerdo a los análisis de datos, las tareas que elaboran los funcionarios de la presente entidad estudiada, perciben que el estrés en esta situación corresponde a la sobrecarga laboral que asignan a cada uno de los miembros laborales, en especial a aquellos que tienen funciones de alta responsabilidad, entre estos están directores y jefes de área, debido a la importancia de su cargo deben cumplir funciones mas allá de los términos con los cuales fueron asignados para cumplir con su función, los mismo que irrumpen en su vida personal. Por otra parte están aquellos que ocupan cargos de menor responsabilidad, quienes representan que las tareas que se les asignan causan insatisfacción debido a la forma en que se les asigna deberes laborales, que son a destiempo, y que por si mismos aceptan las labores a pesar de que estén en desacuerdo con la tarea asignada, en algunos de los casos estudiados se observa que los mismos tiende a sobrevalorarse y acceden a aceptar las tareas, también representan que para realizar las mismas no pueden contar con el apoyo de los compañeros de trabajo debido a ser criticados y que serán criticados por el procedimiento con el que desarrollan y finalizan el trabajo asignado, también representan que el trabajo que realizan son devaluados constantemente.

Las relaciones humanas están devaluadas a consecuencia de la representación que hacen acerca de los compañeros de trabajo en donde los perciben como sujetos que devaluarán el esfuerzo realizado para llevar a cabo la tarea asignada, así mismo el uso de la inteligencia emocional en esta situación se ve devaluada, debido a que en lugar de afrontar esta situación prefieren evitar conflictos y la comunicación de sus insatisfacciones, por lo tanto no enfrentan la percepción que tienen sobre las opiniones que tienen sus compañeros

de labor, generando suposiciones y generalizaciones que erradas, es así que creen que no pueden confiar en aquellas personas que forman parte del equipo laboral.

Con respecto a la organización laboral representan que las actividades que llevan a cabo, como lo enunciamos anteriormente, interfiere con sus actividades personales y su vida con relación a la familia, debido a que cumplen sus funciones en tiempo extra que incluye actividad laboral en fines de semana, causando insatisfacción, así mismo esto los lleva a generar pensamientos reverberantes sobre la actividad laboral, inhibiendo un descanso óptimo en los funcionarios, especialmente de los que ocupan cargos de alta responsabilidad, y en los funcionarios de responsabilidad baja o media les preocupa el hecho de que el tiempo con el que disponen para realizar las atareas asignadas no es suficiente debido a la sobrecarga laboral que se les presenta.

La gestión de personal causa estrés e insatisfacción debido a que representan que el puesto laboral que ocupan en cualquier momento puede ser sujeto a cambios ya sea por deficiencia laboral o por decisión arbitraria del inmediato superior, en este caso el director a cargo, a pesar de que la capacitación supone un beneficio para los funcionarios, representan que es una pérdida de tiempo debido a que interfiere con las labores que desempeñan dentro la institución, provocando desacuerdo, el uso de la inteligencia emocional para esta situación se ve anulada debido a la existencia del temor a perder el trabajo por desacato a orden e instrucción laboral a cumplir.

CONCLUSIONES GENERALES DISCUSION Y RECOMENDACIONES

Estudio de la Inteligencia emocional

- 1) La inteligencia emocional son habilidades que poseen los sujetos para poder interrelacionarse con su medio y obtener beneficios sociales y situacionales, para ello requiere vitalmente el uso de la actividad cognitiva, esta actividad nos permitirá elaborar esquemas de pensamiento que nos facilita el análisis de los estímulos recibidos y percibidos, posteriormente la elección de conductas que nos

permitirá responder a aquellas situaciones que representamos como estresantes y que exigen de una respuesta que pueda satisfacer las necesidades del medio y de uno mismo.

- 2) El uso de la inteligencia emocional exige procesos cognitivos superiores que nos permiten evaluar nuestra posición actual con relación a los obstáculos que nos impone el medio social y ambiental. Estos procesos cognitivos superiores contempla cuatro fases que nos permiten evaluar la situación en la que nos presentamos y que debemos superar, las mismas son:
- 3) Respecto a la auto evaluación de nuestra situación cognitiva, emocional y física para poder responder y generar conductas eficaces que nos permitan responder y satisfacer a las exigencias del medio, también nos permite evaluar los esquemas cognitivos y conductuales que usaremos para responder.
- 4) Respecto a la autorregulación es el proceso cognitivo que nos permite evaluar, seleccionar y regular la intensidad y magnitud que tendrá el esquema de conducta para la exteriorización de pensamientos, sentimientos y emociones. Este proceso requiere de práctica en la propia auto evaluación y auto-control, el poder controlar este proceso genera y promueve conductas que nos permitan mejorar la administración de emociones, sentimientos y reacciones.
- 5) Respecto a la a auto motivación es un proceso cognitivo que nos permite generar expectativas, metas y objetivos que promueven la búsqueda de la satisfacción propia, ya sea por la obtención de reconocimientos, valoraciones o estímulos que sean percibidos como gratificantes.
- 6) Respecto a la empatía, es un proceso cognitivo mediante el que intentamos reconocer, identificar y sentir lo que otra persona está viviendo, y así poder ver y sentir la vida desde la perspectiva de otro. Esto te permite darte cuenta del estado

emocional de otro, de forma racional y eficaz. Es la mejor manera de poder guiar a otros, a un estado de positividad y optimismo.

Conclusión General 1

Por lo tanto concluimos de forma general que el uso de la inteligencia emocional es de vital importancia para la administración de conductas y pensamientos que puedan facilitar el desempeño de uno mismo en la actividad laboral, así el uso de la inteligencia emocional nos permite afrontar de manera objetiva y asertiva aquellas situaciones que representamos como estresantes a la vez nos permite tener mejores resultados en las relaciones sociales y laborales, permitiéndonos afianzar vínculos que nos permitan formar un pensamiento de trabajo en equipo.

Estudio de las aplicaciones de la inteligencia emocional.

- 1) Es importante utilizar estas habilidades sociales para dirigir y resolver disputas, cooperar y trabajar en equipo. La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba muchas habilidades. Éstas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena adaptación social.
- 2) El déficit de inteligencia emocional repercute en numerosos aspectos de la vida cotidiana: desde problemas matrimoniales hasta trastornos de salud. El descuido de la inteligencia emocional puede arruinar muchas carreras y en el caso de niños y adolescentes, conducir a la depresión, trastornos alimentarios, agresividad o delincuencia.

Estudio relacionado al estrés

También podemos concluir que existen dos tipos de estrés:

- 1) El primero que refiere al estrés que está ligado al físico a todos aquellos síntomas que acompañan los estados de estrés, sea la persona consiente o no de ello, con esto nos referimos a los estímulos que percibimos del medio que nos rodea produce una reacción física, a nivel interno reaccionan aquellos órganos simpáticos, en los que no se puede ejercer un control voluntario, como por ejemplo el estómago, sudoración, etc.
- 2) El segundo que se refiere al estrés cognitivo, este está ligado a la forma en que se administra los esquemas de razonamiento, que está compuesto por las ideas, creencias, conceptos, formas y contenidos de análisis que realizamos para interpretar los estímulos y poder representar la realidad en que interactuamos y vivimos, incluye también el funcionamiento del sistema nervioso interno y el periférico (SIN y SNP), el análisis de los estímulos se realiza en esta área, en donde la información pasa por una serie de filtros de análisis cognitivo que son almacenados en las memorias (memoria a largo plazo y la memoria de corto plazo, según la prioridad e importancia que tenga la información percibida), para luego transformar esta información en esquemas de razonamiento y posteriormente ser elevados a conductas, este último paso mediante la interacción con la realidad del sujeto.
- 3) Es así que necesariamente tenemos que reconocer que el estrés es necesario para la integración del sujeto con el medio que habita y con el que se relaciona, así también debemos conocer que mediante la interacción con el medio que genera estrés, vamos formando esquemas de razonamiento y de conducta que nos permiten almacenar y generar respuestas que cada vez sean más adaptadas a las exigencias del medio.

- 4) El medio donde nos desenvolvemos esta en cambio constante, por lo tanto cada ser realiza el acto de adaptación constantemente, esta adaptación puede ser considerado el pilar de la evolución humana, la innovación de las conductas, consiste precisamente en el ejercer cambios que inevitablemente repercute en forma significativa sobre la sociedad y la realidad, aquel que no está preparado para enfrentar semejantes cambios podría decirse que se encuentra entonces desarmado, es decir que no cuenta con esquemas de razonamiento como con esquemas de conducta.
- 5) Los esquemas de razonamiento que el estrés nos lleva a formar, podemos decir que, gracias a este tenemos la habilidad de elaborar un compendio de pensamientos, ideas y creencias que nos llevan a asimilar nuestra realidad, permitiendo conformar un sistema de creencias en verdades absolutas, estos no serán los mismos de persona a persona, debido a que cada uno tiene una diferente forma de representar y asimilar los estímulos estresantes percibidos.
- 6) De acuerdo a la valoración que se elabora a partir de la percepción de los estímulos estresantes y su análisis cognitivo y representativo, se forman las conductas con las que se da respuesta y afronta a las exigencias del medio de interacción, esto también nos permite generar niveles de tolerancia a aquellos estímulos que reconocemos como estresantes.
- 7) Cuando la demanda es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que el individuo posee, este desarrolla ciertas reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés provoca otras reacciones emocionales negativas y desagradables como la ira, la ansiedad y la depresión. El organismo del ser humano esta dotado de ciertos mecanismos de protección ante las situaciones que puedan producirnos estrés.

- 8) Desajustes físicos incluye malestares relacionados con dolores de cabeza, sudoración, constipación, acidez estomacal, aceleración del ritmo cardiaco, agitación en la respiración, dolor de espalda o miembros superiores e inferiores y en algunos casos desencadena enfermedades reumáticas.
- 9) Desajustes psicológicos incluye también conductas como cansancio cognitivo, percepción de sueño poco reparador, ingesta desmedida, falta de apetito, olvido, inseguridad, falta de concentración, ansiedad, agresividad e irritabilidad, percepción de amenaza, frustración, depresión. Esta reacción al estrés tiene por finalidad conservar el equilibrio del cuerpo. Todo trabajo genera un grado de estrés que nos permite representar a las actividades como aburridas y monótonas, dando sentido y valor de estimulante y gratificante a aquellas actividades que realizamos en nuestro trabajo, y que gracias a él se puedan desarrollar actitudes que permitan afrontar dichas situaciones.
- a. Por lo que responder ante las situaciones de estrés nos prepara y permite elaborar recursos que en el futuro nos permitirán disponer de nuevas conductas y formas de razonamiento frente a otras situaciones que generen suponen estrés.
 - b. Entonces podemos definir que el estrés se da en diversos campos de la vida diaria del ser humano, y se diferencia según la persona, la representación y valoración que realiza de los estímulos estresantes percibidos, formando así una conducta que dependa del lugar y tiempo en que se presenta el elemento estresor, esto producirá una reacción inmediata en el ser humano, motivando cambios físicos y/o psicológicos en el ambiente en que se desenvuelve.
 - c. También podemos decir que el estrés es controlado por la misma valoración y representación que elabora la persona sobre el elemento o situación estresante, y se regula en función de la percepción y la prioridad que se le otorgue.

Conclusiones relacionadas a los datos obtenidos

- 1) Por medio del estudio presente, podemos concluir que hoy en día la forma y exigencias laborales, demandan mayor esfuerzo y mayor actividad laboral para responder a las necesidades y objetivos del área laboral, observamos que consume mayor tiempo de los funcionarios públicos estudiados, es así que son convocados a cumplir con sus respectivas funciones laborales mas allá de lo que está cordado dentro de los términos de referencia y modos de contratación, obligándolos a cumplir horarios laborales que exceden las ocho horas reglamentadas.
- 2) Se pudo identificar 2 tipos de labor extra que se realizan después de los horarios laborales establecidos:
- 3) El primero corresponde a los funcionarios que tienen cargo superior (Directores y Jefes de área), la responsabilidad que tienen para llevar a cabo los objetivos y metas planteadas por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz, los obliga a cumplir con reuniones que demandan la presencia de estos funcionarios, debido a las responsabilidades que tienen con la entidad laboral, irrumpiendo en ocasiones con sus actividades personales, familiares y de ocio.
- 4) El segundo corresponde a los funcionarios que ocupan cargos menores (Asistentes, Secretarías, etc.), para esta situación laboral, las exigencias laborales y las tareas asignadas superan la capacidad laboral de los funcionarios, en este sentido los funcionarios representan que las tareas que se les asigna son demasiadas y que el tiempo normado no es suficiente para cumplir con sus obligaciones, obligándolos a formar dos conductas laborales
 - Proceden a tomar llevar el trabajo restante al hogar.

- Proceden a permanecer dentro de las oficinas para concluir con el trabajo excedente.
- 5) En cualquiera de las dos situaciones encontradas, se observa que hay interferencia con el tiempo dedicado a la familia y en especial con relación al estudio presente también interfiere con el tiempo ocio, que es el momento en donde cualquier persona que se encuentre en situación laboral recupere la energía física y cognitiva utilizada, misma energía que motiva al uso de la inteligencia emocional.
- 6) El desgaste físico y cognitivo que supone el hecho de reducir el horario de descanso y el de ocio, dificulta el poder usar la inteligencia emocional entre los funcionarios, esto corresponde a que los mismos entran en estados de ansiedad ante la suposición de recibir críticas relacionadas al incumplimiento o a la presentación de trabajos mediocres, centrando su concentración al desarrollo de sus labores, dejan de lado las relaciones sociales, generando pensamientos devaluados con relación a los miembros del grupo laboral.

Conclusión Generales

- 1) Por lo tanto los funcionarios que trabajan en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz, centran el uso de la inteligencia emocional como una herramienta que les permita concluir con las tareas asignadas, la relación social con la que interactúan están devaluadas dificultándoles el poder realizar trabajos en equipo de manera efectiva, por lo tanto la inteligencia emocional que usan para la socialización con los compañeros de trabajo no se muestra muy desarrollada, este direccionamiento de su inteligencia

emocional se debe a que existe una mala planificación en la asignación de tareas, en donde saturan a los empleados y como consecuencia sufren de estrés.

- 2) También podemos concluir que los funcionarios públicos que trabajan en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz, representan que los plazos con los que las tareas son asignadas, no ofrecen tiempo prudente para el desarrollo de la tarea, como resultado se elevan los niveles de cortisol, la hormona causante del estrés y que excita diferentes partes y órganos corporales (Glándulas sudoríparas, músculos cardiovasculares, etc.), como efecto secundario se genera ansiedad en el trabajador interfiriendo con su capacidad productiva, desempeño laboral y en la resolución de problema.
- 3) A consecuencia de esto los funcionarios representan que deben trabajar como si se encontrasen en una lucha en contra del tiempo, esto se debe a que perciben que las tareas que reciben realizar son demasiado extensas, que el tiempo laboral establecido es corto y que para poder cumplir con la tarea asignada deben llevar el trabajo a casa o de lo contrario terminar el trabajo en las mismas oficinas donde desarrollan su labor
- 4) El exceso de tareas y la representación de insuficiencia del tiempo laboral provocan pérdida del entusiasmo, generando sentimientos de aburrimiento, desesperación y ansiedad ante la dificultad que significa no terminar con los trabajos asignados. Los funcionarios sienten que un día siempre es igual al anterior, esto resulta en la pérdida del interés por realizar las tareas.
- 5) El uso de la inteligencia emocional para desarrollar sus labores también se ve bloqueada ante la aparición del miedo a ser despedido. La percepción de inestabilidad laboral es otra de las causas que incrementan a estados de estrés, esto se produce en función a que las personas viven del trabajo que desempeñan para conseguir recursos económicos y satisfacer sus necesidades. El miedo de los

funcionarios, está basado en función de la representación de ser despedidos por consecuencia de la existencia de una conexión afectiva o sentimental, emocional, en donde existe la creencia de que los funcionarios que ocupan cargos superiores tienden a realizar despidos y contrataciones de personal de forma arbitraria, tendiendo a contratar funcionarios nuevos a partir de ciertas preferencias como la pertenencia o preferencias a ciertas organizaciones políticas.

- 6) Otro causante de estrés laboral que dificulta el uso de la inteligencia emocional dentro de la situación laboral es la existencia de responsabilidades que exceden a la capacidad de tolerancia al estrés que demandan las responsabilidades que supone el ocupar altos cargos laborales y de importancia, en nuestro caso hablamos de los funcionarios que ocupan cargos de directores y jefes de área, debido a que ellos son las cabezas quienes están a cargo del manejo y administración de equipos, son quienes no deben cometer errores y deben sancionar a aquellos que desbarajusten el modo y la forma de trabajo, ellos están sometidos a altos niveles de responsabilidad. El estrés que ellos sienten también está ligado a la forma de trabajo que realizan, en donde deben cumplir con tareas que salen de los horarios de trabajo común (mas allá de las 8 horas laborales)
- 7) Otro interferente con el uso de la inteligencia emocional está ligado a que existe la creencia y representación de que la labor que realizan no tiene la valoración y el reconocimiento esperado, ante esta percepción de falta de reconocimiento los funcionarios presentan una predisposición cuestionable para la realización de los trabajos asignados, desempeñando su labor con desmotivación y bajas expectativas ante la motivación que recibirán ante la conclusión del trabajo determinado.
- 8) También podríamos concluir que existe ciertos niveles de Mobbing, que como lo describimos en el Capítulo III (Marco Teórico). Es cuando el trabajador es víctima de burlas, intimidaciones y acoso de todo tipo por parte de sus compañeros o

superiores. El Mobbing resulta un acoso muy grave que puede tener consecuencias muy dañinas en la salud mental del trabajador e incluso en la física y es el detonante de muchas bajas laborales.

- 9) De acuerdo a la anterior descripción de mobbing, cuando los funcionarios tienen dificultades con respecto al trabajo que realizan, presentan ansiedad ante la petición de ayuda por parte de los compañeros que ocupan cargos similares incluyendo a los que ocupan cargos superiores, esta conducta responde a la representación de que los compañeros o jefes devaluaran el esfuerzo que usan para la elaboración del trabajo asignado, también evitan comunicar las necesidades de producir gratificación genera insatisfacción, produciéndoles estrés laboral.

- 10) Y por último concluimos que el estrés laboral que perciben los funcionarios que trabajan en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz, presentan síntomas de enfermedades que aparecen por causa del estrés, en especial los funcionarios de altos cargos, quienes presentan ya las enfermedades relacionadas y causadas por el estrés laboral, esto se debe a que los niveles de tolerancia a los estresores ya han sido rebasados por los estímulos percibidos,

RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda realizar estudios psicosociales relacionados al estudio de la influencia del trabajo extra en las relaciones familiares, debido a que en el estudio se observó que el trabajar en tiempo extra interfirió con el espacio social que se relaciona a la actividad familiar.
- b) Se recomienda realizar estudios sobre la motivación y el uso de la inteligencia emocional en los funcionarios que trabajan en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz
- c) A partir de esta investigación se recomienda realizar la elaboración de programas que permitan desarrollar o mejorar el uso de la inteligencia emocional dedicada al trabajo y la reducción de los niveles de estrés causados por la actividad laboral.
- d) Se recomienda realizar estudios de investigación que relacionen el uso de la inteligencia emocional y las relaciones maritales, para esto recomiendo realizar la investigación desde el punto de vista psicológico cognitivo comportamental.
- e) Se recomienda realizar y fomentar la implementación de programas dirigidos a la concientización de los efectos nocivos que tiene la exposición continua a situaciones que son representadas como estresantes dentro del medio laboral.
- f) Se recomienda a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la ANH de la ciudad de La Paz, realizar una reestructuración de los métodos de asignación de tareas y actividades laborales.
- g) Se recomienda actividades que promuevan la formación de plataformas sociales entre los empleados, permitiendo tener una mejor valoración de las actividades que desempeña cada uno de ellos

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Saravia Ernesto. “*Diagnostico de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores bancarios de Santafé de Bogotá*”. Casos Bancos, Caja Agraria y Tequendama. Tesis especializada en Salud Ocupacional. Universidad Nacional. (1993).
- Bautista, R., (2002). “Nuestra Salud mental”, Ed.: Abf, Buenos Aires- Argentina.
- Chanes González Hortensia; Miguel Ángel Pérez Zarate y Laura Castello Flores. Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral Primera edición, junio, 2010 D.R. © Secretaría de Salud Lieja 7 Col. Juárez 06696, México, D.F. Impreso y hecho en México Printed and made in México ISBN.
- Cook, J.D., Hepworth, S.J., Wall, T.D. & Warr, P.B. “*The experience of work. San Diego: Academic Press*”. (1981).
- Costa, P.T. y McCrae, R.R.. “*The NEO Personality Inventory. Odessa*”, Fl: Psychological Assesment Recources. (1985).
- Davies, M. Stankov, L. y Roberts, R.D. “*Emotional intelligence: in search of an elusive construct*”. Journal of personality and social psychology. Vol 75 N° 4, 989-1015. (1998).
- Davis, K & Newstrom, J. (1987). El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional. México 7a. ed. (2a. en español). McGraw-Hill.
- Díaz R. Marcela. “*Panorama de factores de riesgo*”. División de Salud Ocupacional. Medellín, Colombia, Ed. Publiabastos. (1992).
- Fontana David “*Control del Estrés, México, D.F.*” Edit. El Manual, S.A. de C.V. (1992).
- Fernández Ramírez Ibeth F. (2010) “Programa para potenciar la inteligencia emocional enfocado al desarrollo personal en niños(as)”.
- Goleman Daniel (1998) “*La Inteligencia Emocional*” Ed Vergara. Edición 38 México

- Goleman Daniel (2004) “*La Inteligencia Emocional en la Empresa*” Ed Vergara Argentina.
- Gutiérrez Villarreal Jorge Iván Diego Felipe Sanabria Cuervo (2014) “*Inteligencia Emocional Y Afrontamiento Del Estrés*” BOGOTÁ D.C., Tutor David H. Barbosa R.
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado, Carlos Baptista lucio pilar (2010). *Metodología de Investigación*. México D.F.Edit. McGraw Hill.
- Hans Selye. “*The Journal of Neuropsychiatry & Clinical Neurosciences*” General Adaptation Syndrome.
- Instituto de Estudio e Investigación McGraw-Hill Education. “*The Stress of life*”. 1956.
- Juan J. Fernández M. “*Antecedentes del retiro laboral temprano: el proceso de salida organizacional en una muestra de prejubilados españoles*”. DYKINSON. S.I. Meléndez Valdés. Madrid – España. Pag. 7.
- Labrador FJ. “*El estrés: Nuevas técnicas para su control*”. Madrid: Temas de Hoy; 1995.
- Muchinsky, Paul M. “*Psicología aplicada al trabajo*”. pág. 307
- Mansilla I. Fernando. Favieres C. Alejandra. “*Estrés laboral y su Prevención*”. Página de Salud Pública del ayubtamiento de Madrid. Madrid. 2011.
- Monat, A y Lazarus, S.R., “*Stress and Doping: Anthology*”. New York. Columbia. University, Press. 1991.
- Portalcantabria.es. “*Factores que Influyen Sobre el Estrés*”. (2016).
- QUIRCE, Carlos M. “*Una teoría sobre el estrés*”. Revista de Ciencias Sociales No 12. Octubre 1976.
- Ramírez, R. Calidad de vida relacionada con la salud como medida de resultados en salud: revisión sistemática de la literatura. Revista Colombiana de Cardiología. (2007).

- Serrano, M.A., Moya-Albiol, L., & Salvador, A. (2008). The role of gender in teachers' perceived stress and heart rate. *Journal of Psychophysiology*, 22(1), Pag. 58.
- Steven L. S., Joseph J. H. Jr., Lawrence R. M. y Lennart L. “*Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo*”, Cap. 34 Factores Psicosociales y de Organización.
- Steven L. Sauter, Joseph J. Hurrell Jr. “*Factores Psicosociales y de Organización*”. (1995).
- Sloman, Aron, (1981) “*La psicología de las emociones*”, Ed. Madrid.
- Universia Venezuela. “*8 Factores que provocan estrés laboral*”. Departamento de investigación y publicación. *Revista Universitaria Venezolana*. 2016. <http://noticias.universia.edu.ve/practicas-empleo/noticia/2016/03/15/1137351/8-factores-provocan-estres-laboral.html>
- Zaldívar D. “*Conocimiento y dominio del estrés*”. La Habana: Editorial Científico-Técnica, 1996.
- Weisinger Hendrie (2001), “*La inteligencia emocional en el trabajo*” Ed. Suma de Letras, S.L. Madrid España.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES LABORALES QUE CAUSAN ESTRÉS

Elaborado por: GULLIERMO BOCANUMENT ZULUAGA
NORBY PIEDAD BERJAN BAHAMÓN

NOMBRE:

EDAD:

SEXO:

Nº DE PERSONAS A CARGO:

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

ANALFABETO/A

NIVEL PRIMARIO INCOMPLETO

NIVEL PRIMARIO COMPLETO

NIVEL SECUNDARIO
INCOMPLETO

NIVEL SECUNDARIO
COMPLETO

UNIVERSITARIO

DONDE TRABAJA:

CARGO U OFICIO QUE REALIZA:

AREA LABORAL:

TIPO DE CONTRATO:

ANEXO 2

ENCUESTA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES LABORALES QUE CAUSAN ESTRÉS

AREA 1		CONTENIDO DE LA TAREA			
N. °	PREGUNTA	FRECUENCIA			
		CASI SIEMPRE	LA GRAN MAYORÍA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
1	Su trabajo implica diversidad de tareas?	1	2	3	4
2	Tiene la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo?	1	2	3	4
3	Las tareas que usted hace son muy difíciles o muy complejas?	4	3	2	1
4	Sus funciones o tareas son suficientemente claras	1	2	3	4
5	Las tareas que usted realiza están de acuerdo con sus habilidades y destrezas?	1	2	3	4
6	Se siente satisfecho (a) con las tareas propias de su trabajo?	1	2	3	4
7	El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas?	1	2	3	4

AREA 2		RELACIONES HUMANAS			
N o	PREGUNTA	FRECUENCIA			
		CASI SIEMPR E	LA GRAN MAYORÍ A DE LAS VECES	ALGUN AS VECES	CASI NUNC A
8	Puede hablar sin dificultades con sus jefes	1	2	3	4
9	Sus jefes son amables y cordiales al hablar con usted?	1	2	3	4
10	Trabaja usted solo	4	3	2	1
11	Cuando lo supervisan lo hacen de manera positiva	1	2	3	4
12	Las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua	1	2	3	4
13	En general se entiende bien con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4

AREA 3		ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO			
N o	PREGUNTA	FRECUENCIA			
		CASI SIEMPRE	LA GRAN MAYORÍA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
14	La jornada de trabajo es prolongada?	4	3	2	1
15	Hay rotación en el turno de trabajo?	4	3	2	1
16	Debe trabajar horas extras?	4	3	2	1
17	Debe trabajar en turnos nocturnos?	4	3	2	1
18	Durante la jornada de trabajo hay al menos dos pausas o descansos reglamentarios?	1	2	3	4
19	Durante el turno puede tomar periodos de descanso cortos así no estén reglamentados	1	2	3	4
20	Puede doblar turno	4	3	2	1
21	Puede descansar los fines de semana?	1	2	3	4
22	Debe trabajar a un ritmo muy rápido	4	3	2	1

AREA 4		GESTION DE PERSONAL			
N o	PREGUNTA	FRECUENCIA			
		CASI SIEMPR E	LA GRAN MAYORÍ A DE LAS VECES	ALGUN AS VECES	CASI NUNC A
23	Se hace inducción al personal nuevo?	1	2	3	4
24	Se llevan a cabo actividades de re-inducción?	1	2	3	4
25	Se imparten instrucciones suficientes para realizar adecuadamente el oficio o cargo?	1	2	3	4
26	Hay oportunidades de capacitación relacionadas con el cargo u oficio?	1	2	3	4
27	Hay oportunidades de capacitación relacionadas con otras áreas o temas de interés personal?	1	2	3	4
28	Se realizan actividades educativas relacionadas con salud ocupacional?	1	2	3	4

Nº	PREGUNTA	FRECUENCIA			
		CASI SIEMPRE	LA GRAN MAYORÍA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
29	Existen manuales de funciones claros y específicos?	1	2	3	4
30	Se permite la rotación de cargos u oficios?	1	2	3	4
31	Hay oportunidades de ascenso basados en los méritos personales?	1	2	3	4
32	El salario le permite satisfacer sus necesidades personales?	1	2	3	4
33	Lo que usted gana está de acuerdo con lo que usted hace?	1	2	3	4
34	Hay suficiente estabilidad laboral?	1	2	3	4
35	Hay programas de recreación para la familia?	1	2	3	4
36	Hay subsidios para vivienda?	1	2	3	4
37	Hay un auxilio para la educación de la familia?	1	2	3	4
38	Hay servicios de salud para la familia	1	2	3	4
39	Su desempeño en el trabajo son reconocidos o valorados?	1	2	3	4
40	Es permitida la filiación a alguna organización sindical?	1	2	3	4

41	Existe la posibilidad de afiliarse a algún fondo de cooperativa	1	2	3	4
42	Hay muchas dificultades para obtener un préstamo?	4	3	2	1
43	Los jefes son muy estrictos en cuanto al cumplimiento del horario?	4	3	2	1
44	La supervisión tiene mas carácter vigilante que de apoyo y cooperación?	4	3	2	1
45	Los jefes tiene la tendencia de buscar faltas para luego aplicar sanciones?	4	3	2	1
46	Se ejecuta un programa de Salud Ocupacional?	1	2	3	4

AREA 5		ALTERACIONES FÍSICAS Y PSÍQUICAS ASOCIADAS A SITUACIONES ESTRESANTES DERIVADAS DEL TRABAJO			
Nº	PREGUNTA	FRECUENCIA			
		CASI SIEMPRE	LA GRAN MAYORÍA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
47	Le duele la cabeza?	4	3	2	1
48	Siente mareos?	4	3	2	1
49	Sientes ganas de vomitar?	4	3	2	1
50	Siente gastritis?	4	3	2	1
51	Le da diarrea?	4	3	2	1

52	Le da estreñimiento (se pone duro del estomago?)	4	3	2	1
53	Le duele la espalda?	4	3	2	1
54	Siente cansancio muscular?	4	3	2	1
55	Le tiemblan las manos?	4	3	2	1
56	Le sudan las manos	4	3	2	1
57	Siente palpitaciones?	4	3	2	1
58	Siente rasquiña y picazón en la piel?	4	3	2	1
59	Se le brota la piel?	4	3	2	1
60	Le dan muchos deseos de dormir?	4	3	2	1
61	Duerme mal?	4	3	2	1
62	Le da mucho apetito?	4	3	2	1
63	Se le quita el apetito?	4	3	2	1
64	Se le olvida hacer la cosas?	4	3	2	1
65	No puede concentrarse en el trabajo?	4	3	2	1
66	Siente inseguridad?	4	3	2	1
67	Siente temor pero no sabe a que?	4	3	2	1
68	Se siente incapaz para solucionar sus problemas?	4	3	2	1
69	Se vuelve agresivo?	4	3	2	1
70	Se irrita o enoja con facilidad?	4	3	2	1

N°	PREGUNTA	FRECUENCIA			
		CASI SIEMPRE	LA GRAN MAYORÍA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
74	Se siente frustrado?	4	3	2	1
75	Siente deseos de llorar?	4	3	2	1
76	Se deprime?	4	3	2	1
77	Siente que su creatividad sexual disminuye?	4	3	2	1
78	No puede hacer las cosas?	4	3	2	1
79	Se ausenta del trabajo?	4	3	2	1
80	No se puede estar quieto?	4	3	2	1
81	Tiene dificultades para comunicarse con los demás?	4	3	2	1
82	Fuma mucho?	4	3	2	1
83	Consume bebidas alcohólicas en exceso?	4	3	2	1
84	Consume medicamentos para tranquilizarse?	4	3	2	1
85	Se accidenta con frecuencia?	4	3	2	1

TABLA DE PUNTUACIÓN

ENCUESTA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES LABORALES QUE CAUSAN ESTRÉS

N°	ÁREAS	GRADO DE PELIGROSIDAD		
		BAJO	MEDIO	ALTO
1	CONTENIDO DE LA TAREA	7 - 14	15-21	22-28
2	RELACIONES HUMANAS	6 - 11	12 - 17	18 – 24
3	ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO	9 - 17	18 - 26	27 – 36
4	GESTION DE PERSONAL	24 - 47	48 - 71	72 – 96
5	ALTERACIONES FÍSICAS Y PSÍQUICAS ASOCIADAS A SITUACIONES ESTRESANTES DERIVADAS DEL TRABAJO	39 - 77	78 - 116	117 – 156

NIVEL DE ESTRÉS	PUNTJES
BAJO	85 - 169
MEDIO	170 - 254
ALTO	255 - 340

**ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA
PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES LABORALES QUE CAUSAN
ESTRÉS**

AREA 1

CONTENIDO DE LA TAREA	
Nº	PREGUNTA
1	Que es lo que le hace pensar que su trabajo no implica diversidad de tareas?
2	Por qué piensa que no tiene la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la forma de hacer su trabajo?
3	Que le hace pensar que las tareas que usted hace son muy difíciles o complejas?
4	Por qué piensa que sus funciones o tareas son suficientemente claras?
5	Por qué piensa que las tareas que usted realiza no están de acuerdo con sus habilidades y destrezas?
6	Por qué piensa que no se siente satisfecho(a) con las tareas propias de su trabajo?
7	Que le hace pensar que el tiempo disponible de trabajo no es suficiente para realizar todas sus tareas laborales?

AREA 2

RELACIONES HUMANAS	
Nº	PREGUNTA
8	Por qué piensa que es difícil hablar con sus jefes?
9	Qué le hace pensar que sus jefes no son amables y cordiales al hablar con usted?
10	Por qué cree usted que usted trabaja solo?
11	Cuando lo supervisan, ¿Por qué piensa que no lo hacen de manera positiva?

12	Por qué cree que las relaciones con sus compañeros no son de cooperación mutua?
13	Por qué piensa que en general no se entiende con sus compañeros de trabajo?

AREA 3

ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO	
Nº	PREGUNTA
14	Por qué piensa que la jornada de trabajo es prolongada?
15	Si hay rotación de turno, ¿Por qué piensa que está en desacuerdo con la rotación en el turno de trabajo?
16	Por qué piensa que le desagrada trabajar horas extras?
17	Qué le hace pensar que es desagradable trabajar en turnos nocturnos?
18	Por qué piensa que no esta de acuerdo con las pausas o descansos reglamentarios durante el horario de trabajo?
19	Qué es lo que le hace pensar que no puede tomar periodos de descanso cortos así no estén reglamentados?
20	Por qué piensa que doblar el turno laboral es desagradable?
21	Por que piensa que su trabajo no le permite descansar durante los fines de semana?
22	Que le hace pensar que debe trabajar a un ritmo muy acelerado?

AREA 4

GESTION DE PERSONAL	
Nº	PREGUNTA
23	Por qué piensa que hacer inducciones del personal nuevo es desagradable?
24	Por qué cree que las actividades de re-inducción son desagradables?
25	Qué le hace pensar que no se imparten instrucciones suficientes para realizar adecuadamente el oficio o cargo?
26	Qué le hace creer que no hay oportunidades de capacitación relacionadas con el cargo u oficio?
27	Por qué piensa que no hay oportunidades de capacitación relacionadas con otras áreas o temas de interés personal?
28	Por qué piensa que no se realizan actividades educativas relacionadas con salud ocupacional?
29	Por qué piensa que los manuales de funciones no son claros y específicos?

Nº	PREGUNTAS
30	Por qué piensa que no se permite la rotación de cargos u oficios?
31	Por qué cree que no hay oportunidades de ascenso basados en los méritos personales?
32	Por qué piensa que el salario que percibe no le permite satisfacer sus necesidades personales?
33	Qué le hace pensar que el sueldo que gana no está de acuerdo con la actividad que realiza?
34	Por qué piensa que en su fuente de trabajo no hay estabilidad laboral?
35	Por qué cree que en su fuente laboral no hay actividades de recreación para la familia?

36	Que le hace pensar que está en desacuerdo con los subsidios para la vivienda?
37	Por qué cree que no hay un auxilio para la educación de la familia por parte de entidad laboral?
38	Por qué cree que su entidad laboral no cuenta con servicios de salud para la familia?
39	Su desempeño en el trabajo son reconocidos o valorados?
40	Que le hace pensar que en su entidad laboral no les es permitida la filiación a alguna organización sindical?
41	Existe la posibilidad de afiliarse a algún fondo de cooperativa
42	Por qué piensa que el pedir un adelanto económico representa conflictos para usted?
43	Por qué piensa que los jefes son muy estrictos en cuanto al cumplimiento del horario?
44	Qué le hace pensar que las supervisiones de personal es de carácter vigilante más que de apoyo y cooperación?
45	Por qué cree que los jefes tienden a buscar faltas para luego aplicar sanciones?
46	Por qué cree que no se ejecutan programas de Salud Ocupacional?

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE USO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE MC. LEAN

NOMBRE:

FECHA:

INSTRUCCIONES:

Analice el contenido de cada una de las siguientes proposiciones y luego, marque con una equis (X) la casilla que mas se acomode a su manera de pensar o de sentir.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

ÁREA 1						
N °	AUTO CONOCIMIENTO	MUY CIERTO	BASTANT E CIERTO	ALGUN A VEZ CIERTO	NO MUY CIERTO	FALS O
1	Me sobrepongo a los golpes de la vida	1	2	3	4	5
2	Reconozco y acepto mis capacidades y limitaciones	1	2	3	4	5
3	Creo que tengo una visión realista de mis cualidades y debilidades	1	2	3	4	5
4	No soy capaz de encontrar una vida alterna cuando se me presenta un obstáculo	5	4	3	2	1

ÁREA 2						
Nº	VARIEDAD DE INTERESES	MUY CIERTO	BASTANTE CIERTO	ALGUNAS VEZ CIERTO	NO MUY CIERTO	FALSO
5	Me gusta usar mis habilidades y capacidades dentro y fuera del trabajo	1	2	3	4	5
6	Generalmente soy muy activo los fines de semana y participo en programas o en recreación	1	2	3	4	5
7	Trabajo principalmente porque tengo que sobrevivir y no necesariamente porque goce haciéndolo	5	4	3	2	1
8	Me intereso en asuntos muy variados (políticos, culturales recreativos, etc.)	1	2	3	4	5

ÁREA 3						
Nº	VARIEDAD DE REACCIONES	MUY CIERTO	BASTANTE CIERTO	ALGUNAS VEZES CIERTO	NO MUY CIERTO	FALSO
9	Me aburro fácilmente	5	4	3	2	1
10	Con frecuencia discuto con personas que no piensan como yo	5	4	3	2	1
11	Me altero mucho cuando las cosas no salen como quiero que salgan	5	4	3	2	1
12	Con frecuencia no se como plantear mi posición frente a un tema controvertido	5	4	3	2	1

ÁREA 4						
Nº	ACEPTACIÓN DE LOS VALORES DE OTROS	MUY CIERTO	BASTANTE CIERTO	ALGUNAS VEZES CIERTO	NO MUY CIERTO	FALSO
13	Trato a las demás personas como individuos y valoro sus opiniones y sentimientos	1	2	3	4	5
14	Hay pocas personas a quienes considero como buenos amigos	5	4	3	2	1

15	Me gusta encontrarme y hablar con personas que piensan distinto acerca del mundo	1	2	3	4	5
16	Prefiero trabajar con gente parecida a mi	5	4	3	2	1

ÁREA 5						
N	ACTIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	MUY CIERTO	BASTANTE CIERTO	ALGUNAS VEZ CIERTO	NO MUY CIERTO	FALSO
17	Paso todo mi tiempo pensando en mi trabajo	5	4	3	2	1
18	A menudo, en mi trabajo, abarco mas de lo que puedo hacer	5	4	3	2	1
19	Frecuentemente tengo problemas para rendir en mi trabajo	5	4	3	2	1
20	A menudo, estoy en desacuerdo con los jefes o con otros compañeros de trabajo	5	4	3	2	1

**VALORACIÓN
ESTIONARIO DE USO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
DE MC. LEAN**

PUNTAJE PARCIAL POR ÁREA

ÁREA		PUNTAJE	DIAGNÓSTICO	
			11 o MENOS	12 o MAS
1	AUTO CONOCIMIENTO			
2	VARIEDAD DE INTERESES			
3	VARIEDAD DE REACCIONES			
4	ACEPTACIÓN DE LOS VALORES DE OTROS			
5	ACTIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD			

PUNTAJE TOTAL

PUNTAJE TOTAL	DIAGNÓSTICO	
	59 o MENOS	60 o MAS

59 o Menos = Dificultades en el uso de la inteligencia emocional o en vías de desarrollo

60 o Mas = Buen uso de la inteligencia emocional

CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO

VALORACION DEL ESQUEMA DE RAZONAMIENTO

CUESTIONARIO DE USO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

DE MC. LEAN

NOMBRE:

FECHA:

INSTRUCCIONES:

Mediante el “Modelo Teórico Metodológico Cognitivo Comportamental”, Analizar las respuestas verbales de los sujetos estudiados permite valorar los esquemas de razonamiento, para obtener los pensamientos, ideas, creencias y conductas que los sujetos presentan ante las respuestas que consideramos relevantes y que indican dificultades relacionadas al uso de la inteligencia emocional.

ÁREA 1

AUTO CONOCIMIENTO	
Nº	PREGUNTA
1	Por qué piensa que le es difícil sobreponerse a los golpes de la vida?
2	Por que piensa que le es difícil reconocer sus capacidades y limitaciones?
3	Por qué cree que está inseguro sobre la visión de sus cualidades y debilidades?
4	Qué le hace pensar que no es capaz de encontrar una vía alterna cuando se me presentan obstáculos?

ÁREA 2	
VARIEDAD DE INTERESES	
Nº	PREGUNTA
5	Qué le hace pensar que no puede usar sus habilidades y capacidades dentro y fuera del trabajo?
6	Por qué piensa que no realiza actividades de su agrado durante los fines de semana?
7	Por qué cree que solo trabaja para sobrevivir?
8	Por que cree que no se interesa en asuntos sociales como la política, cultura, etc.?

ÁREA 3	
VARIEDAD DE REACCIONES	
Nº	PREGUNTA
9	Por qué piensa que se aburre con facilidad durante el trabajo?
10	Por qué razón cree que discute con las personas que no piensan igual que usted?
11	Por qué piensa que se altera mucho cuando las cosas no salen como usted quisiera?
12	Por qué piensa que le es difícil plantear su posición frente a un tema controvertido?

ÁREA 4	
ACEPTACIÓN DE LOS VALORES DE OTROS	
Nº	PREGUNTA
13	Por qué cree que le es difícil valorar las opiniones y sentimientos de los demás?
14	Por qué cree que considera solo a unas cuantas personas como sus buenos amigos?
15	Por qué piensa que le desagradaría encontrarse con personas que piensan distinto a usted?
16	Que es lo que le hace pensar que prefiere trabajar solo con personas que tienen similitudes con usted?

ÁREA 5	
ACTIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	
Nº	PREGUNTA
17	Por qué cree usted que se la pasa pensando en su trabajo
18	Por qué cree que intenta abarcar más de lo que puede hacer en su trabajo?
19	Qué le hace pensar que tiene problemas frecuentes para rendir en su trabajo?
20	Por qué cree que a menudo está en desacuerdo con sus jefes o compañeros de trabajo?