

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Estrés Laboral de Trabajadores del Restaurant la Tranquera del distrito de
Miraflores

Para optar el título de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Bachiller: Patricia Verónica Ronceros Angosto

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

A mi madre Yoly Angosto vda. de Ronceros quien con su apoyo incondicional fue un gran soporte para alcanzar mis metas; a mi tía Rene Ronceros vda. de Injoque por su invalorable ayuda moral.

A mi padre político Dr. Eduardo Rubina B. por inculcarme ser profesional y a mi hermano Dr. Alexander Ronceros A.

A mí adorado esposo Carlos A. Delgado de Rivero por su amor y paciencia y a mis hijos Manuel A. y Raziell, los motores y fuerza de mi vida.

A mis asesores de tesis, Dr. Fernando Ramos Ramos, Dr. Jorge Prutsky Kalinkaushy y al Dr. Juan Sandoval Vilchez, por su gran compromiso y paciencia durante la realización de esta investigación.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por la formación académica y profesional; y a las secretarías por su apoyo de dicha Universidad.

Al Restaurante “La Tranquera” por su invaluable colaboración, al dueño y gerente Manuel Uceda y personal del mismo centro laboral.

Al decano de la facultad de Psicología Dr. Ramiro Gómez Salas por ser mi profesor.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado: En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, presento ante ustedes mi investigación titulado “Nivel de estrés de trabajadores del Restaurant La Tranquera del distrito de Miraflores” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

Por ello espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

ÍNDICE

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Presentación	IV
Índice	V
Índice de tablas	VIII
Índice de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
Introducción	XI
CAPITULO I.....	13
1. Planteamiento del Problema.....	13
1.1.Descripción de la realidad problemática	13
1.1.1. Realidad Internacional	16
1.1.2. Realidad Nacional.....	19
1.1.3. Realidad Local	21
1.2. Formulación del Problema.	21
1.2.1. Problema Principal.....	21
1.2.2. Problema Secundarios.....	21
1.3.Objetivos generales y objetivos específicos.....	22
1.3.1. Objetivo general.....	22
1.3.2. Objetivos específicos	22
1.4.Justificación e importancia de la investigación.....	22
CAPITULO II.	23
2. Marco Teórico Conceptual.....	23

2.1. Antecedentes.....	23
2.1.1. Internacionales.....	23
2.1.2. Nacionales	27
2.2. Agentes estresores	37
2.3. Definición de estrés laboral.....	38
2.3.1. Definiciones del autor	40
2.3.2. Factores del estrés laboral	41
2.3.3. Sintomatología del estrés laboral.....	42
2.4. Definiciones conceptuales... ..	44
2.4.1. Definición de estrés	44
2.4.2. Cansancio emocional	45
2.4.3. Despersonalización	45
2.4.4. Religación personal	45
2.5. Bases Teóricas... ..	46
2.5.1. Bases Históricas	46
2.5.2. Teorías	47
2.5.3. Enfoque	52
2.5.4. Factores.....	54
CAPITULO III	60
3. Metodología.....	60
3.1 Tipo y diseño de investigación	60
3.1.1 Tipo.....	60
3.1.2 Diseño.....	61
3.2 Población y Muestra.....	61
3.2.1 Población	61
3.2.2 Muestra	61
3.3 Identificación de la variable y su operacionalización	62

3.4 Técnicas e instrumentos	63
3.4.1 Ficha técnica...	63
CAPITULO IV	71
4. Procesamiento, Presentación y Análisis de Resultados.....	71
4.1 Procesamiento de los resultados	72
4.3 Análisis y discusión de los resultados	79
4.4 Conclusiones.....	81
4.5 Recomendaciones	82
CAPÍTULO V.....	83
5. Propuesta de un programa de Intervención	83
5.1. Descripción de la realidad problemática	83
5.2. Establecimiento de Objetivos	83
5.2.1 Objetivo General	83
5.2.2 Objetivos Específicos.....	83
5.3. Justificación e importancia del programa	84
5.4. Sesiones	87
5.5. Sector al que se dirige	98
5.6. Establecimientos de Conductas Problemas Metas	98
5.7. Metodología del Taller de Intervención.....	101
5.8. Recursos...	104
5.8.1 Humanos	104
5.8.2 Materiales.....	104
5.9. Cronograma	105
5.10. Cronograma de fechas.	117
5.11. Referencias Bibliográficas	119

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Identificación de la variable y su operacionalidad.

Tabla 2. Medidas estadísticas de la variable de investigación: Estrés laboral.

Tabla 3. Tabla Nivel de Cansancio Emocional.

Tabla 4. Tabla nivel de Despersonalización.

Tabla 5. Tabla nivel de Realización Personal.

Tabla 6. Tabla nivel de Burnout.

ÍNDICE QUE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de los Niveles de Cansancio Emocional.

Figura 2. Porcentaje de los niveles de Nivel de Despersonalización

Figura 3. Porcentaje de los niveles de Realización personal.

Figura 4. Porcentaje de los niveles de Burnout.

RESUMEN

En la actualidad el diagnóstico de estrés laboral en Perú se hace cada vez más recurrente en organizaciones y trabajadores, lo cual perjudica directamente en su productividad, esto es lo que me motivó a desarrollar la presente investigación “Estrés laboral en el Restaurante La Tranquera de Miraflores”.

El trabajador es nuestro activo más valioso de nuestra organización ya que gracias a ellos muchas empresas logran ser reconocidas y líderes en el mercado.

El objetivo de esta investigación es determinar el rango de estrés laboral que tienen los trabajadores del “Restaurante La Tranquera”. Esta investigación es de tipo no experimental, la muestra es censal, la cual estuvo representada por 60 trabajadores; 10 mujeres y 50 varones entre los 25 - 65 años.

La prueba utilizada fue el “Inventario de Burnout de Maslach”, teniendo como variables, “la despersonalización”, “el cansancio emocional” y “la realización personal”. Los resultados indicaron que no existe estrés laboral en los colaboradores del “Restaurante La Tranquera de Miraflores”.

El estrés laboral puede darse por diversos motivos tales como presión en el trabajo, metas irreales, horarios excesivos, tensión y baja comunicación.

El Restaurante La Tranquera de Miraflores, tomó como acción implementar un programa de prevención de estrés laboral para sus trabajadores.

Es así como tanto la empresa como el trabajador, no se encuentran amenazados (por el estrés laboral) ya que la cultura organizacional y las acciones tomadas dentro del restaurante La Tranquera de Miraflores ayudan a mantener una respuesta efectiva ante las situaciones que generan el estrés laboral.

Palabras Claves: Estrés Laboral, Burnout, despersonalización, cansancio emocional, realización personal.

ABSTRACT

Work-related stress in Peru is becoming more recurrent among workers, which is why I was motivated to do work stress research at La Tranquera restaurant in Miraflores.

The worker is the most valuable asset of an organization because thanks to them many companies manage to be recognized and leaders in the market.

The objective of the research is to determine the degree of work stress of the workers of La Tranquera restaurant.

The research is non-experimental; the census sample consisted of 60 workers; 10 women and 50 men from 25 to 65 years of age.

The test that was carried out was the inventory of Burnout of Maslach, as variables depersonalization, emotional exhaustion and personal fulfillment. The results indicated that no work stress was found.

Work stress can be caused by pressure in the work of unrealistic goals, excessive schedules, tension and low communication.

The company took as an action to implement a program of prevention of work stress for its workers.

Thus, both the company and the worker are not threatened by work stress because the work environment within the organization and the actions taken help to maintain an effective response to situations that generate work stress.

Key words: Work stress, Burnout of Maslach, depersonalization, emotional exhaustion, personal fulfillment.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral adquiere cada día mayor importancia por los efectos dañinos que produce en las personas, así como en el aumento de situaciones sociales, laborales, familiares y personales.

Muchos estudiosos del tema concuerdan que el estrés es perjudicial porque afecta negativamente la salud física y mental, pero la gran mayoría señala que el estrés en si mismo no es dañino ya que este es considerado como una respuesta organizada y mental a un estímulo del medio externo o interno que impulsa el funcionamiento de mecanismo psicofisiológicos para hacerle frente. Se considera que el estrés se vuelve nocivo cuando es de manera frecuente e intenso o cuando la respuesta dada por el individuo no logra solucionar la situación.

Fue Hans Selye (1926) quien inició la investigación sobre la teoría acerca del estrés y en la capacidad que tienen las personas para enfrenarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades. Descubrió que los pacientes que tenían una variedad de dolencias manifestaban muchos síntomas similares, los cuales se les atribuía a los esfuerzos del organismo como respuesta al estrés de estar enfermo. Él llamó a este conjunto de síntomas Síndrome del estrés, o Síndrome de Adaptación General (GAS), el cual que disgrega en tres fases: la primera llamada fase de alarma y es aquí que el organismo altera su orden tanto físico como psicológico y entra en un estado ansioso o de inquietud, siguiendo por la fase de resistencia, en donde se frente a la situación que nos genera estrés el cuerpo de adapta y disminuye la resistencia siendo más tolerantes a la frustración; por último, la fase de agotamiento, aquí si el mecanismo de

adaptación no funciona se inicia la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales se vuelven crónicos e incluso irreversible.

En el ámbito laboral los trabajadores que están expuestos a una gran diversidad de factores que pueden provocar estrés a un corto o largo plazo lo cual genera como consecuencia alteraciones a la salud física y mental lo que conlleva a tener cambios en su comportamiento.

Se tiene en cuenta que el trabajo es una parte esencial de nuestras vidas ya que constituye una fuente de ingreso, estatus, autoestima, relaciones interpersonales, proporcionando una sensación de logro e integración, en ocasiones resulta complejo y frustrante lo que genera deterioro en la salud y en el desempeño laboral.

Las enfermedades que son de orden ocupacional y que están relacionadas a “factores psicosociales” pueden presentarse en el sector productivo, con una mayor probabilidad de ocurrencia en el “sector servicios”, ya que este es un gran generador de oportunidades de empleo, con diversas formas de contratación, externalización, la cual aumenta la complejidad en las relaciones de trabajo así lo señala el “Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral”.

Capítulo I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial el “estrés laboral” se ha convertido en un hecho relevante en los trabajadores. Las empresas se ven afectadas ya que se considera al estrés es un problema socio-productivo que afecta a quien es su principal recurso, el factor humano. Las dificultades y exigencias con las que se convive en el ambiente laboral propician que los trabajadores estén sometidos al estrés y sus consecuencias. Cuando un individuo es expuesto a situaciones estresantes en relación con el trabajo, experimenta diversos síntomas como la tensión, desgano, ansiedad, angustia, preocupación, la sensación que se siente de poco o casi ningún control ante las exigencias del trabajo, generan desbalances en el desempeño laboral.

Este fenómeno está siendo muy relevante y reconocido socialmente, frecuentemente se le vincula a la interacción demandas-control que indica que el “estrés laboral” aparece debido a las altas demandas del trabajo, así como a la capacidad de control del “estrés laboral” es baja, en referencia del modelo esfuerzo-recompensa, que evidencia el “estrés laboral” cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo y la baja recompensa.

Se debe considerar que, ante cualquier acontecimiento la reacción puede tornarse estresante: “las relaciones personales”, “la facultad” y “la vida familiar” pero sobre todo, el “centro de labores” y en el lugar donde se desarrolla. Cada año son muchas las personas que presentan estrés debido algunos acontecimientos laborales. El “estrés laboral” también puede derivar del sentido

de vulnerabilidad ya que ante la posibilidad de mantenerse en el “puesto de trabajo”, “sobrecarga laboral” el negociar algún “aumento de sueldo”, “conflicto de rol”, etc.

En el sector Organizacional, se dice que el estrés laboral, es considerado como un fenómeno el cual afecta a muchos trabajadores del sector industrial, lo cual conlleva a que haya un costo psicosocial, personal, y que afecta de manera económica a las organizaciones.

Consideramos que el “estrés laboral está relacionado con la satisfacción laboral” la cual implica una diversidad de actitudes y una postura valorativa de las personas en el ámbito laboral que afectan de manera relevante en las conductas y sobre todo en los resultados. También se le considera como la relación entre las demandas de las personas (expresada en necesidades y motivos) y de lo que puede percibirse de lo que la empresa facilita y que otorga como organización.

Si consideramos que la salud es un proceso “integral social y físico y mental” que se da a lo largo de la vida, se considera que la manera en cómo se da el proceso dependerá en gran parte del colaborador y también de las circunstancias y oportunidades que se encuentre en el ámbito sociocultural la que favorecen o dificultan dicha condición. Los resultados se traducen en un confort psicológico o en enfermedades psicosomáticas.

Siempre han existido personas con estrés en el trabajo debido a muchas razones, pero en la actualidad dicha condición se ha visto incrementada de una manera bastante significativa en los últimos años, por lo que se le considera al “estrés laboral” como una gran amenaza a la salud de los trabajadores ya que constituye una forma de deterioro físico y que puede causar diversos trastornos

psicológicos en los colaboradores, empeorar las enfermedades físicas y provocar en los casos más agudos hasta secuelas permanentes.

Según Folkman y Lazarus (1986) consideran que el “estrés” viene a ser el resultado existente de la relación entre el individuo y su ámbito. Evaluado por el mismo como una amenaza, la cual excede sus recursos, esto debido a la existencia de la presencia de demandas de actividades, roles físico e interpersonal. Esta condición pone en peligro su bienestar.

Es evidente que muchas de las dificultades de los colaboradores afectan tanto la salud y el desempeño de sus actividades, estas se originan debido a que la mayoría de sus relaciones interpersonales se desarrollan en su centro de trabajo. Una “respuesta eficaz al estrés representa una adaptación exitosa”. Pero debemos tener en cuenta que nuestro organismo no siempre responde de una manera idónea; “cuando esto ocurre, se obtiene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación”.

“Estos tipos de dolencias pueden ocasionar perjuicio al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón, e incluye ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel”. “Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental”. Las personas pueden padecer frustración, ansiedad y hasta depresión, ya que están sometidos constantemente al “estrés laboral”, hay otras formas en que el estrés puede presentarse como el fármaco dependencia, el alcoholismo, hospitalización y en algunos eventos desafortunados como el suicidio. “Se debe considerar que algunas alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones, pueden poner en el ámbito de la organización un costo significativo, como la disminución de la eficiencia y de la efectividad”.

El absentismo, el sabotaje, y hasta la rotación de los colaboradores reflejan a menudo “estrés laboral” esto es ocasionado tanto por la insatisfacción; y una variedad de variables que pueden contribuir a la aparición de dicho síntoma, tanto de manera indirecta a la productividad de la empresa y al incremento del estrés.

“El mecanismo implicado en el desarrollo de un trastorno psicofisiológico asociado al estrés es principalmente el desgaste excesivo de uno o varios órganos que son activados de forma muy intensa y duradera no pudiéndose recuperar de este desgaste”.

“Las diversas características físicas del organismo, el estado de salud y factores de predisposición son los que determinarán la aparición pronta o tardía del problema. Las diversas consecuencias que genera el estrés pueden ser muy variadas y numerosas. Algunas son primarias y directas pero la mayoría, pueden ser indirectas y derivar en efectos secundarios. La mayor parte de estos efectos son disfuncionales, resultan potencialmente peligrosas y provocan desequilibrio”.

1.1.1 Realidad Internacional

La OMS (2005), considera que el “estrés laboral” es una epidemia global y como el único riesgo de carácter ocupacional el cual puede llegar afectar al 100% de los colaboradores. Generando alteración en la salud, disminución de la productividad, ausentismo y el rendimiento individual, aumento de las enfermedades, accidentes y constante rotación de personal.

La OIT (2006) resalta al estrés como una enfermedad que no solo afecta al trabajador, sino también amenaza a la empresa y la productiva de un país, de ahí lo importante que es su detección prematura para así evitar las secuelas que le acompañan.

Tanto la OMS como la OIT, consideran como causas particulares del “estrés laboral” las malas relaciones interpersonales, horarios inflexibles o estrictos exceso y/o escasez de trabajo, inseguridad laboral, y la ausencia de apoyo familiar.

EU-OSHA, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo” realizó una encuesta en el 2016, donde se mencionaron como origen del estrés laboral, el 72 % de los encuestados indicaron que la precariedad laboral o la reorganización del trabajo, el 66 % mencionaron la excesiva carga de trabajo y las largas jornadas laborales y el 59 % de los encuestados indicaron sentirse intimidado y/o acosado en su centro de trabajo.

La (ONU) en el 2002, reconoció que nunca como hasta ahora las condiciones laborales se habían asociado a su dimensión psicosocial convirtiendo al estrés como una de las razones más usuales de incapacidad en los trabajadores y como factor que incrementa el riesgo de padecer enfermedades.

Varios estudios coinciden que existen eventos que actúan como generadores del estrés y por lo general estos no son notorios para los demás, los efectos se van acumulando hasta que llega a afectar el comportamiento del individuo perjudicando tanto su salud física como psicológica. Diversas encuestas sobre condiciones laborales y actividad laboral nos muestran al estrés como un fenómeno extendido en la totalidad de niveles y son múltiples las fuentes que la

originan. Así tenemos la encuesta realizada a casi dieciséis mil colaboradores en el año 2000 sobre condiciones de trabajo, patrocinada por la Comisión Europea donde los resultados muestran que el 28% sufren de estrés y el 23% de burnout.

Otro estudio relevante fue el realizado en Colombia (2007) por el Ministerio de Protección Social, sobre condiciones de salud y trabajo en las empresas de las diversas regiones de dicho país, se evidencia que el estrés laboral oscila entre el 20% y 33% de los trabajadores. Estos datos son relevantes para poder establecer reflexiones sobre la vivencia y las consecuencias del estrés en la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores.

Según el Termómetro de la salud mental de Cetep Chile, el nivel de estrés alcanzaría un 80%, cifra que ya representaba en 2015 un estudio de la plataforma Trabajando.com, donde se enfocaban en el nivel de estrés en trabajadores. Chile es uno de los países con tasas de suicidios más altas del mundo y también tenemos un alto nivel de depresión

Según la empresa de reclutamiento especializado Page Personnel, en el 2016, el 61% de la población chilena ha declarado tener estrés laboral en más de una ocasión, lo que afecta tanto la productividad del trabajador como su calidad de vida.

Según el Ministerio de Salud, entre los motivos más recurrentes de dicha enfermedad, están la sobrecarga de trabajo, una supervisión muy deficiente y las presiones que hay por el tiempo para cumplir tareas y metas. Estas se manifiestan a través de una diversidad de síntomas, como por ejemplo, depresión, ansiedad, ausentismo laboral, cansancio, pérdida de interés, entre muchas otras.

“En Europa según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2005)”, el estrés laboral, está considerado como la segunda causa de baja laboral y afecta anualmente a cuarenta millones de colaboradores y tiene un costo de veinte mil millones de euros entre sus países miembros.

Un estudio realizado en el 2000 de la OIT, por Marjo-Riitta Liimatainen y Phyllis Gabriel, arrojó como resultado que los países de la UE, se gasta entre un 3% y un 4% del PIB en la salud mental. “En los Estados Unidos, el costo nacional comprendido en el tratamiento contra la depresión se estima entre 30.000 y 44.000 millones de dólares al año. Es por ello que en muchos países hay un incremento en la jubilación prematura debida a problemas mentales, hasta el punto de estar convirtiéndose en el motivo más común para la asignación de pensiones por incapacidad (Organización Internacional del Trabajo, 2005)”.

La Compañía Regus en México realizó un estudio el cual dio como resultado que el 75% de las personas tienen estrés, mencionan al entorno laboral como el origen. En China este porcentaje baja hasta el 73%, seguida de lejos por Estados Unidos, con un 59%.

1.1.2 Realidad Nacional

En el congreso Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo que organiza el Poder Judicial, realizado en Arequipa, donde participaron presidente de las Cortes y más de 350 asistentes, dieron a conocer que el primer padecimiento de los trabajadores de hoy es el estrés laboral. Ocho personas de cada diez presentan tal cuadro. Las consecuencias son diversas, como las afecciones que afectan la salud de los trabajadores, los permisos médicos así como pérdidas económicas para las empresas.

Según el psicólogo clínico Luis Velásquez Aguilar, del hospital Guillermo Almenara de Lima, el estrés laboral es la consecuencia de la presión en el entorno laboral". Esta se desarrolla ante la incapacidad de responder a exigencias.

Los principales síntomas son la irritabilidad, la depresión, acompañados del agotamiento físico y mental.

El especialista explicó que la recurrencia de los cuadros de estrés lo que conlleva al síndrome del desgaste profesional o "Burnout", eso significa que "además de disminuir su capacidad de concentración y presentar agotamiento físico y mental, el trabajador comienza a padecer hipobulia, es decir, que desciende su capacidad de decisión".

En el 2009 una encuesta realizada por el portal Trabajando.com nivel nacional reveló que el 78% de los peruanos responde ha sufrido un episodio de estrés laboral. Esta misma encuesta revelo que un 89% de trabajadores piensan que la organización donde laboran no toma medidas para prevenir o minimizar los cuadros el estrés.

En una encuesta realizada por Trabajando.com Perú en el 2014 a más de 2.000 personas, a la hora de preguntarles qué enfermedades han presentado debido al exceso de trabajo, el estrés se situó en el primer lugar, quedándose con el 41% de las votaciones

El portal trabajando.com (2015) realizo un sondeo en Perú a 2050 trabajadores los resultados indicaron que un 70% de trabajadores considera tener un grado de estrés que afecta su desempeño laboral.

Barquinero (2014) afirma que en Perú el 70% de colaboradores de organizaciones particulares y públicas presentan estrés, teniendo en cuenta que solo algunas empresas buscan una solución al respecto.

1.1.3 Realidad Local

Ubicado en la cuadra 5 de la avenida José Pardo del distrito de Miraflores, en un terreno de 1000 metros cuadrados, se apertura el 15 de abril de 1973 el restaurante La Tranquera, especializada en carnes y parrillas, con un total de 56 trabajadores, es considerado como un restaurante de mucha trayectoria y de categoría. En la actualidad cuenta con un total de 75 trabajadores y dentro de sus planes estratégicos en su 45 aniversario, es mejorar el ambiente laboral de sus trabajadores para así brindar una mejor calidad de servicio a su distinguida clientela.

12 Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal

¿Cuál es el nivel de estrés laboral de trabajadores del restaurant la tranquera del distrito de Miraflores?

1.2.2. Problemas Secundarios

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores del restaurant la tranquera del distrito de Miraflores?

¿Cuál es el nivel de cansancio emocional en los trabajadores del restaurant la tranquera del distrito de Miraflores?

¿Cuál es el nivel de despersonalización en los trabajadores del restaurant la tranquera del distrito de Miraflores?

¿Cuál es el nivel de realización personal en los trabajadores del restaurant la tranquera del distrito de Miraflores?

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del restaurant la tranquera del distrito de Miraflores.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de Cansancio emocional en los trabajadores del restaurant la tranquera del distrito de Miraflores.

Determinar el nivel de despersonalización en los trabajadores del restaurant la tranquera del distrito de Miraflores.

Determinar el nivel de realización profesional en los trabajadores del restaurant la tranquera del distrito de Miraflores.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

En la actualidad se habla mucho del estrés, siendo considerado uno de los factores que afecta la productividad de las organizaciones y esta afecta de manera directa la salud física y psicológica de los colaboradores.

Es por ello que en la presente investigación se pretende abordar las consecuencias del estrés laboral de los trabajadores del restaurant la Tranquera del distrito de Miraflores, ya que se ha observado que existe mucha carga laboral

y los trabajadores manifiestan cansancio debido a la alta demanda lo que genera que haya una alta rotación de personal.

Este estudio será importante porque nos permitirá identificar cual es el nivel de estrés laboral en los trabajadores y como es percibido por la empresa, en base a ello se podrá elaborar un programa para poder detectar, prevenir y disminuir el estrés, haciendo que los colaboradores de la organización se sientan bien y cómodos en su entorno de trabajo, logrando que su permanencia sea de más tiempo en la empresa y mejorando la calidad de servicio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Álvarez (2015) en Venezuela, se realizó la tesis titulada **“EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN NÚCLEO UNIVERSITARIO PÚBLICO”** este estudio tiene como objetivo “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional”. Para ello se aplicó un diseño no experimental de corte transversal, con una población de 64 trabajadores administrativos en el núcleo universitario, objeto de estudio, los cuales pertenecen a la Oficina Rectoral. Los instrumentos utilizados fueron:

Cuestionario: Estrés Laboral OIT-OMS, que mide los diversos niveles del estrés laboral agrupados en áreas de; mejora de condiciones en los ambientes de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, gestión de Recursos Humanos, nuevas tecnologías, estructura organizacional, clima organizacional. Cuestionario de evaluación de Factores Psicosociales. (Test de Navarra). “Elaborado por Martín Matilde Lahera, Góngora Yerro Juan José, quienes son técnicos del servicio de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Formación, del Instituto Navarro de Salud Laboral”. Dicho cuestionario de evaluación se origina con la meta de conseguir un primer acercamiento al estado general de la organización en consecuencia a los factores de riesgo de tipo psicosocial. Se compone por una serie de 30 preguntas con varias alternativas de respuesta y una opción de respuesta cualitativa que posibilita una aclaración de la respuesta aportada.

Flórez (2014) en Colombia se publicó la investigación “**ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN**” que tuvo como objetivo Analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia. El método empleado fue de orden mixto, cuantitativo y cualitativo, el diseño es no experimental de orden descriptiva—transversal correlacional e interpretativa. La población estuvo conformada por 343 trabajadores de seis empresas de producción, 56 del área administrativa y 287 operarios del Centro Occidente de Colombia correspondientes a los departamentos de Tolima, Caldas, Valle del Cauca y Nariño. El criterio básico para la definición de la muestra estuvo dado por el hecho de tener mínimo un

año de permanencia en la empresa. Los instrumentos utilizados fueron los Cuestionarios Estandarizados que se utilizarán hacen parte de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial publicada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2010 que evalúa síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a). fisiológicos, b), comportamiento social, c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.

Gonzales (2014), en Guatemala, se realizó la tesis titulada **“Estrés y Desempeño Laboral” (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)**, en la cual se estudiaron dos variables “estrés y desempeño laboral” donde concluye que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral que impacta el desempeño de los colaboradores de la empresa Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero que de igual forma incide en los resultados; es por ello que es aceptable la hipótesis alterna de la investigación en el cual se indica que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Serviteca Altense S.A. Asimismo, manifiesta que la gran mayoría de los colaboradores de la empresa Serviteca Altense S.A. han presentado altos niveles de estrés, donde se toma en cuenta la media arrojada por la prueba sobre estrés administrada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que estén arriba de este, reportan niveles altos de estrés y los que sean menores se consideran bajos.

La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones diversos conflictos que ocasionan una baja en la productividad de los colaboradores y esto deriva en problemas significativos en la misma. Es por ello que cuando existe un bajo desempeño en los colaboradores, uno de los factores que lo genera es el estrés negativo, por lo tanto se hace obligatorio estar alerta de los factores que se desprenden del problema y tener presente que si aprendemos a manejar el estrés nos puede favorecer tanto al colaborador como a la empresa con una mayor productividad.

García (2015) en Ecuador publico la tesis **“Estudio del Estrés Laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca”** cuyo objetivo fue: Determinar, correlacionar la prevalencia y nivel de estrés de acuerdo a cargos y variables biodatos. El método empleado fue de tipo descriptivo, transversal, correlacional. La población estuvo conformada por 607 personas (N), obtenida de la base de datos de Talento Humano, de las cuales 219 fueron trabajadores y 388 administrativos de la Universidad de Cuenca. El instrumento utilizado fue cuestionario del modelo demanda – control de Karasek que consta de 14 preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta: muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo (Vega 2001). Se concluyó que existe un alto porcentaje, tanto en los trabajadores como en el personal administrativo, que presentan riesgo para la salud física y/o mental (tipos TP y TATL), encontrándose significancia estadística con las variables sexo, relación laboral y el tipo de cargo o puesto que desempeñan. Sobre los efectos en el trabajo se pudo determinar que el riesgo de enfermedad está asociado con las condiciones del trabajo, esto es con las variables cargo o puesto y relación

laboral; pues se determinó que existe, aproximadamente, 2 veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal con cargos administrativos que en aquellos que desarrollan cargos de trabajadores, al igual que con la relación laboral (LOSEP / Código de trabajo), no así con el resto de características analizadas.

Trujillo y Gracia (2007) en Colombia publico la investigación “**Impacto del Estrés Laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira**” que tuvo como objetivo: Identificar y aplicar medidas para el control de los estresores laborales. El método empleado es no experimental de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 80 colaboradores. El instrumento utilizado fue el cuestionario diseñado por Bocanumet que mide los factores de riesgos psicosocial intralaboral y extralaboral. Se concluyó que las situaciones estresantes en la institución financiera FAVI son muy altos relacionados con el ámbito de trabajo y las relaciones con los jefes son las que mayor impacto tienen en el estrés laboral. Pero los niveles de estrés de los trabajadores están en un nivel medio y las manifestaciones psíquicas y fisiológicas de estrés tienen muy poca frecuencia entre los trabajadores.

Oramas (2013) ciudad de Cuba, llevó a cabo la investigación “Estrés laboral y el síndrome de Burnout en la educación Primaria en la Habana”. Aplicó el Inventario de estrés para maestros (IEM) de Oramas, la escala sintomática de estrés (ESE) de Aro y el Inventario de Burnout de Maslach. Obtuvo como resultados que el 88.24% presenta estrés laboral y el 67.5%. Presenta síndrome de burnout. Da a conocer que la relación entre las variables: estrés laboral y síndrome de burnout no es

permanente en el mismo lineamiento, teniendo en cuenta ampliar la realización de la investigación tanto en provincias y escuelas diferentes.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Díaz y Gaviria, (2013) En la ciudad de Tarapoto, se realizó la investigación: **“Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto”**, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional. Para ello se aplicó un diseño descriptivo correlacional con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con un universo compuesto por 60 trabajadores del Hospital II-2 Tarapoto. El instrumento utilizado fue el Cuestionario NSS “La escala de estrés de enfermería” que mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario. Así como la observación no participativa. Se determina que no hay relación significativa entre los factores sociodemográficos como son: edad, estado civil, sexo, ingresos económicos especialidad, con la presencia de estrés laboral, siendo $p > 0.005$, lo que nos indica que los resultados presentados no son significativos. El 35% de colaboradores refieren que son los factores físicos relacionados de manera directa con la carga y contenido del trabajo y que con una mayor frecuencia causan estrés laboral. El 76.7% de la población en estudio presentó un nivel de desempeño profesional medio, cumpliendo con las competencias de evaluación del desempeño (cognitiva; capacidad técnica y actitudinal-social) sólo en algunas ocasiones, lo que indica un nivel medio en cuanto a la realización de las tareas de las

enfermeras que están relacionados con la atención y cuidados al paciente. En el servicio de emergencia es donde se genera con una mayor frecuencia el estrés laboral, el 11.7% del personal de enfermería que trabajan en este servicio han identificado algunas situaciones y/o factores causantes del estrés lo que los hace vulnerables a presentar frecuentemente estrés laboral y como consecuencia disminuye el nivel del desempeño de los colaboradores, $\chi^2 = 5,320$ y $p = 0,028$, siendo $p < 0,005$ lo cual indica que es confiable. La población en estudio identifica a los factores estresantes psicológicos de mayor relación con el de desempeño profesional, $\chi^2 = 13.381$ y $p = 0.001$, siendo $p < 0.005$ lo cual indica que es confiable. Al presentarse situaciones o factores psicológicos causantes de estrés laboral el desempeño profesional del personal de enfermería se ve afectado negativamente de tal manera que el nivel de desempeño disminuye entre medio y bajo. En el 28.3% de la población de estudio el estrés laboral y el desempeño profesional están relacionados significativamente, $\chi^2 = 11.395$ y $p = 0.003$, siendo $p < 0,005$ lo cual indica que es confiable. Se presentan situaciones causantes de estrés, siendo percibidos por el personal de enfermería y que en consecuencia influyen negativamente en el nivel de desempeño profesional.

Quispe (2016) en la ciudad de Lima, realizó la investigación “**Niveles de Estrés y Clima Laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima**”. Dicho estudio tuvo como objetivo. Identificar los niveles de estrés laboral e Identificar el Clima laboral de los trabajadores. El método utilizado fue de tipo descriptivo, correlacional y explicativo, cuyo diseño es no experimental de tipo transversal. La población está conformada por ciento sesenta y ocho (168) sujetos 93 mujeres y 75 varones cuyas edades oscilan entre 20 años a 58 años, que trabajan en una empresa privada, dedicada al rubro comercial, ubicada en

la Av. Tomas Marsano 2230 Surquillo. Para el estudio se consideró a los 168 sujetos como parte de la muestra de tipo no probabilístico intencional. Conformada por los colaboradores que ocupan diferentes cargos desde puestos altos y bajos en las áreas de recursos humanos, reclutamiento y selección, finanzas y contabilidad, sistemas, fex, continental call center, continentales cuentas de haberes, Oncosalud call center y personal de limpieza. Teniendo la participación del gerente general de la empresa, los 8 subgerentes, 15 administrativos, 5 supervisores, 138 vendedores y 2 operarios de limpieza. El instrumento utilizado fue la escala de estrés Laboral OIT-OMS de Ivancevich y Matteson, cuyas propiedades psicométricas fueron adaptadas en nuestro medio a quienes se les aplicó los instrumentos de niveles estrés laboral y clima organizacional en su sitio de trabajo. La organización Internacional de Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS), adaptaron la prueba en nuestro medio para analizar y estudiar los estresores presentes en las empresas e instituciones, utilizando el criterio de juicio de expertos. Postulan siete áreas de estrés constituidas mediante la combinación de cuatro niveles: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo (bajo nivel de estrés, nivel intermedio, estrés y alto nivel de estrés). Estructuraron la prueba en 25 ítems, teniendo como tipo de respuestas alternativas, siete opciones: (nuca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre). Para la medición del Clima Laboral se utilizó la "Escala de Clima laboral CL-SPC" elaborada y estandarizada por Sonia Palma Carrillo.

Teniendo como objetivo el diagnóstico del clima organizacional en trabajadores, utilizando el criterio de juicio de expertos. Postulan cinco factores de clima laboral

constituidas mediante la combinación de cinco categorías: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Superación, comunicación y Condiciones laborales (muy favorable, favorable, media, desfavorable y muy desfavorable). Estructuraron la prueba en 50 ítems, teniendo como tipo de respuestas alternativas, cinco opciones: (nunca, poco, regular, mucho y siempre). Se concluyó que los niveles de estrés laboral de los colaboradores de una empresa privada, se determinó una media igual a 58,54; lo cual corresponde a la categoría “baja”, indicando así que los colaboradores experimentan un bajo nivel de estrés. Al identificar los niveles de clima laboral de los colaboradores de una empresa privada, se obtuvo una media igual a 178,69; la cual se ubicó en la categoría favorable. Indicando así que los colaboradores perciben un favorable clima laboral. Al establecer las diferencias significativas de los niveles de estrés de los colaboradores, según género; se obtuvo como resultado un nivel de significancia de 0,719; lo que evidencia que no existen diferencias significativas en el estrés laboral según el género. La investigación concluye que existe una relación significativa entre los variables estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Poniéndose en manifiesto que para que exista un nivel de estrés bajo debe existir un favorable clima laboral. Se concluye que existe un bajo nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima, obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total el 87.5% evidencia un nivel bajo de estrés. Se infiere que existe un clima laboral favorable en los colaboradores de una empresa privada de Lima, obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total el 44.8 % manifiesta un favorable clima laboral. Se desprende que no existen diferencias significativas a nivel de estrés laboral entre los colaboradores de una empresa privada de Lima,

según género, debido a que los resultados indican que el género femenino obtuvo una media de 59.73 y el género masculino una media de 56,84. Existe relación altamente significativa entre las dimensiones del estrés laboral y el clima laboral.

Salirrosas y Rodriguez (2015) en la ciudad de Trujillo, se realizó la investigación **“Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza”**. Dicho estudio tuvo como objetivo: Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los asesores de Banca por teléfono del Banco de crédito del Perú, distrito La Esperanza; provincia de Trujillo. Se trabajó con un diseño descriptivo correlacional, con una población de 175 asesores de banca por teléfono en el Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú ubicado en el distrito La Esperanza, provincia de Trujillo. Los instrumentos utilizado Cuestionario karasek, que fue aplicado a los asesores de Banca por teléfono de la Trujillo distrito La Esperanza para medir el nivel de estrés laboral, utilizando la escala de Likert y el Cuestionario Desempeño laboral utilizando escala de Likert con sus respectivas dimensiones categorizado. Se concluye que hay una relación inversa entre el Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral, esto quiere decir que a mayor nivel de Estrés hay un menor desempeño Laboral. Asimismo, Existe relación inversamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los asesores de Banca por Teléfono del BCP del distrito La esperanza. El nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto lo cual se prueba mediante la prueba CHI², puesto que las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en un bajo nivel de desempeño. Existe un desempeño deficiente de los asesores de

banca por teléfono, generado por el alto nivel de estrés; solo un pequeño porcentaje de los sujetos de estudio evidencia un desempeño eficiente. Dentro de las conclusiones más importantes están las estrategias para disminuir el nivel de estrés se considera la asertividad, comunicación horizontal, tratar los problemas laborales de manera directa buscando la mejor solución tanto para los trabajadores como para la empresa; tomando como referencia la consecución de metas comerciales realistas.

Castillo (2014), en la ciudad de Lima realizó la tesis “Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos”

El objetivo de dicho estudio estuvo orientado a analizar la relación entre clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en una empresa del sector privado. Adicionalmente, con la intención de percibir si entre los tres niveles jerárquicos del presente estudio (alto – medio – bajo) existían diferencias o equivalencias, se comparó la dirección e intensidad de la relación entre las tres variables psicológicas estudiadas. La asociación positiva y de intensidad mediana entre clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral hallada en la presente investigación; ha sido reportada reiteradas veces en estudios realizados en Latinoamérica y España (Quintero 2008; Salazar, 2009; Salgado, 1996). De acuerdo al sustento teórico y empírico de la presente investigación, esta relación podría explicarse considerando que el clima organizacional, al tener sustento en elementos tales como calidad de la supervisión, condiciones laborales y comunicación, tiende a influir (casi de manera inevitable), en la motivación y satisfacción laboral de los empleados (Reinoso & Araneda, 2007).

Donayre (2015) En la ciudad de Lima, realizó la investigación titulada "Percepción sobre el estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una Institución educativa privada bilingüe". Este estudio fijó como su objetivo general, analizar la percepción del estrés laboral en las aulas y fuera de ellas de los docentes de (EBR), educación básica regular en una Institución Educativa Privada Bilingüe (IEPB) que aplica los programas internacionales International General Certificate of Secondary Education (IGCSE) y del Diploma. Se plantearon tres objetivos específicos: detectar las diversas situaciones que son consideradas como problemáticas reconocidas por los docentes en su ambiente de trabajo, analizar los factores percibidos en el estrés laboral tanto en el aula o fuera de ella y analizar las sugerencias que presentan los docentes con la finalidad de favorecer una gestión organizacional que pueda ayudar a disminuir el estrés en el ambiente laboral. El presente estudio estuvo realizado en un enfoque cualitativo, inductivo y descriptivo dentro del cual se realizó un estudio de tipo fenomenológico; de la información obtenida se tuvo como conclusión que existen diversos factores que desencadenan el estrés laboral. Para ello se trabajó con una población de ocho docentes: cuatro de género femenino y cuatro de género masculino. La técnica utilizada fue la de incidentes críticos "The critical incident technique (Flanagan Jacob-Timm, 1999: 205) is a set of procedures for collecting reports from real-life settings of a particular type of problem situation". Según Everly y Mitchell, un incidente crítico es un suceso acotado en el tiempo y el espacio que al superar un determinado umbral emocional del individuo, pone en crisis o desestabiliza su propia estabilidad emocional.

La información fue organizada en “categorías y subcategorías, identificándose seis diferentes tipos de situaciones problemáticas”. Para ello se empleó la técnica de incidentes críticos y se aplicó una entrevista semi-estructurada la cual permitió sistematizar la información considerando las subcategorías observadas y las emergentes. Los resultados indicaron que los docentes que hacían uso de los programas internacionales perciben estrés laboral pues la estructura y ambiente organizacional existente es ambigua y esta influye de manera directa en el buen desempeño laboral, trayendo como consecuencia el sentimiento de poca valoración ante la percepción de indiferencia y despreocupación de las autoridades de la IEPB. Específicamente se ve reflejado en la salud física y emocional de los mismos lo cual repercute en su motivación laboral y personal ocasionando problemas que se extienden hacia el hogar.

Los resultados hallados en esta investigación indicaron que las situaciones problemáticas descritas por los entrevistados demuestran que el estrés se encuentra en diferentes aspectos de su vida laboral, dando como resultado una percepción negativa hacia las autoridades, las cuales bajo su perspectiva no dan valor al docente en toda su esencia como agente formador de las nuevas generaciones que tendrán a cargo el futuro del país.

“Esta percepción conlleva a un deterioro tanto físico como emocional” que se puede vislumbrar en las siguientes subcategorías: 1) fuentes intrínsecas al trabajo, 2) el papel docente dentro de la organización, 3) relaciones laborales del docente dentro de la organización, 4) desarrollo de la carrera profesional del docente, 5) estructura y ambiente organizacional escolar, 6) relación entre el trabajo docente y el hogar. Asimismo la percepción sobre estrés laboral en los docentes de educación básica regular de nivel secundario en una IEPB que

aplican el programa IGCSE de Cambridge International Examinations y el programa del Diploma de la Organización del Bachillerato Internacional, se relacionó directamente con el malestar proveniente de las diferentes responsabilidades y funciones que tienen que desempeñar los mismos dentro de la institución educativa, y de las cuales resultaron diferentes situaciones problemáticas que mostraban un nivel de estrés laboral. En todos los casos, los entrevistados manifestaron haber presentado estrés debido a que padecieron dolencias físicas de leve intensidad y tuvieron repercusiones a nivel socioemocional. Se pudo identificar diferentes situaciones problemáticas generadas por las fuentes intrínsecas al trabajo, el papel del docente dentro de la IEPB, las relaciones interpersonales, el desarrollo profesional del docente, la estructura y ambiente organizacional y la relación entre el trabajo y el hogar.

Dentro de las situaciones problemáticas (fuentes intrínsecas), los entrevistados manifestaron sobrellevar una carga laboral extensa, la cual ejercía mucha presión porque varios de ellos cumplían funciones pedagógicas y funciones administrativas (multiplicidad de roles). Asimismo indican que percibían la falta de apoyo por parte de las autoridades del colegio de quienes sólo provenía la presión de tiempo lo cual derivó en stress laboral pues presentaron dolencias que se evidenciaron con síntomas físicos y emocionales como el sentimiento de frustración frente a su situación. Esto produce una alteración en la vida familiar (relación trabajo docente y el hogar) ya que el tiempo destinado a la familia y al descanso propio se vio perturbado generando un alto índice de estrés. Otro aspecto importante es la ambigüedad y falta de conocimiento en la función a desempeñar (papel del docente) que genera desconcierto y desmotivación pues se desconocen las expectativas que la IEPB tiene hacia la labor del docente.

Igualmente, las relaciones interpersonales dentro de la organización se vieron afectadas ya que se creó un ambiente negativo, generando divisiones internas y descontento del personal a causa de canales de comunicación poco efectivos. “La percepción de la poca valoración hacia la profesión de profesor por parte de la plana jerárquica, quien debería considerar al docente como el actor principal dentro de la institución educativa, daña las relaciones y crea insatisfacción”. Respecto al desarrollo de la carrera profesional, surgió la preocupación del crecimiento dentro de la IEPB. En este aspecto se observó que los entrevistados tenían un sentimiento de inseguridad y como resultado la motivación y compromiso se vieron afectados frente a las exigencias y requerimientos del colegio. El resolver conflictos devenidos de la falta de experiencia laboral del personal nuevo trajo como consecuencia un agotamiento en la predisposición y realización en el trabajo. Si a esto se aúna el hecho de un salario bajo en comparación al promedio dentro del mercado laboral entre instituciones educativas que siguen la misma línea, el docente siente que no podrá invertir en su formación y capacitación y piensa que esto a corto plazo afectará su economía. La estructura y el ambiente organizacional influyeron en diferentes aspectos, ya que según los lineamientos y directivas del centro, los docentes entrevistados sintieron una pérdida en su autonomía al no poder tomar decisiones y sólo acatar las indicaciones de sus jefes inmediatos sobre todo al momento de contratar nuevo personal. Por esta razón, el clima laboral no fue positivo y se suscitaron conflictos internos dentro de los diferentes equipos de trabajo, teniendo los jefes que asumir la responsabilidad de las acciones de sus subalternos. Otro aspecto importante es la falta de supervisión y retroalimentación en el desempeño docente derivadas de la carencia de un

mecanismo de control establecido que permita un mejor desempeño de sus funciones. En relación a la implementación de los programas internacionales, que, si bien son competentes y atractivos a los padres de familia, los entrevistados señalaban un interés de índole económico por parte de la IEPB más que a nivel educativo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Definición de estrés laboral

Hoy en día, se encuentra definida como la respuesta física, mental y conductual de una persona que ante la presión interna y externa de su ambiente intenta adaptarse a ellas. En general el estrés, es percibido con la interacción entre el individuo en relación a su ambiente o medio de trabajo, en las que las demandas o exigencias del ambiente condiciona o desborda la capacidad de control del individuo.

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2001) define al estrés laboral como: " Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo"(S/P).

Lazarus y Folkman, (1986) reafirmando entonces la definición del estrés como la relación entre el sujeto y su entorno observado como perturbador y abrumador, ocasionando la falta de control de sus propias capacidades

Keith y Newstrom, (1999). Indican que se aprecia poco evitable al estrés en muchos trabajos. El cual se almacena o aglomera por la exigencia del entorno y

que perjudica a nuestros pensamiento, emociones, y al aspecto físico. Sabiendo que si la presencia del estrés es más perseverante y permanente, llega afectar tanto el desempeño del trabajo y la salud se deteriora lo que afecta su capacidad de resolución de problemas.

Según Engel (1962), refiere su interpretación en los mecanismos psicológicos de defensa, previos a la activación de cualquier sistema ante todo proceso interno o externo, que implique una demanda del organismo.

(Zaldívar ,1996). El estrés está acompañado de síntomas físicos y psicológicos a consecuencia de las demandas del ambiente de trabajo, la cuales resultan amenazaste

En esta definición se ponen el acento de los siguientes elementos:

- La vivencia displacentera.
- La respuesta general del organismo y todos sus sistemas.
- Interacción sujeto-ambientes
- Pérdida de control del sujeto

(Peiró, 1999), comprende que hay que tener en cuenta que el estrés profesional es un modelo sistemático que señala seis bloques de variables como:

- Variables ambientales: Determinados por elementos internos y externos dentro de los medios ambientes tanto físicos como sociales.
- Características de la persona: Determinadas por la personalidad, la experiencia de estrés y autoeficacia.
- Experiencia subjetiva: La disposición del trabajador para hacerles frente a las demandas del medio ambiente.

- Respuestas: Es la forma de resolver una situación de estrés.
- Los resultados de la experiencia de estrés: Genera una mayor estrategia de poder afrontar de una manera adecuada el estrés percibido.
- Las consecuencias del estrés: Estas se va a presentar tanto en el aspecto físico, psicológico y conductual, que va a afectar tanto el desempeño del trabajador como su ambiente familiar.

El estrés laboral, ha cobrado una gran importancia, tanto en el desempeño y salud del trabajador es por ello que muchos autores hoy en día han creado diferentes modelos a fin de lograr una aproximación en base a esta problemática actual.

Harrison (1978) propone los recursos disponibles del individuo como sus habilidades y capacidades pueden contribuir a diversos tipos de respuestas que va a satisfacer las exigencias y demandas del trabajo.

Ruff y Korchin, (1967) define el estrés como un esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales del organismo al nivel requerido.

Lipowsky, (1975) nos define al estrés como la información que el sujeto interpreta como una amenaza de peligro.

Para Sells (1970), el estrés es la falta de recursos de respuestas adecuadas ante una situación que produce consecuencias importantes y graves.

Appley y Trunbull (1967) definen el estrés como una suma de situaciones nuevas e intensas, rápidamente cambiantes e inesperadas.

Para McGrath (1970) el estrés es un importante desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad bajo condiciones en las que el fracaso en la solución de la situación tiene importantes consecuencias percibidas.

2.2.2. Definiciones del autor

Herbert Freudenberger (1974) psicólogo voluntario quien colaboraba con diversas instituciones benéficas, dedicadas a la atención de personas indigentes prostitutas y drogadictos y hospitales de beneficencia, descubrió con asombro como los voluntarios más comprometidos se volvían progresivamente insensibles y agresivos con los pacientes. Pasaban de un trato paternal/maternal con los enfermos, a uno distante y con inclinación a la violencia. Eligió la palabra Burnout para referirse a la sensación de fracaso y la progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, así como la desmotivación para el trabajo, junto con varios síntomas de ansiedad y depresión que los mencionados profesionales experimentaban hacia el año de trabajar como voluntarios. Pero fue Christina Maslach (1976) quien dio forma a este concepto para referirse a una situación que cada vez se hacía más frecuente entre aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo debían mantener un contacto directo y continuado con la gente, y que después de meses o años de dedicación acababan por estar desgastados profesionalmente mostrando desinterés y falta de concentración. Conceptualizo el Burnout, como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Agotamiento emocional se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales. Despersonalización o deshumanización consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado. Por último, la falta de realización personal es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional.

2.2.3. Factores del estrés laboral

Keith (1999) nos plantea que las percepciones y experiencias del individuo son los factores psicosociales de carácter individual, económico, emocional y de las relaciones humanas.

Los principales factores psicosociales del estrés laboral son las siguientes:

- **Desempeño profesional**, ausencia de un plan de vida laboral ante las demandas de alto nivel de dificultad, atención, actividades de mucha responsabilidad.
- **Dirección**, inadecuada delegación de responsabilidades y falta de liderazgo que permita un óptimo grado motivacional y desarrollo por parte de los trabajadores.
- **Organización y función**, poca información, planeación inapropiada y administrativas inapropiadas y autoridad conflictiva.
- **Tareas y actividades**, monotonía del trabajo, exigencias del desempeño y cargas de trabajo.
- **Medio ambiente de trabajo**, pésimas condiciones físicas que ponen en riesgo la salud del trabajador.
- **Jornada laboral**, periodos largos trabajo, constante rotación en los turnos.
- **Empresa y entorno social**, incumplimiento con las normas y políticas del régimen o ley laboral.

Es importante tener en cuenta estos factores, porque de esta manera se sabe a ciencia cierta cuál es la causa del estrés en el empleado, y que es lo que ocasiona su mal desempeño dentro de la empresa.

2.2.4. Sintomatología del estrés laboral.

Esta sintomatología fue planteada por **Brunet (1999)**:

1) Sintomatología psicológica del estrés laboral:

- Problemas psicosomáticos: Se somatiza diferentes síntomas físicos; que en muchos casos se relaciona a enfermedades físicas.
- Actitudes negativas hacia sí mismo: Se evidentes una actitud pésima y negativa de su persona, desarrollando depresión.
- Ansiedad: Otros de los síntomas que evidencia con mucha frecuencia el individuo es la ansiedad.
- Cólera: Es una de las emociones que va a manifestar el individuo al tener poco control del ambiente.
- Aburrimiento: Sentimiento que se va generando debido a la monotonía en la que se va llevando el trabajo.
- Baja tolerancia a la frustración: El individuo va a presentar frustración ante los resultados no esperados de su trabajo.

Estas sintomatologías presentadas en el individuo pueden ocasionar daño a la organización, ya que el personal, se sentiría indispuerto a prestar sus servicios a dicha organización, ya sea por desgaste físico o mental.

2) Sintomatología organizacional del estrés laboral:

- Disminución del rendimiento, pocas ganas o ánimo para realizar la actividad laboral, esto se puede evidenciar a consecuencia de un cambio drástico por parte de la empresa.

- Actitudes negativas hacia el cliente, presenta problemas y quejas por partes de los clientes debido a su mala atención y mal humor.
- Rotación, se va evidencia un alto porcentaje de rotación debida a que el personal no se siente a gusto o cómoda en su ambiente de trabajo.

2.3. Definiciones Conceptuales de la Variable de Investigación

Hans Selye (1926) define el estrés como una respuesta ante la presencia de un estímulo o situación estresante. Aunque, más que el estímulo o respuesta, se percibe al estrés como una evolución transaccional de interacción entre las condiciones ambientales y las características de los sujetos.

Según (Zaldívar ,1996) el estrés se define, es un estado vivencial, cambiante en el tiempo, asociado a desordenes tanto físicas como psicológicas que presenta una persona a consecuencia de las demandas o exigencias del ambiente de trabajo.

Lazarus (1966) define el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por el cómo un amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar.

McEwen (2000) define el estrés como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual.

Chrousos y Gold (1992) definen al estrés como un estado de falta de armonía o una amenaza a la homeostasis. La respuesta adaptativa puede ser específica, o generalizada y no específica.

Así mismo el estrés se clasifica en estrés positivo y negativo, en el cual el estrés positivo viene hacer la tensión que motiva al individuo a realizar sus diferentes

actividades, a diferencia del estrés negativo o distrés donde la tensión genera angustia causando un desequilibrio físico y mental en el individuo (**Selye,1926**).

2.3.1. Cansancio Emocional

Maslach (1977) conceptualiza el cansancio emocional cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto a nivel personal como psicológico.

Maslach y Pines (1977) Se refiere al excesivo esfuerzo físico unido a la Sensación de tedio emocional, como consecuencia de las interacciones entre los trabajadores y sus clientes.

Greenglass, Burke y Konarski (1998) definen al cansancio emocional como respuesta más destacada a los estímulos estresantes del ambiente ocupacional y la primera etapa del proceso del burnout.

Maslach, Schaufeli & Leiter (2001), definen el cansancio emocional como la respuesta a la complejidad en las relaciones de trabajo de las personas y factores de estrés.

Maslach (2003), menciona que la dimensión del cansancio o desgaste emocional representa la respuesta básica al estrés.

2.3.2. Despersonalización

Maslach y Pines (1977), definen a la despersonalización como el desarrollo de respuestas cínicas hacia los clientes y actitudes indiferentes y negativas hacia el ambiente de trabajo.

Maslach (1977), conceptualiza la despersonalización como la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Considerar que estas personas son algo o bastantes merecedoras de sus problemas y aparece relacionado con la experiencia del agotamiento emocional.

2.3.3. Realización personal

Maslach (1977) menciona que la realización personal es la tendencia a evaluarse negativamente, sentirse infeliz y descontento consigo mismo y con su labor.

Maslach y Pines (1977), definen la realización personal como los sentimientos de fracaso, autoconcepto negativo, pérdida de confianza en sí mismo que desencadena sentimientos de incompetencias en el trabajo.

Useche (2008), menciona que la realización personal es la definición que más se ve afectada cuando la comunicación se deteriora en el ambiente social del individuo

2.4. Bases Históricas

Etimológicamente la palabra estrés deriva de la física, este término se utilizaba en la física de los metales para referirse a la modificación que se experimenta un cuerpo cuando se ejecuta sobre él una fuerza externa. Esta premisa nos hace referencia que en el fenómeno del estrés se producen dos momentos o actores, una es la exigencia que es generada desde el exterior (estimulo o estresor) que, produce la respuesta o modificación del receptor (segundo actor) que se determina en función de su resistencia.

El estrés es considerado como una respuesta automática y natural del individuo antes situaciones que nos parecen amenazantes o desafiantes. Antiguamente se consideraba que el estrés era consecuencias de circunstancias externas a nosotros, pero cuando se empieza a realizar investigaciones, se teoriza que es un proceso de interacción entre los estímulos del entorno y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas del individuo.

Stress Acta Medical Publisher Montreal Canadá (1950). Selye (1926), introduce por primera vez el concepto de estrés desde un concepto físico al observar que muchos pacientes, presentaban síntomas como; pérdida del apetito, cansancio, astenia, baja de peso, etc. En un inicio Selye lo denomino el síndrome de estar enfermo.

2.4.1. Teorías

En la universidad de Mc Gill (1936), Selye realizó diversos estudios de exigencia física con ratas de laboratorio en la cual observó diversos cambios y que cada uno de ellos era independiente del otro y la sumatoria de estas dio como definición el **Síndrome General de Adaptación (SGA)**. Selye indicaba que el SGA es un proceso que pasa por tres etapas y en cada una de ellas hay diversas respuestas fisiológicas.

1. **Etapas de alarma.** comienza cuando se detecta al estresor. Es en esta etapa cuando el cuerpo responde de manera unitaria. “Supongamos que estamos en una situación donde alguien nos amenaza con un arma de fuego, dicha situación hace que nuestro cuerpo responda activando una región de nuestro cerebro que se llama hipotálamo”. Este lleva a cabo de manera simultánea dos acciones. Una de ellas es estimular al sistema nervioso simpático (la parte del sistema nervioso que controla los procesos automáticos de nuestro cuerpo como el ritmo cardíaco, la respiración y la digestión) el cual envía señales a la parte central de las glándulas adrenales, localizadas sobre los riñones para inducirles a producir las hormonas epinefrina y norepinefrina (conocidas también como adrenalina y noradrenalina). La segunda acción del hipotálamo consiste en la secreción de la hormona liberadora de la corticotropina. Esta sustancia viaja hacia la glándula pituitaria, que se encuentra debajo del hipotálamo y la estimula para que produzca la hormona adrenocorticotrópica (ACTH). Esta hormona viaja a través de la sangre y llega a las glándulas adrenales estimulando la corteza de estas glándulas haciendo que produzcan una hormona llamada cortisol. Es a través de estas dos acciones que el organismo se alista para combatir al estresor. El mensaje del hipotálamo es el primero que llega a las glándulas

adrenales ya que viaja por medio de impulsos nerviosos, los cuales son más veloces que los mensajes hormonales. Por tanto, la epinefrina y la norepinefrina son las hormonas con las que se inicia la reacción de estrés. La adrenalina pone al corazón a latir con mayor frecuencia, aumenta la presión arterial, estrecha los pequeños vasos sanguíneos de la piel y del sistema digestivo, dilata los de los músculos de las piernas, hace que el hígado libere glucosa de modo que aumenta su nivel en la sangre, dilata las pupilas, nos permite reaccionar con mayor rapidez, aumenta el ritmo de la respiración, contrae algunos músculos mientras que relaja otros. La noradrenalina tiene otros efectos: aumenta la fortaleza de las contracciones cardíacas y contrae los vasos sanguíneos. Trabaja juntamente con la epinefrina para liberar energía de las grasas, preparar los músculos y acelerar el corazón. El cortisol, por su parte posee efectos antiinflamatorios y ayuda a obtener energía de las grasas y los carbohidratos. El propósito de esta movilización fisiológica es prepararnos para la acción. En esta etapa inicial casi todo el organismo responde al estado de emergencia. El corazón late más rápidamente y la presión sanguínea y el ritmo de la respiración aumentan. Las reservas de energía del cuerpo se movilizan, se inhibe el proceso de metabolismo y el de digestión de los alimentos, los mecanismos que regulan el crecimiento se desactivan y gran parte del sistema inmunológico se paraliza. A corto plazo esto tiene utilidad ya que permite el uso de los recursos bioquímicos del cuerpo para luchar contra la amenaza. En esta etapa el cuerpo está en un estado de preparación máxima. Muchas veces, en esta etapa se supera la emergencia. Esto puede suceder si, por ejemplo, la persona afectada logra alejarse de la amenaza huyendo.

2. **Etapas de resistencia.** Si la amenaza permanece un tiempo adicional se pasa a la segunda etapa. Ahora el cuerpo no responde unitariamente, sino que se producen varias respuestas locales. Los niveles de epinefrina, norepinefrina y cortisol disminuyen hasta situarse solamente un poco por encima de lo usual. En esta etapa la capacidad para enfrentar el peligro es elevada y puede permanecer así durante bastante tiempo.

3. **Etapas de agotamiento.** Cuando las respuestas de la etapa anterior no bastan para eliminar el estresor, se pasa a la tercera etapa, llamada por Selye la etapa de agotamiento. En esta etapa los niveles de las hormonas de estrés nuevamente aumentan y el cuerpo vuelve a movilizarse como una unidad. Si el estresor no se elimina rápidamente durante esta etapa, la persona sufre una variedad de daños fisiológicos y psicológicos que pudieran incluso, producir la muerte. Selye señala que esto sucede por el agotamiento de las hormonas que fueron secretadas durante la respuesta de estrés. Sin embargo, según investigaciones más recientes no ocurre realmente un agotamiento de las hormonas o de las glándulas que las producen. Esto casi nunca ocurre. Lo que más frecuentemente pasa es que transcurrido un tiempo la respuesta de estrés se torna dañina, en muchos casos convirtiéndose en más peligrosa que el evento o circunstancia que causó el estrés.

En 1956 Selye, redefine su concepto sobre el estrés haciendo referencia a la respuesta que tiene un organismo ante el estrés. Utiliza el término estrés para describir la suma de cambios no específicos del organismo en respuesta del estímulo o situación estimulante.

Meurs y su Teoría de la “**Activación Cognitiva del Estrés**” con la que pretende integrar los modelos existentes hasta la fecha recogiendo desarrollos realizados en el estudio del estrés ajenos al entorno organizacional. El modelo original establece que es necesario analizar cuatro niveles distintos de estrés. Por un lado, el estrés como estímulo, los estresores, que toman ese rol en la medida en que el sujeto percibe el estímulo y lo evalúa como amenaza. Dicha evaluación dependería de las experiencias previas y las expectativas de resultado que tenga el propio sujeto. En segundo lugar, la experiencia de estrés, es decir, la percepción subjetiva cognitiva y emocional de sentirse estresado. Posteriormente la respuesta de estrés, entendida desde este paradigma como el incremento de arousal cerebral o como proceso de activación por estrés. En este sentido, la evaluación de la respuesta de estrés se realiza mediante registros psicofisiológicos, neuroendocrinos, psicoimmunológicos, comportamentales y de bioquímica cerebral. Y, por último, el feedback de la respuesta de estrés, donde la persona percibe los cambios periféricos producidos por la respuesta de estrés, o lo que es lo mismo, la propia experiencia de la respuesta de estrés. Debido a la novedad de la inclusión de este paradigma en el estudio del estrés laboral, aún no constan estudios empíricos en las bases de datos.

Maslach (1982), Desde una “**Perspectiva psicosocial**” quien desarrolla el estrés como la finalidad de tres componentes: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Desarrollando una escala que mide estos tres componentes, y concluyendo que si se presenta síntomas bajos en los niveles de realización personal en el trabajo y hay altos

niveles de agotamiento emocional y de despersonalización existe presencia de estrés laboral.

De igual manera define La falta de realización personal (RP), como una respuesta negativa hacia sí mismo y el trabajo; el agotamiento emocional (CE), como la pérdida progresiva de energía, la persona siente desgaste, agotamiento y fatiga, los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo, sus recursos están al límite; y la despersonalización (DP), se manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, etc.)

Finalmente desde el inicio de la investigación de esta variable se ven muchos intentos de validar y crear pruebas que logren evaluar todos los síntomas que la conforman, complicando la delimitación de todos los síntomas que contiene el estrés, lo que lleva a crear la sensación de que todos los problema psicofisiológicos y conductuales en el ámbito laboral están relacionados con Burnout o estrés laboral. (Gil-Monte, 2005).

Generalidades sobre el estrés

El estrés es considerado como una respuesta de adaptación o defensa del organismo frente a un cambio importante, es de esta manera que el sistema central nervioso se integra con el sistema endócrino y con el sistema inmune, así como también los factores emocionales psicológicos, en este proceso de neuroimuno moderación una red de vías que se interconectan y que frente a un cambio o peligro se expresan en signo o síntomas del estrés.

La liberación de la adrenalina y noradrenalina secretadas al torrente sanguíneo, actúan como estimulantes acelerando los reflejos, incrementando el ritmo cardíaco y la presión arterial.

El Departamento de Salud y Servicios Humanos Estados Unidos (1966), presento un informe 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 situación.

2.4.2. Enfoque

Según Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, quien es el que introduce en fisiología el concepto de estrés (1936), postula tres enfoques para poder comprenderlo:

- 1. Enfoque fisiológico:** El estrés es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. Considera, por

tanto. el estrés como una respuesta fisiológica generalizada y no específica a estímulos ambientales nocivos.

Siendo así que, en 1946, acuñó el concepto de “Síndrome General de Adaptación (S.G.A.)”, refiriéndose a este como el proceso en el que el cuerpo se adapta o afronta los síntomas físicos que se experimentan a causa de exponerse a un estímulo estresor; esto se desarrolla en tres fases:

- **Fase de reacción de alarma:** ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. En esta fase se activa el sistema nervioso simpático teniendo como signos: dilatación de las pupilas, sequedad de boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de la presión arterial¹ y disminución de la secreción gástrica, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Al mismo tiempo se da una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración para focalizar y mantener la percepción del estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.
- **Fase de resistencia:** aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. En esta fase aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido.

- **Fase de agotamiento:** aquí, si el estrés continúa o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés. Dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

2 Enfoque psicológico: El estrés no es solamente una dimensión del ambiente físico o psicosocial; no puede ser definido sólo en términos de carga de trabajo o de situaciones que se consideran estresantes. ni tampoco se puede definir sólo en términos de respuesta, como la movilización fisiológica o la disfunción de la ejecución. El estrés es un estado cognitivo que reside en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las demandas de su entorno de trabajo, y depende de la valoración cognitiva que las personas hacen de su situación. El estrés, por lo tanto, está en función no sólo de las demandas del entorno, sino de la percepción de los individuos de esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas.

3. Enfoque "ingenieril": Considera el estrés como una característica de los estímulos del entorno de las personas, concebido en términos de carga o nivel de demanda que se ejerce sobre el individuo por elementos nocivos de ese entorno. El estrés produce así una reacción de tensión en el individuo normalmente reversible. pero si estos elementos nocivos persisten pueden ser perjudiciales e irreversibles.

2.4.3. Factores que influyen en la aparición del estrés

1. Factores ambientales: Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que puede tener y sus posibles repercusiones. La distribución temporal del trabajo, como la duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos, y la velocidad a la que se completa, son factores muy importantes. La exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso.

2. factores de personalidad: Desempeñan un importante papel, ya que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos trabajando así, como pueden ser los periodistas, controladores aéreos, entre otros. La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. El tipo de personalidad, los hábitos y costumbres de cada uno, van a modular la reacción al estrés y puede ser que ésta sea mejor o peor. Los rasgos personales más estudiados han sido los ansiosos o neuróticos, ya que éstos pueden encontrar en casi cualquier cosa una fuente de estrés

3. Factores de razón social de carácter general: por ejemplo, al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto llevan a exigir más al empleado y que éste abandone tareas más gratificantes, como el tiempo que se pasa con su familia, el tiempo con los amigos o el deporte. La dificultad de

conciliación entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral. Otra fuente de estrés deriva de lo que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador. La falta de definición de las labores a realizar lleva a la ambigüedad del rol, de forma tal que el empleado no sabe qué debe hacer o qué se espera de él, porque tiene información insuficiente. El conflicto del rol surge cuando hay diferencias entre la descripción del trabajo y de cómo lo perciben los demás o cuando no se corresponde con las expectativas del candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflictos suele afectar a los escalones inferiores de la organización.

4. Factores Individuales: Se ha demostrado que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés. Esto no quiere decir que el solo hecho de tener una serie de características personales determinadas desencadenen por sí mismas el estrés, sino que aumenta la vulnerabilidad de esos sujetos para que cuando se den unas determinadas situaciones o demandas, el sujeto tenga más probabilidades de sufrir una situación de estrés.

5. Las relaciones sociales: el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generando lazos emocionales y generando las habilidades para afrontar el estrés. El factor social más importante es la falta de comunicación, también se manifiesta en la falta de reconocimiento o de valoración de las tareas hechas, en otros casos la fuente es un excesivo entrometimiento o crítica de la labor del trabajador. Las relaciones conflictivas con los compañeros, los ataques o el acoso contribuyen al mal clima laboral. Puede que no sea responsabilidad

directa de la empresa, pero los directivos deben saber cuál es el ambiente de trabajo, dónde están los conflictos y cómo abordarlos.

Según el Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral (Madrid 19 noviembre):

- **Personalidad tipo A:** Hace referencia a una tipología de personalidad característica que se manifiesta en ciertos sujetos con un interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, una implicación muy profunda con su profesión que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo. Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes.
- **Dependencia:** Las personas poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario y un ambiente laboral muy normalizado y burocratizado. Sin embargo, tienen más problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad que las personas más independientes.
- **Ansiedad:** Las personas nerviosas experimentan mayor nivel de conflicto que las no ansiosas.
- **Introversión:** Ante cualquier problemática, los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.
- **Rigidez:** Las personas rígidas presentan un mayor nivel de conflicto que las personas flexibles.

- **Las aspiraciones:** Deseos de logro personal, de alcanzar un determinado estatus, de dominar y controlar el trabajo
- **Formación, destrezas, experiencia y capacidad intelectual y física:** Tienen capital importancia como fuente de estrés, por la posible incongruencia que se puede dar entre la posición ocupada y la capacidad o capacitación del trabajador.
- **Las expectativas:** Esperanzas que el individuo tiene de obtener en su trabajo ciertos beneficios personales, sociales.
- **Los valores:** La adhesión al principio de autoridad, importancia del trabajo o del estatus.
- **La mala condición física y los malos hábitos de salud:** Pueden disminuir de alguna manera la capacidad de enfrentarse a los problemas de trabajo.
- **Las necesidades del individuo:** Necesidad de contacto social, de intimidad, de reconocimiento personal, de autorrealización.

6. Demandas de Trabajo: Hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés. Entre los estresores exteriores podemos destacar los siguientes:

- **Sobrecarga de trabajo:** El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea, está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.
- **Infracarga de trabajo:** El volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.

- **Infrautilización de habilidades:** Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.
- **Repetitividad:** No existe una gran variedad de tareas a realizar, suelen ser monótonas y son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
- **Ritmo de trabajo:** El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.
- **Ambigüedad de rol:** Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.
- **Conflicto de rol:** Existen demandas conflictivas o que el trabajador no desea cumplir.
- **Relaciones personales:** Problemática derivada de las relaciones que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.
- **Inseguridad en el trabajo:** Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo.
- **Promoción:** La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.
- **Falta de participación:** La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.
- **Control:** Estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.
- **Formación:** Falta de entrenamiento previo al desempeño de una tarea.

- **Cambios en la organización:** Que supongan por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.
- **Responsabilidad:** Tareas peligrosas, responsabilidad sobre las personas.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE INVESTIGACION

La metodología que se va a desarrollar hace referencia al contexto operativo de la presente investigación, por el cual se fijaran los lineamientos con que se pretende llevar a cabo, los procedimientos a seguir para recolectar la información necesaria para la búsqueda de una posible solución del problema. En tal sentido se va a desarrollar el diseño, el tipo de estudio, población y muestras, niveles, técnicas y recolección de datos y las técnicas de análisis.

3.1. Tipo y Diseño de Estudio

3.1.1. Tipo

La presente investigación es de tipo descriptivo, puesto que va a determinar y recolectar datos sobre los diversos aspectos y/o dimensiones del fenómeno que se está investigando. Según (Hernández, Fernández y Baptista

(2010)), la investigación descriptiva consiste en la descripción de situaciones y eventos, es decir cómo son y cómo se comportan determinados fenómenos.

3.1.2. Diseño

El diseño de la investigación es no experimental la variable no se puede manipular ninguna de ellas. Observamos, los fenómenos que ocurren en su ambiente natural para después analizarlos". (Santa Palella y Feliberto Martins (2010)), es decir, el investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal cual, y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por 60 trabajadores de ambos sexos, 50 hombres y 10 mujeres, entre azafatas, mozos y cajeros del Restaurante La Tranquera.

3.2.2.1. Muestra

La muestra es de tipo censal, es decir, se evaluará al 100% de la población, al considerarla a toda la población que conforma los trabajadores del Restaurante La Tranquera.

El tamaño de la muestra es de 60 trabajadores.

Según López (1988), la muestra censal es aquella que está representada por toda la población.

Según Ramírez (1997), la muestra censal es aquella donde todas las unidades de la investigación son consideradas como muestra.

3.3 Identificación de la variable y su Operacionalización

Operacionalización de la variable “burnout” mediante el instrumento Inventario Burnout de Maslach & Jackson.

Variables	Dimensiones	N° de ítems	Indicadores	Niveles
Burnout Es un síndrome psicológico de ciertas experiencias interrelacionadas: primero es el agotamiento, como una respuesta al estrés. Pero, además, en segundo lugar, es también un cambio, un cambio negativo sobre cómo se siente uno con el trabajo y las demás personas, cuando hablamos de ellas con indiferencia ¹ (cinismo), y tercero; cuando las personas se empiezan a sentir negativas sobre sí mismas, sobre su competencia, su capacidad, sus deseos y su motivación para trabajar. Maslach 2014 (citado por Juarez, A. (2014)	Cansancio emocional Describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo.	9	Cansancio emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)	Alto
	Despersonalización Describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional.	5	Despersonalización (5, 10, 11, 11, 15, 22)	Medio
				Bajo
	Realización Personal Describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas	8	Realización Personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)	Alto
				Medio
				Bajo

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.4.1. Técnicas

Trespalacios, Vázquez y Bello., 2005 y Bernal, (2010) nos indican que las técnicas a emplearse en la investigación son:

- a) Técnicas de recolección de información indirecta: Se recopiló información de fuentes bibliográficas y estadísticas; recurriendo a las fuentes de origen, pudiendo ser libros, revistas, trabajos de investigaciones, etc.
- b) Técnicas de recolección de información directa. Se recopiló información mediante la aplicación de encuestas en muestras representativas de la población.
- c) Técnica de observación. Nos permite conocer directamente el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada.

La técnica de recopilación de datos es la de encuesta aplicada y el instrumento de medición y evaluación será el inventario de Burnout de Maslach & Jackson – MBI, este inventario evalúa tres variables del síndrome del estrés laboral y puede aplicarse a nivel individual o grupal. El tiempo promedio de desarrollo es de 10 a 15 minutos. Este inventario está conformado por 22 ítems agrupados en 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

3.4.2. Instrumento de evaluación

FICHA TECNICA

AUTORAS: C. Maslach y S. E. Jackson, 1981

ADAPTACION: N. Seisdedos, Departamento de I + D de TEA Ediciones, S. A. (Madrid)

PROCEDENCIA: Consulting Psychologists Press, Inc, Palo Alto, California, USA.

APLICACIÓN: Individual y colectiva, adultos.

TIEMPO: variable, 10 A 15 minutos.

MATERIAL: Manual (1997) y ejemplar autocorregible; es posible la utilización de los servicios de corrección mecanizada con la ayuda de una hoja de respuestas.

TIPIFICACION: Baremos en puntuaciones centiles y típicas, en cada sexo y en el total de una muestra de población general, y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial.

FINALIDAD: Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Los componentes que evalúa la prueba son:

- **Cansancio emocional (CE – 9 items)**

«Cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto a nivel personal como psicológico». (Maslach, 1977).

- **Despersonalización (DP – 5 items)**

«Aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Considerar que éstas personas son algo o bastantes merecedoras de sus problemas y aparece relacionado con la experiencia del agotamiento emocional». (Maslach, 1977).

- **Realización personal (RP – 8 items)**

«Tendencia a evaluarse negativamente, sentirse infeliz y descontento consigo mismo y con su labor». (Maslach, 1977).

Cada ítem consiste en una frase que se debe contestar eligiendo una de las opciones asignadas a cada valor de 0 a 6 en la escala de Lickert donde:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

La puntuación total se obtiene sumando todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a las Escalas del MBI.

Se califica clasificando el puntaje total según los siguientes niveles:

Baremos Síndrome de Burnout - Perú

PUNTA JE	Agotamie nto Emocional	Despersonaliza ción	Realizaci ón personal	CATEGO RÍA
67 a 99	27 a +	10 a +	40 a +	Alto
34 a 66	19 a 26	6 a 9	31 a 39	Medio
1 a 33	18 a -	5 a -	0 a 30	Bajo

➤ **CONFIABILIDAD**

Los estadísticos de confiabilidad se han realizado con 2 submuestras, Salud y no Salud, haciendo correlación por sexo, y con las 3 escalas del Burnout.

Análisis de Confiabilidad en la Muestra Total y Submuestras

	Total	Salud	No salud	Varón	Mujer
CE	,80	,80	,80	,79	,80
DP	,56	,47	,64	,60	,53
RP	,72	,73	,70	,77	,70

➤ VALIDEZ

En cuanto a la validez del instrumento tanto los estudios factoriales, originales y españoles, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apuntan a esas mismas dimensiones. Esta validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por Maslach y Jackson (1986), quienes relacionaron las puntuaciones del MBI con:

- Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto del trabajo).
- La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés.
- Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionados con este estrés.

En los tres tipos de análisis se encontraron índices significativos al nivel de confianza del 5% y del 1% respectivamente.

En el Perú, los resultados de la validez del constructo según Delgado (2003) se efectuaron a través del análisis factorial de las subescalas del Inventario del Burnout de Maslach, lo que permitió apreciar que se alcanza una medida de adecuación del muestreo de Káiser-MeyerOlkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo hallazgos que corroboran la pertinencia de la ejecución del análisis factorial. Este análisis se desarrolló a través del método de factorización de los componentes principales, notándose la existencia de un solo factor, lo cual permite explicar el 55.54% de la varianza de las puntuaciones. Se

concluye que los aspectos evaluados por las tres subescalas corresponden a un solo constructo que es el de burnout, lo que hace que la prueba sea válida.

➤ Niveles de Burnout

Puntos de corte basados en puntajes estandarizados

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Basado en Puntajes S			
Bajo	<= 8	0	>= 48
Medio	9 – 27	1 – 11	36 – 47
Alto	>=28	>=12	<=35
Basado en Percentiles			
Bajo	<=11	<=2	>=44
Medio	12 – 20	3 – 6	40 – 43
Alto	>=21	>=7	<=39

Algoritmo para clasificación de los niveles de burnout

	CE	DP	RP
Riesgo			
	<u>Alto</u>	Medio o Bajo	Alto o Medio
	Medio o Bajo	<u>Alto</u>	Alto o Medio
	Medio o Bajo	Medio o Bajo	<u>Bajo</u>
Tendencia			
	<u>Alto</u>	Medio o Bajo	<u>Bajo</u>
	Medio o Bajo	<u>Alto</u>	<u>Bajo</u>
	<u>Alto</u>	<u>Alto</u>	Alto o medio
Burnout			

AltoAltoBajo

➤ **Baremos**

cansancio emocional

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E.	P.E.
						m=100 d.e=15	m=10 d.e=3
47	99.7	3.23	82	118	9	148	20
45	99.2	3.02	80	114	9	145	19
44	98.7	2.92	79	111	9	144	19
40	98.2	2.5	75	103	9	138	18
38	97.9	2.29	73	98	9	134	17
35	97.4	1.98	70	92	9	130	16
34	95.8	1.88	69	90	9	128	16
33	94.4	1.77	68	87	8	127	15
32	93.4	1.67	67	85	8	125	15
31	91.8	1.57	66	83	8	124	15
30	89.6	1.46	65	81	8	122	14
29	87.5	1.36	64	79	8	120	14
28	86.4	1.25	63	76	7	119	14
27	85.4	1.15	62	74	7	117	13
26	84.1	1.04	60	72	7	116	13
25	82.7	0.94	59	70	7	114	13
24	81.1	0.84	58	68	7	113	13
23	78.8	0.73	57	65	6	111	12
22	76.4	0.63	56	63	6	109	12

21	72.8	0.52	55	61	6	108	12
20	68.8	0.42	54	59	6	106	11
19	65.5	0.32	53	57	6	105	11
18	63.1	0.21	52	54	5	103	11
17	61.1	0.11	51	52	5	102	10
16	56.6	0	50	50	5	100	10
15	51.4	-0.1	49	48	5	99	10
14	47.3	-0.2	48	46	5	97	9
13	43.3	-0.31	47	43	4	95	9
12	38.8	-0.41	46	41	4	94	9
11	34.6	-0.52	45	39	4	92	8
10	29.8	-0.62	44	37	4	91	8
9	25.6	-0.72	43	35	4	89	8
8	23.4	-0.83	42	33	3	88	8
7	19.9	-0.93	41	30	3	86	7
6	15.7	-1.04	40	28	3	84	7
5	11.7	-1.14	39	26	3	83	7
4	8	-1.24	38	24	3	81	6
3	5	-1.35	37	22	2	80	6
2	3	-1.45	36	19	2	78	6
1	1.8	-1.56	34	17	2	77	5
0	0.5	-1.66	33	15	2	75	5

➤ Despersonalización

Score	Z	NCE	En	P.E.	P.E.
				m=100	m=10

	Rango		Puntaje			d.e=15	d.e=3
	percentil		T				
25	99.8	3.73	87	129	9	156	21
24	99.5	3.53	85	124	9	153	21
22	99.2	3.15	82	116	9	147	19
20	98.6	2.76	78	108	9	141	18
19	97.8	2.57	76	104	9	139	18
18	97.3	2.37	74	100	9	136	17
17	96.8	2.18	72	96	9	133	17
16	95.2	1.99	70	92	9	130	16
15	92.9	1.8	68	88	9	127	15
14	91.3	1.6	66	84	8	124	15
13	90.2	1.41	64	80	8	121	14
12	88.3	1.22	62	76	7	118	14
11	84.6	1.02	60	71	7	115	13
10	80.9	0.83	58	67	7	112	12
9	76.6	0.64	56	63	6	110	12
8	71.3	0.44	54	59	6	107	11
7	65.7	0.25	53	55	5	104	11
6	58.2	0.06	51	51	5	101	10
5	51	-0.14	49	47	5	98	10
4	46	-0.33	47	43	4	95	9
3	39.3	-0.52	45	39	4	92	8
2	31.1	-0.71	43	35	4	89	8
1	21.8	-0.91	41	31	3	86	7
0	8	-1.1	39	27	3	84	7

➤ **Realización Personal**

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E.	P.E
						m=100 d.e=15	m=10 d.e=3
48	92.6	1.07	61	73	7	116	13
47	80.3	0.93	59	70	7	114	13
46	72.9	0.78	58	66	7	112	12
45	68.6	0.64	56	63	6	110	12
44	63.8	0.5	55	61	6	108	12
43	57.4	0.36	54	58	6	105	11
42	49.8	0.22	52	55	5	103	11
41	43.9	0.08	51	52	5	101	10
40	38.9	-0.07	49	49	5	99	10
39	33.5	-0.21	48	46	5	97	9
38	28.4	-0.35	47	43	4	95	9
37	24	-0.49	45	40	4	93	9
36	22	-0.63	44	37	4	91	8
35	19.9	-0.77	42	34	3	88	8
34	17.3	-0.91	41	31	3	86	7
33	14.9	-1.06	39	28	3	84	7
32	12.7	-1.2	38	25	3	82	6
31	10.7	-1.34	37	22	2	80	6
30	8.5	-1.48	35	19	2	78	6
29	6.7	-1.62	34	16	2	76	5
28	5.6	-1.76	32	13	2	74	5
27	4.8	-1.9	31	10	1	72	4

26	3.8	-2.05	30	7	1	69	4
25	2.9	-2.19	28	4	1	67	3
24	2.4	-2.33	27	1	1	65	3
23	2.1	-2.47	25	1	1	63	3
21	1.8	-2.75	23	1	1	59	2
19	1.4	-3.04	20	1	1	54	1
16	1.1	-3.46	15	1	1	48	1
15	0.8	-3.6	14	1	1	46	1
10	0.5	-4.31	7	1	1	35	1
7	0.2	-4.73	3	1	1	29	1

CAPITULO IV

4. PROCESAMIENTO, PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Después de aplicar el instrumento en base al Inventario Burnout de MASLACH se procedió a ejecutar lo siguiente:

- a) Tabular la información obtenida y trasladarla a una base de datos en MS Excel 2013 y procesarlo en el programa estadístico IBM SPSS.
- b) Definir la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentaje) del instrumento utilizado en la presente investigación.
- c) Fueron aplicadas las siguientes técnicas aritméticas:
 - Valor máximo y mínimo.
 - Media aritmética.

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

4.2. Presentación de los resultados

Medidas estadísticas de la variable de investigación: Estrés laboral.

Estadísticos

		CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
N	Válido	60	60	60
	Perdidos	0	0	0
Media		24,38	9,78	22,22
Mínimo		0	0	9
Máximo		45	23	36

El análisis de la investigación a 60 participantes sobre el estrés laboral arrojó los siguientes resultados.

- Una media de 24,38 en el Cansancio Emocional, que se clasifica como "Media"
- Una media de 9,78 en el Despersonalización, que se clasifica como "Media"
- Una media de 22,22 en el Realización Personal, que se clasifica como "Media"
- Un valor mínimo de 9 en la realización personal que se clasifica como "Muy Desfavorable"
- Un valor máximo de 45 en Cansancio Emocional que se clasifica como "Muy Favorable"
- Un valor máximo de 23 en Despersonalización que se clasifica como "Muy Favorable"
- Un valor máximo de 36 en Realización Personal que se clasifica como "Muy Favorable"

En relación con los resultados que se mencionaron, a continuación, daremos una vista a las tablas estadísticas para poder observar el alto índice, referente a las dimensiones de estrés laboral.

Tabla Nivel de Cansancio Emocional

NIVEL CANSANCIO EMOCIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	5	8,3	8,3	8,3
	medio	35	58,3	58,3	66,7
	alto	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Comentario:

En el nivel de cansancio emocional de trabajadores del Restaurante La Tranquera de Miraflores se considera “Media” obteniendo los siguientes resultados:

- El 58,3% se considera la categoría “Media”
- El 33,33% se considera la categoría “Alto”
- El 8,33% se considera la categoría “bajo”

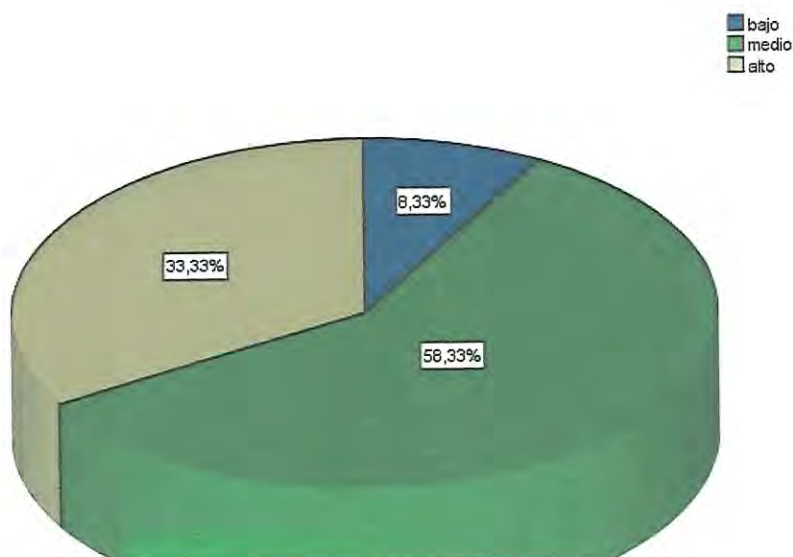


Figura N.º 1 Porcentaje de los niveles de CANSANCIO EMOCIONAL

El nivel del Cansancio Emocional en los trabajadores del Restaurante La Tranquera de Miraflores se considera “Media”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 58,3% se considera la categoría “Media”
- El 8,33% se considera la categoría “bajo”

Tabla Nivel de Nivel de Despersonalización

NIVEL DESPERSONALIZACION

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bajo	4	6,7	6,7	6,7
medio	33	55,0	55,0	61,7
alto	23	38,3	38,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Comentario:

En el nivel de despersonalización de trabajadores del Restaurante La Tranquera de Miraflores se considera “Media” obteniendo los siguientes resultados:

- El 55,0% se considera la categoría “Media”
- El 38,3% se considera la categoría “Alto”

- El 6.7% se considera la categoría “bajo”

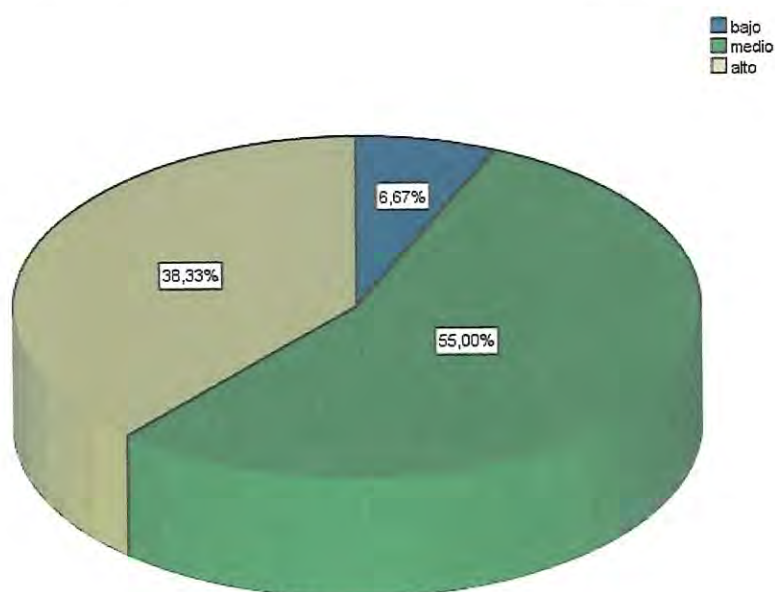


Figura N° 2. Porcentaje de los niveles de DESPERSONALIZACION

El nivel de Despersonalización en los trabajadores del Restaurante La Tranquera de Miraflores se considera “Media”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 55.0% se considera la categoría “Media”
- El 6.7% se considera la categoría “bajo”

Tabla Nivel de Realización Personal

NIVEL REALIZACION PERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	medio	7	11,7	11,7	11,7
	alto	53	88,3	88,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Comentario:

En el nivel de realización personal de trabajadores del Restaurante La Tranquera de Miraflores se considera “Media” obteniendo los siguientes resultados:

- El 88.3% se considera la categoría “Alto”
- El 11.7% se considera la categoría “Media”

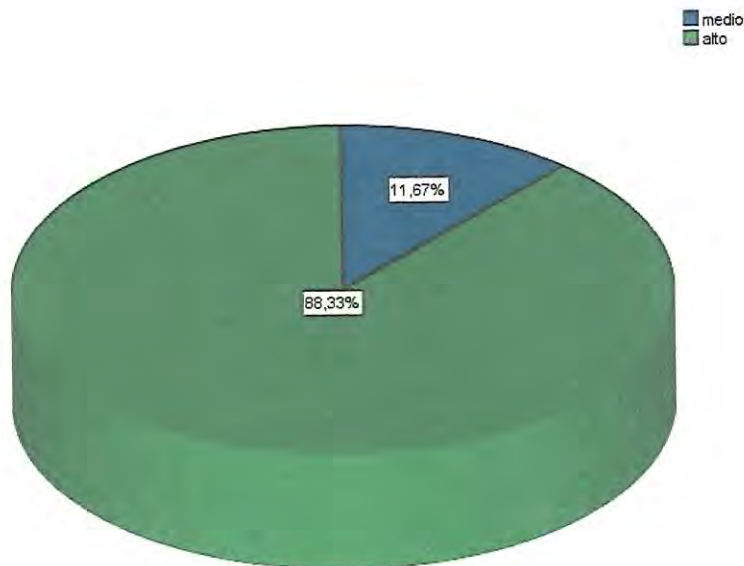


Figura 3. Porcentaje de los niveles de **REALIZACION PERSONAL**

El nivel del Realización Personal en los trabajadores del Restaurante La Tranquera de Miraflores se considera “Media”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 88.3% se considera la categoría “Alto”
- El 11.7% se considera la categoría “Media”

Tabla Nivel de Burnout

BURNOUT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO HAY BURNOUT	28	46,7	46,7	46,7
	RIESGO	23	38,3	38,3	85,0
	TENDENCIA	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Comentario:

En la tabla de Burnout de trabajadores del Restaurante La Tranquera de Miraflores se considera que no hay Burnout obteniendo los siguientes resultados:

- El 46.7% se considera la categoría “No hay Burnout”
- El 38.3% se considera la categoría “Riesgo”
- El 15.0% se considera la categoría “Tendencia”

BURNOUT

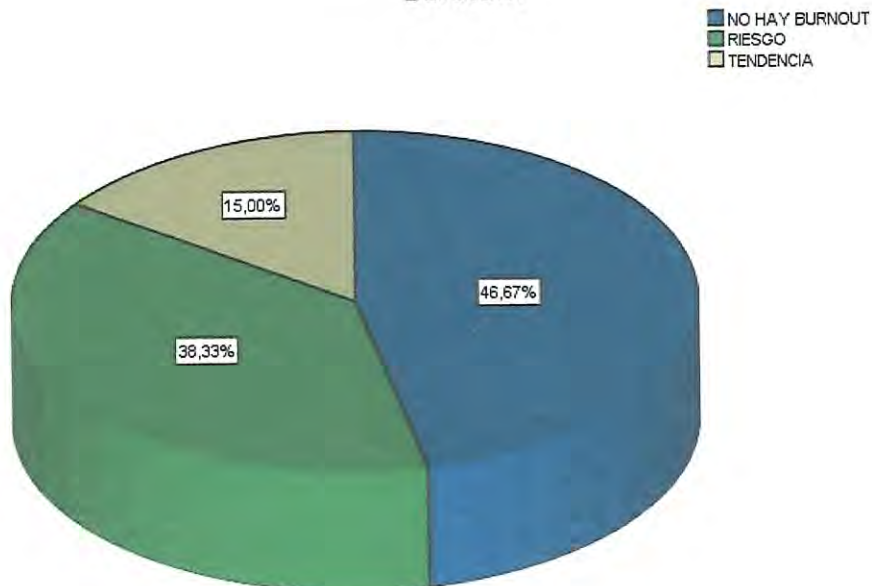


Figura N. ° 1 Porcentaje de nivel de BURNOUT

El nivel de Burnout en los trabajadores del Restaurante La Tranquera de Miraflores se considera “Media”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 46.7% se considera la categoría “No hay Burnout”

- El 15.0% se considera la categoría “Tendencia”

4.3. Análisis y discusión de los resultados

En la presente investigación se tuvo como objetivo identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Restaurant La Tranquera. Por ello se aplicó el Inventario Burnout de MASLACH (C. Maslach y S.E. Jackson).

De la información recolectada con referencia a las dimensiones del Estrés Laboral se obtuvo como resultados que los trabajadores del Restaurant La Tranquera, que el 46.67% no presenta Burnout, el 38.33% presenta riesgo de tener Burnout y el 15% tiene tendencia a Burnout.

Los resultados obtenidos muestran similitud con la investigación de **Díaz y Gaviria, (2013)** En la ciudad de Tarapoto: **“Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto”**. Donde concluye que no se encuentra relación significativa entre los factores sociodemográficos como son: edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral, siendo $p > 0.005$, lo cual indica que estos resultados no son significativos.

Donayre (2015) En la ciudad de Lima, se realizó la tesis titulada “Percepción sobre el estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una Institución educativa privada bilingüe”. En el que se concluyó que existen factores desencadenantes de estrés laboral.

Gonzales (2014), en Guatemala, se realizó la tesis titulada “**Estrés y Desempeño Laboral**” (Estudio realizado en **Serviteca Altense de Quetzaltenango**), en la cual se estudiaron dos variables “estrés y desempeño laboral” donde concluye que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

Maslach 2005, manifiesta que la presencia o manifestación del Burnout, trae como consecuencia la disminución del rendimiento laboral, el ausentismo e incapacidades, el riesgo de accidentes, las dificultades, las dificultades interpersonales, la baja calidad de vida y las pérdidas económicas significativas para la empresa u organización.

Comentario: En base a los resultados podemos indicar que el personal del Restaurant La Tranquera, no presentan niveles significativos de estrés que sea perjudicial para su desempeño.

El nivel del Cansancio Emocional en los trabajadores del Restaurante La Tranquera de Miraflores se considera “Media”, obteniendo los siguientes resultados: el 58,3% se considera la categoría “Media”

Maslach (1977), es cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto a nivel personal como psicológico. Esto describe los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo.

Comentario: En el nivel de cansancio emocional observamos que del total de la muestra, el 58.3% se encuentra dentro del promedio, el 8.33% muestran un nivel

bajo, por lo que el Cansancio emocional no es un factor que esté en riesgo en los trabajadores del Restaurant La Tranquera.

El nivel del Cansancio Emocional en los trabajadores del Restaurante La Tranquera de Miraflores se considera "Media", obteniendo los siguientes resultados: el 55.0% se considera la categoría "Media"

Maslach (1977), es la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cénicas acerca del sujeto con el que trabaja. Considerar que éstas personas son algo o bastantes merecedoras de sus problemas y aparece relacionado con la experiencia del agotamiento emocional. Manifiestan una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional.

Comentario: En el nivel de despersonalización el resultado nos indica que el 55.0% están dentro del promedio, 6.67% presenta un nivel bajo, lo que indica que la Despersonalización no es un factor que presente riesgo en los Trabajadores del Restaurant La Tranquera.

El nivel del Realización Personal en los trabajadores del Restaurante La Tranquera de Miraflores se considera "Media", obteniendo los siguientes resultados: el 88.3% se considera la categoría "Alto"

Maslach (1977), nos menciona que la realización personal es una respuesta negativa hacia sí mismo y el trabajo evaluándose negativamente, sentirse infeliz y descontento consigo mismo y con su labor. Describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas.

Comentario: En el nivel de Realización Personal, vemos que del total de la muestra el 11.67% se encuentran dentro del promedio y el 88.33% se encuentra en el nivel alto por lo que el factor Despersonalización no presenta riesgo ni tendencia.

4.4. Conclusiones

Según los resultados obtenidos en la presente investigación los niveles de estrés se expresan de la siguiente manera:

- El nivel de Estrés Laboral en los trabajadores del Restaurant La Tranquera considera los resultados “No hay Burnout”.
- El nivel de Estrés Laboral sobresale en el factor de Cansancio Emocional de los Trabajadores del Restaurant La Tranquera que considera los resultados “Muy Favorable”.
- El nivel de Estrés Laboral sobresale en el factor de Despersonalización de los Trabajadores del Restaurant La Tranquera que considera los resultados “Muy Favorable”.
- El nivel de Estrés Laboral sobresale en el factor de Realización Personal de los Trabajadores del Restaurant La Tranquera que considera los resultados “Muy Favorable”.

4.5. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados y conclusiones obtenidos en el presente trabajo de investigación exponemos las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda diseñar y desarrollar un taller de prevención en el que se incluyan ejercicios y actividades para un mejor afrontamiento ante situaciones de estrés.
- Se recomienda diseñar y desarrollar un taller de prevención en el que se trabajen actividades para mejorar el afrontamiento al Burnout a los trabajadores que presentan tendencia y riesgo de desarrollar dicho síndrome.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE PREVENCIÓN

5.1. Denominación del Programa

“Taller para la prevención del estrés laboral en trabajadores de un restaurante”

5.2. Establecimiento de objetivos

5.2.1. Objetivo General

- Implementar de diversas técnicas y recursos que les ayude a un mejor afrontamiento del estrés laboral.

5.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar situaciones de estrés laboral.
- Concientizar técnicas y estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés.
- Mejorar la resistencia y el afrontamiento al estrés laboral.
- Aplicar técnicas de relajación muscular.

5.3. Justificación e importancia del Programa

El estrés laboral se ha convertido en un hecho relevante en los trabajadores. Las empresas se ven afectadas ya que consideran que el estrés es un problema socio-productivo que afecta a quien es su principal recurso, el factor humano. Las dificultades y exigencias con las que se convive en el ambiente laboral propician que los trabajadores estén sometidos al estrés y sus consecuencias. Cuando un individuo es expuesto a situaciones estresantes en relación al trabajo, experimenta diversos síntomas como la tensión, desgano, ansiedad, angustia, preocupación, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo, generan desbalances en su desempeño laboral.

Se debe tener en cuenta que cualquier acontecimiento vital puede tornarse estresante: las relaciones personales, la vida familiar, la facultad y, sobre todo, nuestro trabajo y el lugar donde transcurre. Cada año miles de personas experimentan estrés a causa de acontecimientos laborales. El estrés laboral puede provenir de un sentido general de vulnerabilidad ante la probabilidad de permanecer o mantener nuestro puesto de trabajo, tener que negociar un aumento de sueldo, mantener sobrecarga laboral, experimentar un conflicto de rol en el puesto de trabajo, etcétera.

Hans Selye (1926) define el estrés como una respuesta ante la presencia de un estímulo o situación estresante. Aunque, más que el estímulo o respuesta, se percibe al estrés como una evolución transaccional de interacción entre las condiciones ambientales y las características de los sujetos.

Comentario: Un ambiente o estímulo estresante genera una respuesta en los trabajadores que es considerada como parte de la interacción de los trabajadores con su medio ambiente.

Asimismo Lazarus (1966) define el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por el cómo un amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar.

Comentario: el poco recurso de afrontamiento de una persona ante situaciones nuevas genera en él, sensaciones de peligro lo que desencadena el estrés.

Por otro lado **Herran Peñafiel y Solis Luna (2015)**, investigaron el tema “El estrés laboral como influye en el comportamiento humano de los trabajadores del Inamhi en las áreas de recursos humanos y desarrollo organizacional” se obtiene como resultado que si existe una influencia al alta del estrés ocasionando que el comportamiento de los trabajadores se encuentre en el factor regular.

Comentario: el estrés influye en el desempeño de los trabajadores afectando su comportamiento y productividad.

Según Zaldívar (1996) define el estrés como un estado vivencial, cambiante en el tiempo, asociado a desordenes tanto físicas como psicológicas que presenta una persona a consecuencia de las demandas o exigencias del ambiente de trabajo.

Comentario: el estrés afecta tanto física como psicológicamente a los trabajadores que enfrentan demandas muy exigentes en su entorno laboral.

Winnubst (1993) considera, que el exceso de estandarización de métodos de trabajo y aceptación de normas muy rígidas genera un ambiente más propenso al burnout que aquel en el cual, aunque haya burocracia, se estandarizan las

habilidades, y se incentiva la creatividad y la autonomía. También señala que entornos que generan la rutina por su estructura y sistemas de procedimientos, la monotonía y la falta de control pueden igualmente llevar al burnout, aunque aquellos más libres enfocados en la estandarización de habilidades también pueden ocasionarlo en situaciones en las cuales se den ambigüedades de rol, conflictos personales o falta de una estructura realmente operativa que defina nortes para la actuación. En cualquier estructura, el apoyo social entre compañeros es muy importante para el burnout, pero la falta de este contribuye al síndrome.

Comentario: las normas muy rígidas, los métodos rutinarios, el poco incentivo a la creatividad de los trabajadores y los ambientes monótonos pueden generar estrés.

Herran Peñafiel y Solis Luna (2015) investigaron el tema “El estrés laboral como influye en el comportamiento humano de los trabajadores del Inamhi en las áreas de recursos humanos y desarrollo organizacional” se obtiene como resultado que si existe influencia al alta del estrés laboral ocasionado que el comportamiento de los trabajadores se encuentren en el factor regular.

Comentario: las acciones preventivas en los trabajadores y entorno laboral ayudan a prevenir casos de estrés laboral por lo que toda empresa debería implementar acciones preventivas en beneficio de sus trabajadores y su productividad.

5.4. Sesiones

Sesión 1

“Conociendo el Estrés Laboral”

Objetivo: Conocer las situaciones y síntomas presentes en el estrés laboral.

Descripción: Se dará a conocer a través de dinámicas individuales y grupales que situaciones y síntomas tanto psicológicos como fisiológicos están presentes en el estrés laboral y cómo podemos reconocerlas, tales como trastornos del sueño, dolores lumbares, desconcentración, mal humor, trastornos gastrointestinales etc. De esta manera resultara más fácil prevenir trastornos de estas características, ya que su temprana detección ayuda que la respuesta sea rápida y asertiva. La actividad tendrá una duración de 45 minutos aproximadamente. Los materiales a utilizar estarán compuestos por mascararas de papel que represente diversas emociones y por lo trabajadores que representarán situaciones (roleplay) de dolencias tanto físicas como psicológicas para que los demás participantes puedan detectarlas.

Sesión 2

“Identificando nuestras emociones y pensamientos negativos”

Objetivo: Identificar que emociones y pensamientos pueden desencadenar el estrés laboral en los trabajadores de un restaurante.

Descripción: Identificar que emociones y pensamientos (Ira, tristeza, frustración, etc.) llevan a desencadenar en un episodio de estrés, así podremos darnos cuenta que si nuestras emociones y pensamientos son indicadores de un posible

cuadro de estrés laboral. Se desarrollará mediante juegos de charada diversas emociones y los participantes tendrán que adivinar qué tipo de emoción está representando el moderador. La actividad tendrá una duración de 45 minutos aproximadamente. El recurso a utilizar será recurso humano.

Sesión 3

“El estrés y el humor”

Objetivo: Disminuir el estrés mediante el humor como un resorte motivador.

Descripción: esta sesión se realizará dos veces por semana y en ella se harán dinámicas donde se usará el humor como coadyuvante del bienestar personal y organizacional para la resolución de conflictos y reductor del estrés. Luego cada participante tendrá que decir un chiste o en grupo mínimo de 2 harán un sketch con contenido humorístico. La actividad tendrá una duración de 45 minutos aproximadamente. Los materiales a utilizar serán los que se encuentran en el entorno laboral como sillas, teléfonos, pizarra, chompas etc. Y el recurso humano que serán los participantes.

Sesión 4

“Hábitos de vida saludable”

Objetivo: Fomentar una alimentación equilibrada acompañada de cómo reducir los hábitos poco saludables como el consumo de alcohol, tabaco y la comida chatarra.

Descripción: esta actividad se realizará una vez por semana en la cual se hará un taller vivencial de cómo preparar comida saludable (desayuno, almuerzo y

cena) la cual estará a cargo de la nutricionista del Restaurant La Tranquera de Miraflores. Se harán dinámicas de cómo una inadecuada alimentación, el consumo de alcohol, tabaco y las pocas horas de sueño afectan negativamente a nuestro organismo y desempeño. La actividad tendrá una duración de cuarenta y cinco minutos aproximadamente y se hará un seguimiento nutricional mensual a las personas que tengan sobrepeso. Los materiales a utilizar serán, frutas diversas, verduras diversas, carnes (pollo y pescado), mesas, platos descartables, cuchillos, tenedores, cucharas, tabla de picar, personal que realice la venta, alimentos saludables.

Sesión 5

“Respira que te Anima”

Objetivo: Preparar a los trabajadores mediante diversas técnicas de respiración para iniciar sus labores con una mejor predisposición.

Descripción: En la presente actividad se les enseñara a los trabajadores seis técnicas de respiración acompañada de música suave que estimula la relajación para comenzar y terminar su día de labores con un mejor ánimo. Esta actividad se realizará 3 veces por la semana.

1. Sama Vritti o “Respiración de Igualdad”

Cómo se hace: se comenzará, inhalando durante un conteo de cuatro, luego exhala contando cuatro nuevamente, todo a través de la nariz, lo que añade una resistencia natural a la respiración. Se puede aspirar de seis a ocho veces, pero lo importante es tener claro el objetivo en mente: calmar el sistema nervioso, aumentar la concentración y reducir el estrés.

2. Técnica abdominal de respiración

Cómo se hace: Con una mano en el pecho y la otra en el vientre, hacer una respiración profunda por la nariz, lo que garantiza que el diafragma (no el pecho) se infle con aire suficiente para crear un estiramiento en los pulmones. El objetivo: De seis a diez respiraciones lentas profundas por minuto durante 10 minutos, el objetivo es experimentar reducciones inmediatas a la frecuencia cardíaca y la presión arterial.

3. Nadi Shodhana o “Respiración fosa nasal alternativa”

Cómo se hace: Se dice que este aliento ayuda a generar la calma y el equilibrio, unificando los lados derecho e izquierdo del cerebro. A partir de una pose meditativa se mantendrá el pulgar derecho sobre la fosa nasal derecha y se inhalará profundamente por la fosa nasal izquierda. En el pico de la inhalación, se deberá cerrar la fosa nasal izquierda con el dedo anular y luego exhalar por la fosa nasal derecha. Continúa el patrón, inhalando por la fosa nasal derecha, cerrándola con el pulgar derecho y exhala por la fosa nasal izquierda.

4. Kapalabhati o “Cráneo Luminoso Breath”

Cómo se hace: Esta técnica comienza con una larga y lenta inhalación, seguida de una potente exhalación rápida, generada en la parte baja del vientre. Una vez cómodo con la contracción, el ritmo de inhalación-exhalación (todo a través de la nariz) debe ser de uno cada dos segundos, y se debe llegar a un total de 10 respiraciones.

Este ejercicio requiere ya de cierta capacidad pulmonar, es para personas que manejen bien las técnicas anteriores de respiración.

5. Relajación progresiva

Cómo se hace: Se debe mantener los ojos cerrados y se concentraran en tensar y relajar cada grupo muscular durante dos o tres segundos cada uno. Se comenzará con los pies y los dedos, y luego se pasará a las rodillas, los muslos, trasero, pecho, los brazos, las manos, el cuello, la mandíbula y los ojos – todo ello manteniendo respiraciones profundas y lentas. Respiramos por la nariz, sostenemos una cuenta de cinco, mientras que los músculos están tensos y luego exhalamos por la boca sobre la liberación.

6. La visualización guiada

Cómo se hace: Este ejercicio se realizará una vez que los participantes manejen todas las técnicas anteriores. Con un entrenador, terapeuta o grabaciones útiles como guía, respira profundamente mientras te centras en agradables imágenes positivas para reemplazar los pensamientos negativos. La visualización guiada nos ayudara a ponernos en el lugar que quisiéramos estar y donde podamos ser.

La actividad tendrá una duración de cuarenta y cinco minutos aproximadamente. Y los materiales a utilizar estarán compuestos por colchonetas, música, equipo de sonido.

Sesión 6

“Ejercítate”

Objetivo: Disminuir la ansiedad, la depresión y el estrés mediante la actividad física ya que en este proceso el cerebro libera químicos positivos y fortalece al cuerpo para que pueda tener un mejor afrontamiento a las situaciones que generan estrés.

Descripción: Esta actividad se realizará dos veces por semana, se enseñará a los trabajadores diversos ejercicios aeróbicos como bailes, Tae - Bo que le ayudaran aliviar las tensiones adquiridas en el transcurso del día. La actividad tendrá una duración de cuarenta y cinco minutos aproximadamente. Los materiales a utilizar estarán compuestos por un equipo de sonido, música y sillas.

Sesión 7

“El día del Arte”

Objetivo: Expresar mediante esta técnica los pensamientos y sentimientos que ayuden a generar beneficios físicos y espirituales.

Descripción: Esta actividad se realizará una vez a la semana en donde se enseñará a los participantes diversas técnicas de dibujo en lápiz, para que puedan expresar y desarrollar su creatividad lo cual ayudara a tener un mejor enfrentamiento al estrés. La actividad tendrá una duración de 45 minutos aproximadamente. Los materiales a utilizar estarán compuestos lápices de dibujo, goma de borrar, tajadores, cuaderno de dibujo, marcadores y esfumino.

1. Ida y vuelta

Quizás este método puede ser el más usado por muchas personas, ya que es la primera en sombreados, la misma que nosotros aprendimos cuando estábamos en la escuela. Consiste en mover el lápiz en un **movimiento de vaivén**, teniendo una velocidad más rápida, y que todos los trazos vayan hacia la misma dirección. Suele ser más usadas para crear el contorno del objeto, y para asegurarnos de los espacios de las sombras de relleno dentro del espacio deseado.

2. Cross Hatching

El Cross Hatching consiste en contonear el tono, textura y sombreado del dibujo utilizando las líneas paralelas, estas deben tener poco espacio. Cuando estas líneas se cruzan, forman un tramado cruzado. Luego de convertirse en líneas diagonales, se puede obtener menor o mayor oscuridad, según la separación que se deje en cada espacio.

3. El Circulismo

Tal como su nombre lo indica, este método emplea una **serie de círculos muy pequeños** que se superpone entre sí. Aquí, no es necesario que cada círculo sea perfecto, solo es suficiente que sean pequeños y que estén muy juntos. La oscuridad o la sombra van a depender de los tamaños de los círculos que se realicen.

El circulismo es útil para dibujar la piel de las personas, debido a que el acabado es irregular. Por ello, se recomienda que se haga los círculos suavemente en la hoja. Con esta técnica, se puede dar acabados especiales a los poros del rostro, y es casi uno de los últimos acabados que se da antes de terminar el boceto.

4. Sombreado

La técnica del sombreado se divide de dos maneras: con **trama abierta y cerrada**. Se diferencia en la forma en que se utiliza el lápiz. Este se usa en un ángulo cerrado, aumentando o disminuyendo la presión, produciendo sombreados en forma de zigzag abierto, líneas paralelas cerradas y líneas separadas.

5. Esquema

Este método te permite dar mejores acabados a tus dibujos. Puedes crear, por ejemplo, un esquema de luz, pero debes reducir la presión que haces al dibujo sobre el papel, y realizar un movimiento lento.

Con una línea de trazo continuo, puedes crear elementos o detalles que den un tono suavizado en el papel. Los trazos gruesos que son hechos a mano, pueden tener mejores presiones si se sostiene el lápiz más cerca de la punta para tener un mejor control y aumentar la tonalidad.

6. Eclosión

Se realiza marcando o **creando pequeñas líneas** que se sitúan juntas para crear el color de relleno entre los espacios. Esta manera de dibujar puede servirte para dar detalles, sombreados y mayor presión en los contornos.

7. Esgrafiado

El esgrafiado es una técnica similar a la de Eclosión. Te permite darle mejor acabados y sombreados, y es una buena manera de agregar tonos más oscuros a los dibujos hechos a lápiz, y también se puede crear múltiples capas para dar mejor enfoque.

8. Stipping

Stipping es una técnica de dibujo a lápiz que te permite marcar pequeñas líneas que se juntan para crear un color o sombreado. Aquí, las líneas suelen ser muy pequeñas, similares a pequeños guiones. Se puede usar para el iris de los ojos, o para dibujar el vello facial, y es ideal para la mezcla, si utilizas ligera presión.

9. Scumbling

El Scumbling te permite desplazar pequeños movimientos circulares, pero cada uno de ellos debe mantenerse muy apretados. Es muy similar al método del circulismo, la diferencia está en que esta se utiliza para darle más suavidad al dibujo, y tener una textura más lisa.

10. Suavizado

Por último, el suavizado permite dar un mejor detalle a tus dibujos. Puedes difuminar tus trazos, para darle ese toque de suavidad a tus dibujos, y como resultado, puedes lograr capas uniformes y suaves.

Sesión 8

“Relajación Muscular Progresiva”

Objetivo: Favorecer a un estado corporal más energético en los trabajadores para lograr un estado profundo de calma interior.

Descripción: En esta actividad se entrenará a los trabajadores para relajar de manera voluntaria ciertos músculos permitiendo establecer un control voluntario de la tensión y distensión de sus cuerpos para poder reducir los síntomas de la ansiedad. Se entrenará tres habilidades básicas que buscan alternar la tensión con la relajación muscular.

- Percibir y distinguir la presencia de tensión en cada uno de los músculos del cuerpo.
- Reducir al máximo la tensión presente en los músculos.

- Relajar diferencialmente los músculos mientras se realizan tareas cotidianas.

Se realizará 16 tipos de ejercicios de estiramiento y relajación:

1. **Manos.** Apretar los puños, se tensan y destensan. Los dedos se extienden y se relajan después.
2. **Bíceps y tríceps.** Los bíceps se tensan (al tensar los bíceps nos aseguramos que no tensamos las manos para ello agitamos las manos antes después relajamos dejándolos reposar en los apoyabrazos. Los tríceps se tensan doblando los brazos en la dirección contraria a la habitual, después se relajan.
3. **Hombros.** Tirar de ellos hacia atrás (ser cuidadoso con esto) y relajarlos.
4. **Cuello (lateral).** Con los hombros rectos y relajados, doblar la cabeza lentamente a la derecha hasta donde se pueda, después relajar. Hacer lo mismo a la izquierda.
5. **Cuello (hacia adelante).** Llevar el mentón hacia el pecho, después relajarlo. (Llevar la cabeza hacia atrás no está recomendado).
6. **Boca (extender y retraer).** Con la boca abierta, extender la lengua tanto como se pueda y relajar dejándola reposar en la parte de abajo de la boca. Llevar la lengua hasta tan atrás como se pueda en la garganta y relajar.
7. **Boca (apertura).** Abre la boca cuanto sea posible; cuidado en este punto para no bloquear la mandíbula y relajar.

8. **Lengua (paladar y base).** Apretar la lengua contra el paladar y después relajar. Apretarla contra la base de la boca y relajar.
9. **Ojos.** Abrirlos tanto como sea posible y relajar. Estar seguros de que quedan completamente relajados, los ojos, la frente y la nariz después de cada tensión.
10. **Respiración.** Respira tan profundamente como sea posible; y entonces toma un poquito más; espira y respira normalmente durante 15 segundos. Después espira echando todo el aire que sea posible; entonces espira un poco más; respira y espira normalmente durante 15 segundos.
11. **Espalda.** Con los hombros apoyados en el respaldo de la silla, tirar tu cuerpo hacia adelante de manera que la espalda quede arqueada; relajar. Ser cuidadoso con esto.
12. **Glúteos.** Tensa y eleva la pelvis fuera de la silla; relajar. Aprieta las nalgas contra la silla; relajar.
13. **Muslos.** Extender las piernas y elevarlas 10 cm. No tenses el estómago; relajar. Apretar los pies en el suelo; relajar.
14. **Estómago.** Tirar de él hacia dentro tanto como sea posible; relajar completamente. Tirar del estómago hacia afuera; relajar.
15. **Pies.** Apretar los dedos (sin elevar las piernas); relajar. Apuntar con los dedos hacia arriba tanto como sea posible; relajar.
16. **Dedos.** Con las piernas relajadas, apretar los dedos contra el suelo; relajar. Arquear los dedos hacia arriba tanto como sea posible; relajar.

La duración de esta sesión será de cuarenta y cinco minutos aproximadamente. Los materiales a utilizar serán, colchonetas, música instrumental, equipo de sonido y sillas.

5.5. Sector al que se dirige

El programa se encuentra dirigido a los trabajadores del Restaurante La Tranquera, ubicado en el distrito de Miraflores, y se encuentra conformado por 60 trabajadores de ambos sexos, 50 varones y 10 mujeres, entre azafatas, mozos y cajeros del Restaurante La Tranquera. Estará dividido en 20 trabajadores por sesión.

5.6. Establecimiento de conductas problemas/ Metas

Los resultados hallados en la presente investigación nos indican que los trabajadores del Restaurant La Tranquera de Miraflores, no presentan estrés laboral.

La meta que se requiere lograr es la prevención de los pensamientos y conductas problemas que generan el estrés laboral, por lo que se requiere trabajar es en un mejor afrontamiento ante estas situaciones para evitar que así afecte de manera negativa al trabajador y su desempeño en el desarrollo de sus funciones ya que las situaciones de estrés en el centro laboral pueden generar en ellos diversas conductas negativas como pensamientos pesimistas, distanciamientos del entorno, tristeza, ira, frustración, comunicación no asertiva, hábitos pocos saludables como consumir comida chatarra, alcohol, fumar e incluso llegar al consumo de drogas.

La ira como todas las demás emociones es una reacción compleja en la que se ponen en funcionamiento tres tipos de respuestas:

1. La **respuesta corporal, en la que nuestro cuerpo se activa para la defensa o el ataque**. Nuestro ritmo cardiaco aumenta al igual que nuestra respiración se acelera, nuestros músculos se tensan y el flujo sanguíneo se dispara preparándonos para actuar ante una amenaza percibida.

Cuando este estado de excitación permanece estamos más predispuestos a actuar de forma impulsiva llegando a emitir conductas agresivas.

2. La **respuesta cognitiva**, es decir, **depende de nuestra manera de interpretar las situaciones**. Cuando estamos inmersos en una situación, está por sí sola no tiene ningún valor emocional, es la valoración personal que hacemos de ella la que le confiere un significado. De esta manera, las emociones están en función de nuestros pensamientos, así que cuando interpretamos una situación como un abuso, una injusticia, una falta de respeto o como un obstáculo para conseguir una meta, sentimos ira. Pensamientos del tipo "esto es intolerable", "como se atreven a tratarme así" "pero quien se cree que es", "la vida se empeña en ponerme trabas" etc, son el combustible perfecto para incrementar y prolongar los sentimientos de ira aumentando la posibilidad de ser agresivos.

3. La **gestión conductual en estas situaciones**. La conducta en estas circunstancias está orientada para defendernos de aquello que se interpone en nuestro camino y para ello se genera una energía interna que mueve a la "destrucción" del obstáculo. Ahora bien, no debemos

confundir la emoción de la ira con la agresividad, ya que ésta es una de las múltiples maneras de gestión emocional. Experimentar y expresar la ira a través de la agresividad depende de las conductas que hayamos aprendido a lo largo de nuestra vida.

Según Francois Marie Arouet, 1759, nos menciona que el pesimismo es una manera de oponerse al optimismo y juzgar las cosas por su aspecto más desfavorable o negativo. Para la psicología puede ser síntoma de enfermedades como la depresión, baja autoestima, así como las manifestaciones que se presentan pueden reflejar la existencia de algún trastorno emocional que se caracteriza por el abatimiento y la infelicidad.

Scheier y Carver (1985, 2000) definen el pesimismo como la actitud de esperar que sucedan cosas negativas.

Seligman (1991), define el pesimismo como la forma en que cada uno de nosotros explica lo que sucede.

Neidharet, Weinstein y Conry (1989) conceptualizan la asertividad como la capacidad de reconocer e identificar nuestras necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad. A su vez, aceptan que las otras personas tienen el mismo derecho de hacerse valer. Es por ello que expresan sus ideas de forma Cortez y escuchan con respeto las ideas que manifiestan las demás personas.

La Real Academia española define la distancia como un alejamiento, desvío, desafecto entre personas, es una actitud que excluye la familiaridad o cordialidad

en el trato con otras personas, esto suele suceder cuando las personas se encuentran sometidos a situaciones que les genera estrés.

5.7. Metodología del taller de intervención

La Metodología es entendida como un concepto global referido al estudio del Método (o de los métodos) desde un proceso sistemático en el cual se adquieren modos y formas de conocimiento; el Método es considerado como el camino para obtener un fin de manera ordenada, desde un conjunto de reglas. La sociología y psicología hacen referencia a lo plural; a diferentes métodos; se infiere que en filosofía se refiere el método al pensar, mientras que la sociología y la psicología lo diversifican en los métodos para pensar y para actuar.

El concepto Taller se encuentra definido por la RAE (Real academia española) como un seminario de ciencias o de artes.

La Real Academia Española (RAE), define que la intervención, es la acción y efecto de intervenir.

La Real Academia Española (RAE), conceptualiza que adiestramiento, se refiere hacer diestro, enseñar, instruir, guiar, encaminar a alguien para realizar una actividad.

Piaget (1975), nos menciona que el taller necesita alta creatividad y que exista experiencia teórica o práctica de los participantes en su desarrollo de aprendizaje para poder abordar la realidad estudiada, relaciones interdisciplinarias de forma efectiva, de manera tal que sirva de retroalimentación y de fundamento para su mejora profesional en forma de equipo de trabajo.

Barriga (1987), define el término intervención, adoptando el sentido de mediación, aceptando dos condiciones distintivas: La autoridad, que toma de

Andoino (1974; 1980, c.p. Barriga) y la intencionalidad, proveniente de Dubost (1987).

Asimismo Barriga (1984), define que la intervención puede ser “impositiva o “solicitada por el intervenido”. Y de la intencionalidad dice que puede venir de una planificación externa o del analista institucional.

Carballeda (2004), nos da una definición que sitúa a la “intervención dentro de la tradición normativa generada por la necesidad de mantener la cohesión social y con ella la paz y el orden social”.

Dubost (1987), señalando como origen del concepto la definición dada en Inglaterra y en Francia según la cual intervención es la actividad de un tercero que media entre dos elementos.

Según Julián Pérez Porto y Ana Gardey, 2016, mencionan que la metodología es un plan de investigación que permite a través de procedimientos lograr objetivos en el marco de la ciencia; a través del ámbito social, la metodología se enfoca en la realidad de una sociedad para llegar a la conclusión acerca de algún episodio por la que recurre a la observación y el trabajo práctico

Según Carballeda (2004), indica que la metodología, es un conjunto de dispositivos de asistencia y de seguros en función de mantener el orden o la cohesión de lo que denominamos sociedad por lo que tendrá un papel importante en la detección de anomalías

Nicolas-Le Strat (1996) es más preciso al respecto al señalar la perspectiva de la tecnología de la implicación, que busca devolver el sentido y la legitimidad a dispositivos agotados por su propia razón tecnicista (1996: 15). Y añade la necesidad de partir de las necesidades y expectativas, respetando la diversidad

de preferencias, colocando en ellas el centro de la actividad; cerrando la brecha entre el Estado/mercado y “la autonomía social.

Alejandro Moreno (2008) Hace énfasis al término intervención en su aspecto más complejo al decir que significa “actuar, ejercer una acción sobre algo. Un sujeto activo que viniendo de fuera, entra con su acción en una realidad externa a él y la transforma.

Sánchez Roldan, 2001 la define como un concepto global referido al estudio del método desde un proceso sistemático en el cual se adquiere formas de conocimiento, para ello la definición de método hace referencia al camino para obtener un fin de manera ordenada, a partir de un conjunto de reglas.

En el presente Taller de Prevención se busca concientizar a los trabajadores desarrollando diversas técnicas para detectar pensamientos, síntomas y emociones presentes en situaciones que puedan desencadenar el estrés laboral, mediante actividades de relajación muscular, respiración, expresión de pensamientos y emociones, ejercicios físicos y mentales y así disminuir las tensiones físicas, los malos hábitos, los pensamientos y pensamientos negativos.

Estará dirigido a 60 trabajadores del Restaurant La Tranquera de Miraflores, divididos en 30 colaboradores por sesión, se llevara a cabo en sus instalaciones, antes del inicio y al término de su jornada laboral con un tiempo aproximado de 45 minutos por sesión.

5.8. Recursos

5.8.1. Recurso Humano

Facilitador: Psicólogos (02)

Participantes: (60) 30 participantes por sesión.

5.8.2. Materiales a utilizar

1. Proyector
2. Parlantes
3. Pizarra
4. Plumones
5. Música
6. Chistes
7. Piso de goma
8. Crayones
9. Papel de dibujo
10. Frutas de estación
11. Verduras de estación

5.9. Cronograma

TALLER PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL	
SESION 1	“Conociendo el Estrés Laboral”
OBJETIVO	Conocer las situaciones y síntomas presentes en el estrés laboral.
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	Se proyectará un video introductorio del estrés laboral y luego se harán dinámicas con situaciones y síntomas tanto psicológicos como fisiológicos que están presentes en el estrés laboral y cómo podemos reconocerlos.
RECURSO HUMANO	2 Facilitadores (Psicólogos). Participantes.
RECURSOS Y MATERIALES	Auditorio Sillas Computadora Proyector
TIEMPO	45 minutos
EVALUACIÓN DE LA SESIÓN	1. ¿Qué es el estrés? 2. ¿Qué trastornos están presentes en un cuadro de estrés?

TALLER PARA LA PREVENCION DEL ESTRÉS LABORAL	
SESION 2	“Identificando nuestras emociones y pensamientos negativos”
OBJETIVO	Identificar que emociones y pensamientos pueden desencadenar el estrés laboral.
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	Mediante dinámicas, los participantes tendrán que interpretar diversas emociones y pensamientos para que puedan ser identificados por sus compañeros quienes deberán si estas son posibles indicadores de estrés laboral.
RECURSO HUMANO	2 Facilitadores (Psicólogos). Participantes.
RECURSOS Y MATERIALES	Auditorio Sillas Música Equipo de sonido Máscaras de papel
TIEMPO	45 minutos
EVALUACION DE LA SESION	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Mencione 3 pensamientos negativos que conlleven a que una persona presente un cuadro de estrés? 2. ¿Qué emociones pueden desencadenar un cuadro de estrés?

TALLER PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL	
SESION 3	“El estrés y el buen humor”
OBJETIVO	Disminuir el estrés mediante el humor como un resorte motivador
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	Mediante dinámicas, los participantes tendrán que contar chistes con la intención de entrar en un ambiente más agradable luego harán sketch con contenido humorístico utilizando los diversos elementos del ambiente laboral sobre resolución de conflictos y de situaciones adversas que puedan desencadenar un cuadro de estrés.
RECURSO HUMANO	2 Facilitadores (Psicólogos). Participantes.
RECURSOS Y MATERIALES	Auditorio Sillas Equipo de sonido Diversos objetos que se encuentran en el ambiente laboral
TIEMPO	45 minutos
EVALUACIÓN DE LA SESIÓN	1. ¿Cómo ayuda el humor a evitar situaciones de estrés? 2. ¿Crees que el humor y una actitud alegre ayuda a buscar soluciones a situaciones que pueden desencadenar el estrés y porque?

TALLER PARA LA PREVENCION DEL ESTRÉS LABORAL	
SESION 4	“Hábitos de vida saludable”
OBJETIVO	Fomentar una alimentación equilibrada acompañada de cómo reducir los hábitos pocos saludables como el consumo de alcohol, tabaco y comida chatarra.
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	Se desarrollara un taller vivencial donde se enseñara como preparar comida saludable y se explicara sus beneficios. Se realizara dinámicas de como los malos hábitos
RECURSO HUMANO	2 Facilitadores (Psicólogos). Participantes.
RECURSOS Y MATERIALES	Auditorio Carnes diversas Verduras diversas Frutas diversas Sillas Mesas Micrófono Equipo de sonido
TIEMPO	45 minutos
EVALUACION DE LA SESION	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué beneficios trae para su salud en general una alimentación equilibrada? 2. ¿Crees que los malos hábitos alimenticios y estilo de vida pueden ayudar a presentar un cuadro de estrés?

TALLER PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL	
SESION 5	“Respira que te Anima”
OBJETIVO	Adiestrar a los trabajadores en técnicas de respiración para estimular la relajación antes y al término de su jornada laboral.
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	<p>En la presente actividad se les enseñara a los trabajadores seis técnicas de respiración acompañada de música suave que estimula la relajación para comenzar y terminar su día de labores con un mejor ánimo. Esta actividad se realizará 3 veces por la semana.</p> <p>1. Sama Vritti o “Respiración de Igualdad”</p> <p>Inhalación durante un conteo de cuatro segundos, luego exhala contando cuatro nuevamente, todo a través de la nariz, lo que añade una resistencia natural a la respiración para buscar calmar el sistema nervioso, aumentar la concentración y reducir el estrés.</p> <p>2. Técnica abdominal de respiración</p> <p>Con una mano en el pecho y la otra en el vientre, hacer una respiración profunda por la nariz, lo que garantiza que el diafragma se infle con aire suficiente para crear un estiramiento en los pulmones para reducir de manera inmediata a la frecuencia cardíaca y la presión arterial.</p> <p>3. Nadi Shodhana o “Respiración fosa nasal alternativa”</p> <p>Cómo se hace: Se dice que este aliento ayuda a generar la calma y el equilibrio, unificando los lados derecho e izquierdo del cerebro.</p> <p>A partir de una pose meditativa se mantendrá el pulgar derecho sobre la fosa nasal derecha y se inhalará profundamente por la fosa nasal izquierda para luego tapar la fosa nasal izquierda con el dedo anular y exhalar por la fosa nasal derecha. Esto ayuda a generar la calma y el equilibrio, unificando los lados derecho e izquierdo del cerebro.</p> <p>4. Kapalabhati o “Cráneo Luminoso Breath”</p> <p>Se hará una larga y lenta inhalación, seguida de una potente exhalación rápida, generada en la parte baja del vientre, el ritmo de</p>

	<p>inhalación-exhalación (todo a través de la nariz).Este ejercicio requiere ya de cierta capacidad pulmonar, es para personas que manejen bien las técnicas anteriores de respiración.</p> <p>5. Relajación progresiva</p> <p>Con los ojos cerrados se concentraran en tensar y relajar cada grupo muscular durante dos o tres segundos cada uno. Se comenzará con los pies y los dedos, y luego se pasará a las rodillas, los muslos, trasero, pecho, los brazos, las manos, el cuello, la mandíbula y los ojos – todo ello manteniendo respiraciones profundas y lentas. Respiramos por la nariz, sostenemos una cuenta de cinco, mientras que los músculos están tensos y luego exhalamos por la boca sobre la liberación.</p> <p>6. La visualización guiada</p> <p>Una vez que los participantes manejen todas las técnicas anteriores. Con un entrenador, terapeuta o grabaciones útiles como guía se respirara profundamente mientras te centras en agradables imágenes positivas para reemplazar los pensamientos negativos.</p>
RECURSO HUMANO	<p>2 Facilitadores (Psicólogos).</p> <p>Participantes.</p>
RECURSOS Y MATERIALES	<p>Auditorio</p> <p>Música</p> <p>Equipo de sonido</p>
TIEMPO	45 minutos
EVALUACION DE LA SESION	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Consideras que la forma de respirar que tenías es diferente a la que has aprendido ahora? 2. ¿Qué diferencias has sentido con estas nuevas técnicas de respiración?

TALLER PARA LA PREVENCION DEL ESTRÉS LABORAL	
SESION 6	“Ejercítate”
OBJETIVO	Disminuir la ansiedad, la depresión, y el estrés mediante la actividad física ya que en este proceso se liberan químicos positivos que fortalecen al cuerpo para que pueda tener un mejor afrontamiento a las situaciones que generan estrés.
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	Se aplicara baile Tae – Bo lo que ayudara a liberar tensión adquiridas durante la jornada laboral
RECURSO HUMANO	1 Facilitador (Psicólogo). 1 Facilitador (Instructor). Participantes.
RECURSOS Y MATERIALES	Auditorio Equipo de sonido Sillas Mesas
TIEMPO	45 minutos
EVALUACION DE LA SESION	1. ¿Qué cambios físicos has sentido practicando deporte? 2. ¿Qué cambios emocionales has percibido en ti que causaban malestar en ti?

TALLER PARA LA PREVENCION DEL ESTRÉS LABORAL	
SESION 7	“El día del Arte”
OBJETIVO	Expresar mediante esta técnica los pensamientos y sentimientos que ayuden a generar beneficios físicos, emocionales y espirituales
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	Se brindara a los participantes diversas técnicas de dibujo para que puedan expresar su creatividad lo cual ayudara a tener un mejor afrontamiento del estrés.
RECURSO HUMANO	1 Facilitador (Psicólogo).
	1 Facilitador (Profesor de Arte).
	Participantes.
	Auditorio
RECURSOS Y MATERIALES	Lápices de dibujo
	Goma de borrar
	Tajadores
	Cuaderno de dibujos
	Marcadores
TIEMPO	45 minutos
LA SESION	<p>En la presente actividad se brindara a los participantes diversas técnicas de dibujo según el nivel en el que se encuentren, esto ayudará a desarrollar su creatividad lo cual ayudara a un mejor afrontamiento en situaciones de estrés laboral.</p> <p>11. Ida y vuelta</p> <p>12. Cross Hatching</p> <p>13. El Circulismo</p> <p>14. Esquema</p>

	15. Eclosión 16. Esgrafiado 17. Stipping 18. Scumbling 19. Suavizado
EVALUACION DE LA SESION	3. ¿Cómo consideras que el pintar te ha ayudado a mejorar? 4. ¿Cuál fue tu pintura favorita y porque?

TALLER PARA LA PREVENCION DEL ESTRÉS LABORAL	
SESION 8	“Relajación Muscular Progresiva”
OBJETIVO	Favorecer a un estado corporal y emocional más energético en los trabajadores para lograr un estado profundo de calma interior.
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	<p>En esta actividad se entrenará a los trabajadores para relajar de manera voluntaria ciertos músculos permitiendo establecer un control voluntario de la tensión y distensión de sus cuerpos para poder reducir los síntomas de la ansiedad. Se entrenará tres habilidades básicas que buscan alternar la tensión con la relajación muscular, se realizaran 16 tipos de ejercicios y estiramiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manos. Apretar los puños, se tensan y destensan. Los dedos se extienden y se relajan después. 2. Bíceps y tríceps. Los bíceps se tensan (al tensar los bíceps nos aseguramos que no tensamos las manos para ello agitamos las manos antes después relajamos dejándolos reposar en los apoyabrazos. Los tríceps se tensan doblando los brazos en la dirección contraria a la habitual, después se relajan. 3. Hombros. Tirar de ellos hacia atrás (ser cuidadoso con esto) y relajarlos. 4. Cuello (lateral). Con los hombros rectos y relajados, doblar la cabeza lentamente a la derecha hasta donde se pueda, después relajar. Hacer lo mismo a la izquierda. 5. Cuello (hacia adelante). Llevar el mentón hacia el pecho, después relajarlo. (Llevar la cabeza hacia atrás no está recomendado). 6. Boca (extender y retraer). Con la boca abierta, extender la lengua tanto como se pueda y relajar dejándola reposar en la

	<p>parte de abajo de la boca. Llevar la lengua hasta tan atrás como se pueda en la garganta y relajar.</p> <p>7. Boca (apertura). Abre la boca cuanto sea posible; cuidado en este punto para no bloquear la mandíbula y relajar.</p> <p>8. Lengua (paladar y base). Apretar la lengua contra el paladar y después relajar. Apretarla contra la base de la boca y relajar.</p> <p>9. Ojos. Abrirlos tanto como sea posible y relajar. Estar seguros de que quedan completamente relajados, los ojos, la frente y la nariz después de cada tensión.</p> <p>10. Respiración. Respira tan profundamente como sea posible; y entonces toma un poquito más; expira y respira normalmente durante 15 segundos. Después expira echando todo el aire que sea posible; entonces expira un poco más; respira y expira normalmente durante 15 segundos.</p> <p>11. Espalda. Con los hombros apoyados en el respaldo de la silla, tirar tu cuerpo hacia adelante de manera que la espalda quede arqueada; relajar. Ser cuidadoso con esto.</p> <p>12. Glúteos. Tensa y eleva la pelvis fuera de la silla; relajar. Aprieta las nalgas contra la silla; relajar.</p> <p>13. Muslos. Extender las piernas y elevarlas 10 cm. No tenses el estómago; relajar. Apretar los pies en el suelo; relajar.</p> <p>14. Estómago. Tirar de él hacia dentro tanto como sea posible; relajar completamente. Tirar del estómago hacia afuera; relajar.</p> <p>15. Pies. Apretar los dedos (sin elevar las piernas); relajar. Apuntar con los dedos hacia arriba tanto como sea posible; relajar.</p>
--	---

	16. Dedos. Con las piernas relajadas, apretar los dedos contra el suelo; relajar. Arquear los dedos hacia arriba tanto como sea posible; relajar.
RECURSO HUMANO	1 Facilitador (Psicólogo). 1 Facilitador (Instructor).
RECURSOS Y MATERIALES	Auditorio colchonetas Sillas Micrófono Equipo de sonido
TIEMPO	45 minutos
EVALUACION DE LA SESION	1. ¿Percibiste y distinguiste tensión en tus músculos? 2. ¿Sientes que has reducido la tensión presentes en tus músculos?

5.10. Cronograma de fechas

N°	Meses Actividades	Setiembre					Octubre				Noviembre			
		1	2	3	4		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Sesión 1 Primer Grupo	X												
2	Sesión 1 Segundo Grupo	X												
3	Sesión 2 Primer grupo		X											
4	Sesión 2 Segundo Grupo		X											
5	Sesión 3 Primer Grupo			X										
6	Sesión 3 Segundo Grupo			X										
7	Sesión 4 Primer Grupo				X									
8	Sesión 4 Segundo Grupo				X									
9	Sesión 5 Primer Grupo						X							
10	Sesión 5 Segundo Grupo						X							
11	Sesión 6 Primer Grupo							X						

5.11. Bibliografía

Abanto Albares, J. L., & Veramendis Quiñones, J. G. (2014). Salud ocupacional. Huánuco. Obtenido de

<http://www.minsa.gob.pe/diresahuanuco/SAMBIENTAL/2014/socupacional2014>

Albinagorta Jaramillo, J. (2005). Manual ocupacional: Dirección General de Salud Ambiental- DIGESA. Obtenido de Digesa web site:

http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF.

Cano, L. (2002). Evaluación de Riesgos psicosociales y prevención de estrés laboral: algunas experiencias holandesas. Obtenido de: www.copmadrid.org/webcom/publicaciones/trabajo/52170.pdf

El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/39174637>

LA REVISTA DE O.I.T. (2010). Trabajo N° 37 Estrés en el Trabajo. <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/news.htm>.

MEDWAVE (2004). "Factores estresantes en personal de enfermería en unidad de atención de salud. La Habana. Cuba". Tesis de Grado.

GUTIÉRREZ R. y SALAZAR F. (2009). "Factores Estresantes en el Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario Ruiz y Páez-Caracas". Tesis Especial de Grado.

GUILLEN M. (2009). "Estresores ocupacionales del profesional de enfermería".
http://www.Capítulo 5_ apartado_Estresores_Organizacionales ygrupales.mht.

Álvarez, J. LL. (2007). *Ergonomía y Psicología Aplicada*, Editorial Lex Nova, 12a Edición. España.

Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*, Edit. McGraw Hill, Segunda edición, México DF.

Levitan, J. (1984). *Medición de la productividad de valor agregado y sus aplicaciones prácticas. Enfoque 41*. Washington, USA.

Werther W.B. (2008). *El Capital Humano de Las Empresas*, Edit. McGraw Hill, sexta Edición. México DF.

ANEXOS

Anexo 1. Carta emitida por la universidad



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 15 de Junio del 2018

Carta N° 1317-2018-DFPTS

Señor
MANUEL ALFREDO UCEDA CASTILLO
GERENTE GENERAL
RESTAURANTE LA TRANQUERA

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Patricia Veronica RANCEROS ANGOSTO**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 05-624675-6 quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Empresa que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Tesis.

Agradezco la atención a la presente y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



DR. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

MANUEL ALFREDO UCEDA CASTILLO
GERENTE GENERAL

RGS// crh
Id. 895597

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

ANEXO 2: PROTOCOLO DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY

PROTOCOLO DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY –GENERAL SURVEY (MBI–GS)

EDAD:

SEXO:

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

TIEMPO DE TRABAJO:

INSTRUCCIONES: En la siguiente página hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo. Si nunca se ha sentido así, escriba el número "0" (cero) en el espacio antes del enunciado. Si se ha sentido así, indique con qué frecuencia se ha sentido así escribiendo un número (del 1 al 6) que describa mejor que tan frecuentemente se ha sentido así.

Con qué frecuencia 0-6:

0 Nunca
1 Un par de veces al año o menos
2 Una vez al mes o menos
3 Un par de veces al mes
4 Una vez a la semana
5 Un par de veces a la semana
6 Todos los días

1. _____ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. _____ Me siento agotado al final de la jornada laboral.
3. _____ Me siento cansado cuando me levanto por la mañana

y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.

4. _____ Me tensa trabajar todo el día.
5. _____ Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.
6. _____ Me siento cansado por mi trabajo.
7. _____ Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.
8. _____ Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él.
9. _____ Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.
10. _____ Considero que soy bueno en el trabajo que realizo
11. _____ Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.
12. _____ He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
13. _____ Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.
14. _____ Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.
15. _____ Dudo de la importancia de mi trabajo.
16. _____ Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.

Anexo 3.

Toma de prueba en el Restaurante La Tranquera de Miraflores











Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 19%

Date: sábado, Enero 12, 2019

Statistics: 3243 words Plagiarized / 17515 Total words

**Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional
Improvement.**

Estrés Laboral de Trabajadores del Restaurant la Tranquera del distrito de
Miraflores

Autora: Patricia Verónica Ronceros Angosto



Buscar correo



Redactar



70 de 472

FERNANDO RAMOS RAMOS <framos1613@gmail.com>
para mí

vie, 5 oct. 2018 20:43

Recibidos 309

Destacados

Buenas noches

Pospuestos

SU TESIS ESTA APROBADA.

Enviados

Borradores

Mg. Fernando Ramos Ramos

Más

PATRICIA