

EL ESTRÉS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL



Luis Jaime Godoy Roque



**EDITORIAL
KUNTUR**

El estrés y la satisfacción laboral / Luis Jaime Godoy Roque. La Paz: Editorial Kuntur, 2024

87 pp.

ISBN: 978-9917-639-02-2

1. Estrés 2. Satisfacción laboral

El estrés y la satisfacción laboral

Depósito legal: 4-1-1645-2024

ISBN: 978-9917-639-02-2

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10957103>

@ Luis Jaime Godoy Roque

Edición

Editorial Kuntur

Diseño de carátula y composición:

Editorial Kuntur

Edición electrónica:

Editorial Kuntur

© Editorial Kuntur

La Paz, Bolivia

www.editorialkuntur.com

Editado en Bolivia/ *Published in Bolivia*

Primera Edición: abril de 2024

Todas nuestras publicaciones son sometidas a un proceso de arbitraje doble ciego de pares externos (*Peer Review Double Blinded*).

Queda prohibida la reproducción bajo cualquier modalidad de toda o una parte de esta obra sin autorización expresa del titular de los derechos.



Licencia *Creative Commons* Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada 3.0 Unported License

EL ESTRÉS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

Luis Jaime Godoy Roque



**EDITORIAL
KUNTUR**

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
INTRODUCCIÓN	9

CAPÍTULO I

ESTRÉS: APROXIMACIONES TEÓRICAS.....	11
1.1 Concepto.....	11
1.2. Fases del estrés	14
1.3. Modelos teóricos.....	18
1.3.1. Basadas en la respuesta.....	19
1.3.2. Basadas en el estímulo	20
1.3.3. Las interaccionales o estrés como proceso.....	20
1.4. Enfermedades relacionadas al estrés	24
1.5. Estrés y salud	25

CAPÍTULO II

ESTRÉS LABORAL	27
2.1. Definiciones.....	27
2.2. Factores psicosociales en el trabajo	30

2.3. Estadísticas.....	32
2.4. Consecuencias del estrés laboral.....	37
2.5. Medición del estrés laboral	40
2.5.1. Cuestionario Maslach Burnout Inventory	42
2.6. Manejo del estrés.....	43

CAPÍTULO III

SATISFACCIÓN LABORAL Y LOS ENTORNOS DE ESTRÉS LABORAL.....	47
--	----

3.1. Definición de satisfacción labora.....	47
3.2. Teorías relacionadas con la satisfacción laboral.....	48
3.2.1. Teoría de los dos factores de Herzberg.....	48
3.2.2. Teorías de las necesidades de Maslow	49
3.2.3. Teoría del ajuste laboral	51
3.2.4. Teoría de la discrepancia.....	51
3.2.5. Modelo dinámico de la satisfacción laboral.....	52
3.3. Factores de la satisfacción laboral.....	53
3.3.1. Motivacionales.....	53
3.3.2. Físicos	54
3.3.3. Laborales.....	54
3.3.4. Higiénicos.....	55
3.4. Relación entre el estrés laboral y la satisfacción.....	56

CAPÍTULO IV

EFFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SATISFACCIÓN: ESTUDIO EN EL SECTOR HOTELERO	59
---	----

4.1. Aspectos metodológicos	59
4.2. Hallazgos	63

4.3. Discusión de resultados	67
4.4. Conclusiones	69

CAPÍTULO V

REFLEXIONES FINALES	72
---------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
----------------------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
<i>Enfermedades relacionadas al estrés agudo y al estrés crónico</i>	24
Tabla 2	
<i>Enfermedades asociadas a la dinámica laboral en el Perú durante el año 2020, en porcentajes</i>	36
Tabla 3	
<i>Consecuencias del estrés</i>	39
Tabla 4	
<i>Síndrome de Burnout según Baremo de Mingote y Pérez (2003)</i>	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
<i>Fases del estrés y descarga hormonal según la fase</i>	18
Figura 2	
<i>Análisis del proceso transaccional del estrés, según Richard Lazarus y Susan Folkman (1986)</i>	23
Figura 3	
<i>Modelo interaccional o procesal del estrés</i>	23
Figura 4	
<i>Factores de riesgos psicosocial en el trabajo</i>	32
Figura 5	
<i>Porcentaje de estrés en los trabajadores al nivel mundial, 2010-2022</i>	33
Figura 6	
<i>Tiempo promedio de trabajo por semana (en horas) y prevalencia de jornada laboral excesiva (en %) en América Latina</i>	35
Figura 7	
<i>¿Cómo medir el estrés laboral?</i>	41
Figura 8	
<i>Teoría de los dos factores de Herzberg</i>	49
Figura 9	
<i>Pirámide de Maslow</i>	50
Figura 10	
<i>Variables del modelo dinámico de satisfacción laboral</i>	53

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se ha convertido en una realidad cada vez más presente en las sociedades modernas, debido al ritmo acelerado de la vida, las exigencias crecientes en el trabajo y la precariedad laboral, entre los factores más resaltantes que lo alimentan. Esta respuesta propia de todo organismo, no solo afecta la salud física y mental de los trabajadores, sino que también tiene un impacto negativo en las empresas y la economía en general.

El estrés laboral se puede manifestar de muchas y variadas maneras, pero el punto central es que es un mecanismo de respuesta y defensa física y emocional que experimenta un individuo ante las exigencias o presiones del entorno laboral que no puede controlar o superar, debido a cargas excesivas de trabajo, relaciones conflictivas, inseguridad laboral y entorno de trabajo inadecuado. Estas situaciones conllevan muchas afecciones en la salud y en el entorno laboral; así por ejemplo, en el Perú, principalmente los trabajadores se ven afectados con problemas músculo-esqueléticos, depresión, ansiedad y problemas cardiovasculares, siendo las mujeres las más propensas a estas patologías derivadas del estrés.

De este modo, el estrés crónico, puede llegar a afectar la satisfacción laboral, entendiendo que influye en el bienestar de los trabajadores y en la productividad de las empresas, ya que son muchos los estudios que han demostrado que existe una relación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, pues los trabajadores que experimentan altos niveles de estrés laboral son menos propensos a estar satisfechos con su trabajo.

Los entornos de estrés laboral son aquellos en los que los empleados están expuestos a factores que pueden desencadenar el estrés, así como la insatisfacción laboral. El estrés laboral puede afectar la satisfacción laboral de diversas maneras: disminuyendo la motivación, reduciendo el compromiso, aumentando el agotamiento, deteriorando la salud mental, entre otros.

Al nivel financiero y económico, el estrés laboral provoca disminución en la productividad, aumenta los costos sanitarios, deteriora el ambiente y el clima organizacional, contribuyendo con la pérdida de talento humano, entre otros. Por tal razón, es urgente y necesario a nivel global contraatacar desde lo individual y empresarial este enemigo oculto y silencioso.

CAPÍTULO I

ESTRÉS: APROXIMACIONES TEÓRICAS

1.1. Concepto

La existencia del estrés se remonta a los albores de la humanidad. Para el hombre primitivo, la vida era una constante lucha y desavenencia por la supervivencia. Amenazas como depredadores, hambrunas o inclemencias climáticas exigían una respuesta rápida y contundente de la condición humana, y ante el peligro, el cuerpo activaba un mecanismo instintivo conocido como “lucha o huir”. Esta respuesta fisiológica (estrés) preparaba al individuo para afrontar la amenaza, liberando una oleada de energía que le permitiría defenderse o escapar. Sin embargo, el término estrés no fue acuñado sino hasta el siglo XVII, cuando el físico inglés Robert Hooke lo utilizó en el campo de la ingeniería para referirse a la “tensión” que se produce en una estructura cuando se le aplica una fuerza (Bucci y Luna, 2012, como se citaron en Vidal, 2018).

Más de dos siglos después, en la década de 1930, el fisiólogo y médico Hans Selye retomó el concepto de estrés y lo aplicó al ámbito de la biología. Selye definió el estrés como la respuesta general del organismo ante cualquier demanda, ya sea física o mental, notando que todos los pacientes que examinaba, sin importar



la enfermedad que sufrían, compartían síntomas generales como fatiga, inapetencia, pérdida de peso y astenia. Esta observación lo llevó a acuñar el término “síndrome de estar enfermo” para referirse al estrés (Sánchez, 2010).

Desde la psicología, autores como Appley y Trunbull (1967, como se citaron en Lahib y Zarza, 2019) definen el estrés como un estado mental de tensión o desequilibrio forjado por la percepción de una situación o circunstancia como amenazante o desafiante. Esta percepción puede ser real o imaginaria, y puede provenir de diversos factores, lo que conlleva a ciertas conductas físicas y psicológicas que ameritan un esfuerzo, para enfrentar o contraponer tanto al nivel interno como externo la circunstancia valorada como estresante.

Por su parte, para Selye (1956) y Oblitas (2004), como se citaron en Naranjo (2009), el estrés se puede definir como una expresión fisiológica y bioquímica que manifiesta el cuerpo ante situaciones que se perciben como amenazantes; esta respuesta interna del organismo llega a modificar el funcionamiento de los órganos y sistemas del cuerpo, ya que se presenta una activación de diversos sistemas, incluyendo el eje hipotálamo-hipofisario-adrenal (HPA) y el sistema nervioso autónomo (SNA), el cual libera hormonas como cortisol y adrenalina, activa los neurotransmisores o las enzimas que preparan al cuerpo para la “lucha o huida”, provocando el aumento de la frecuencia cardíaca, la presión arterial, la tensión muscular o la sudoración, entre otros síntomas que caracterizan el estrés.

Lazarus et al. (1986, como se citaron en Naranjo, 2009) sostienen que diferentes situaciones de la vida pueden actuar como factores estresantes, generando un desbalance emocional; desde la perspectiva cognitiva, el estrés es una respuesta adaptativa del cuerpo ante situaciones desafiantes, es el mecanismo que da respuesta a la evaluación y valoración de los eventos y su impacto en el propio bienestar. Este suceso la mayoría de las veces es percibido como de gran magnitud para ser afrontando desde los propios recursos, siendo las áreas que se activan en el cerebro, las involucradas en la emoción, la memoria y la toma de decisiones que aporta al individuo la tenacidad de afrontar determinada situación.

Pero, desde una perspectiva holística o integral, el estrés no es solo un problema individual, sino que se ve influenciado por diversos factores: a) Factores biológicos: Predisposición genética, respuesta hormonal, estado de salud general; b)



Factores psicológicos: Pensamientos, emociones, estrategias de afrontamiento y; c) Factores sociales: Entorno familiar, laboral, cultural, y situación socioeconómica (Naranjo, 2009; Vidal, 2018).

El estrés no es un ente aislado que reside en la persona o en el ambiente, tampoco se debe definir como un simple estímulo o respuesta, sino como una interacción dinámica entre ambos, ya que el mismo surge de la relación entre el individuo y su entorno. Esto conduce a referir que los individuos no son un receptor pasivo del estrés; el mismo es producto de sus interpretaciones, valoraciones, uso de sus recursos, capacidad de afrontar y la intensidad fisiológica de manejar el estrés (Naranjo, 2009; Vidal, 2018).

Por lo antes expuesto, el estrés se puede manifestar en las personas de diferentes formas, pero las más generales según Regueiro (s.f.); Naranjo 2009; Vidal (2018) son:

- a) Eustrés: Se denomina también como estrés positivo; es un estado de afrontamiento ante una determinada situación percibida como desafiante, que se caracteriza por una activación positiva y moderada en el organismo, de ciertas funciones fisiológicas, emocionales y cognitivas que conllevan a las personas a accionar ante los desafíos con comportamientos, procesos cognitivos y aptitudes efectivas. Entre sus características se pueden resaltar: Sentimientos de emoción y desafío, mejora en la atención y concentración, aumento en la productividad y el rendimiento, sensación de control y dominio de la situación, participación competitiva, y búsqueda del logro, entre otras.
- b) El distrés, es conocido también como estrés negativo. Es un estado de respuesta y afrontamiento caracterizado por una activación excesiva en el organismo de las personas de las funciones fisiológicas, emocionales y conductuales a las que este recurre, como respuesta ante el desafío o la adversidad; esta forma de activación puede ser perjudicial para la salud física y mental de las personas y se distingue por ciertas manifestaciones, tales como: Sentimientos de ansiedad, miedo y preocupación, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, disminución en la productividad y el rendimiento, sensación de descontrol y agotamiento, depresión y aislamiento en ciertas ocasiones, dolores generales y hasta enfermedades crónicas.
- c) Nivel óptimo de estrés: Es el estrés manejable, saludable y del que se obtie-

ne un rendimiento máximo de todas las capacidades físicas, emocionales y mentales. Un nivel de estrés demasiado bajo, puede llevar a las personas a ser indiferentes y presentar desmotivación, y un nivel de estrés demasiado alto, puede afectar el rendimiento de varias funciones del organismo, viéndose afectado negativamente. El nivel óptimo de estrés varía de persona a persona y depende de la situación a enfrentar y de ciertas condiciones genéticas, fisiológicas, psicosociales, económicas, y ambientales de las personas; lo importante es encontrar un equilibrio entre el eustrés y el distrés. No obstante, este nivel óptimo de estrés va a depender de ciertas prácticas habituales que deben llevarse a cabo por los individuos, tales como: realizar técnicas de relajación, practicar ejercicios físicos regularmente, alimentarse de forma saludable y equilibrada, dormir lo suficiente, mantener relaciones sociales positivas, desarrollar habilidades para afrontar el estrés, entre otras.

El estrés se ha convertido en un compañero omnipresente en nuestras vidas, se le refiere con frecuencia, se puede sentir a diario y sus efectos abarcan desde lo físico hasta lo mental. Sin duda, es un fenómeno que ha cobrado una importancia crucial en la sociedad moderna, afectando a personas de todas las edades y contextos, por tal motivo se hace relevante conocerle y contraatacarlo de manera global y desde la institucionalidad gubernamental, es decir, como parte de los problemas a enfrentar desde la salud pública (Patlán, 2023).

1.2. Fases del estrés

El estrés no suele aparecer de forma abrupta. El cuerpo humano tiene la capacidad de percibir señales que anticipan un evento que lo provocará, desde que estas señales se detectan hasta que el estrés alcanza su punto máximo, se identifican tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. Hans Selye, conocido como el padre del estrés, en la década de 1930, en las observaciones con sus pacientes determinó que el cuerpo ante diversos agentes estresantes respondía de manera similar y estableció un patrón que denominó Síndrome General de Adaptación (SGA) o Síndrome de estar Enfermo (SEE) (Sánchez, 2010); (Melgosa, 1995, como se citó en Naranjo, 2009). Este síndrome se divide en las tres fases anteriormente mencionadas y según Regueiro (s.f.); Sánchez (2010); Naranjo (2009) y Vidal (2018 y 2019), se definen y caracterizan de la siguiente manera:



a) Fase 1: Reacción de alarma

Constituye la fase de aviso, también conocida como “reacción de lucha o huida”, es la respuesta inmediata del organismo ante un evento estresante, como también, la respuesta automática e involuntaria del organismo que lo prepara para actuar o afrontar el desafío o escapar del peligro; suele ser breve, con una duración de minutos o pocas horas, más si el factor estresante persiste, el organismo puede pasar a las siguientes fases del estrés de manera abrupta.

Las respuestas de esta fase se presentan principalmente en el sistema endocrino del organismo, ya que se libera una descarga hormonal, principalmente de adrenalina, noradrenalina y cortisol, las cuales generan diversos cambios fisiológicos, tales como: a) Aumento del ritmo cardíaco y la presión arterial, por el aumento a su vez el flujo sanguíneo a los músculos y el cerebro, preparando al cuerpo para la acción; b) Aumento de la frecuencia respiratoria, la cual, ayuda a absorber el oxígeno y eliminar el dióxido de carbono; c) Incremento de la tensión o la fuerza muscular; d) Dilatación de las pupilas, mejorando la entrada de luz y agudizando la visión; e) Presencia de sudoración, con lo que se regula la temperatura corporal y; e) Se inhibe la digestión, ya que, el cuerpo redirige la energía hacia las funciones vitales.

Cognitivamente se presenta en esta fase: a) Agudización de los sentidos, lo que incrementa la atención y la percepción del entorno; b) Aceleración de los pensamientos, produciéndose una lluvia de ideas o preocupaciones relacionadas con la amenaza o el desafío; c) Dificultad de la capacidad de concentración, la mente se centra en el peligro, lo que obstaculiza la capacidad de atención en otras tareas y funciones y; d) Impulsividad en la toma de decisiones, ya que se ciega o nubla el pensamiento por la urgencia de actuar.

b) Fase 2: Resistencia

Es una fase denominada de adaptación o resistencia, ya que el organismo es capaz de sostener la respuesta al estrés durante un tiempo o período prolongado, esto porque el factor o los factores estresantes al persistir, prácticamente obligan al organismo a adaptarse para mantener la homeostasis. En esta fase, las estrategias o mecanismos del organismo para manejar o afrontar el estrés se pueden volver exitosas y entrar por una temporada en esta fase.



Esta fase está caracterizada por: a) Disminución de la respuesta hormonal, ya que, tanto la adrenalina como el cortisol disminuyen, pero no equilibran sus valores normales; b) Mejoramiento del estrés, pues el cuerpo crea una resistencia al mismo; c) Estabilidad en las funciones fisiológicas, por ejemplo la frecuencia cardiaca, la presión arterial y la respiración; d) Adaptación cognitiva, ya que, el organismo desarrolla una capacidad para enfrentar mediante el estrés las situaciones adversas.

La duración de esta fase es manejada por el organismo de diferentes formas, por cuanto interviene la condición del mismo, el tipo de estrés y los recursos con los que se cuenta para sobrellevarlo; esto se traduce en que puede tardar semanas, meses, incluso años.

Esta fase al prolongarse por periodos extensivos puede afectar en el organismo, con los siguientes trastornos: a) Desequilibrio en la frecuencia y presión cardiaca, ya que los organismos pueden presentar por tiempos intermitentes altas o bajas de estos importantes indicadores; b) Disminución parcial o total de la actividad funcional del sistema inmunológico, lo que aumenta la susceptibilidad a enfermedades; c) Posibilidades de alteraciones en el apetito, el proceso digestivo y la absorción de nutrientes; d) Aumento de la tensión muscular y dolores de cabeza; e) Disfuncionalidad y hasta incapacidad en algunos procesos cognitivos como: la concentración, la memoria a corto plazo y la toma de decisiones; f) Dificultad para conciliar el sueño, insomnio y sueño de mala calidad; g) Disminución de la motivación y la energía; h) Irritabilidad, ansiedad, depresión, aislamiento, baja autoestima y agresividad e; i) Aumento del consumo de alcohol, tabaco y comida chatarra.

c) Fase 3: Agotamiento

El desgaste gradual del cuerpo frente a una circunstancia prolongada de estrés lo lleva a un estado de grave deterioro, cuyas consecuencias son una considerable pérdida de sus capacidades fisiológicas, cognitivas y emocionales, que permiten la entrada a esta fase de agotamiento. En ella, el individuo generalmente sucumbe ante las exigencias del estrés, ya que sus capacidades de adaptación e interacción con el entorno se reducen al mínimo; la adaptación o resistencia ante las demandas constantes no pueden ser respondidas por el organismo, ya que el



mismo padece en esta etapa:

Al nivel fisiológico: a) Se presenta una disminución en la producción de cortisol y adrenalina, hormonas que en la fase de alarma contribuyen a enfrentar el estrés, ya en esta tercera, se vuelven perjudicial, creando en torno a ellas un ciclo vicioso; b) La prolongación del estrés disminuye considerablemente el funcionamiento del sistema inmune, y coloca al organismo en un estado de susceptibilidad para el padecimiento de enfermedades inmunodepresoras, infecciosas y alérgicas; c) Las personas pueden presentar problemas gastrointestinales como: úlceras gástricas, gastritis, colon irritable, estreñimiento, esofagitis o diarrea; d) Aumenta el riesgo de padecer enfermedades cardíacas, hipertensión arterial y accidentes cerebrovasculares y; e) Padecimientos en el sistema músculo-esquelético como: dolores de cabeza, tensión muscular, fatiga crónica y fibromialgia. Todos estos son algunos de los síntomas más comunes en esta fase que se puede catalogar de crónico.

Al nivel cognitivo, las personas en esta fase de agotamiento, pueden presentar problemas como: a) Afectación importante de la memoria, la atención, la percepción, el aprendizaje y la lucidez en la toma de decisiones; b) Un aumento considerable y desproporcional de la rumiación mental, los pensamientos catastróficos e ideas negativas sobre el ser propio y el entorno; c) Aumento de la apatía, el desgano, y la desmotivación se apodera del individuo, quien pierde interés en actividades que antes disfrutaba.

Otra de las áreas muy afectadas en esta fase de agotamiento, son las emociones, las personas experimentan quizás un colapso en las mismas, por los niveles considerables en que aumentan las malas emociones, presentando: Ansiedad y con ella nerviosismo, inquietud y preocupación; depresión, tristeza, sentimientos de desolación y desesperanza; irritabilidad, poca tolerancia, frustración, hipersensibilidad emocional; y aislamiento social.

Es importante destacar que esta fase de agotamiento no se presenta en todas aquellas personas que experimentan estrés, así como lo severo y el tiempo, en que puede padecerse, va a depender de las capacidades del organismo y sus recursos de afrontamiento, así como de las singularidades del factor estresante, un

factor determinante es la intervención temprana que ayude a prevenir el desarrollo de problemas de salud más graves (Ver Figura 1).

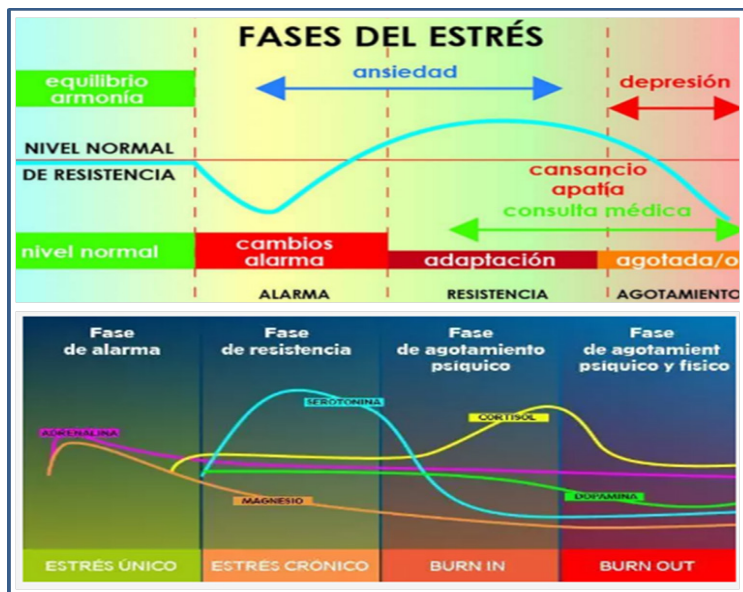


Figura 1. Fases del estrés y descarga hormonal según la fase.

Nota. Tomado de Fondation Ramsay Générale de Santé (2020).

1.3. Modelos teóricos

El estrés, como respuesta natural del cuerpo ante situaciones desafiantes, ha sido objeto de estudio por diversas teorías que buscan comprender su origen, características y efectos en el organismo. Entre las más resaltantes se cuentan: el modelo basado en la respuesta, el modelo basado en el estímulo y el modelo interrelacional. Para esta investigación se presentará una descripción general de estos tres modelos teóricos, según Sánchez (2010) y Vidal (2018 y 2019).



1.3.1. Basadas en la respuesta

Este modelo teórico que estudia el estrés centra la explicación en las manifestaciones o reacciones fisiológicas, emocionales y conductuales que experimenta el organismo ante un estímulo estresante. Se enfoca en cómo el cuerpo responde al estrés, sin considerar la evaluación individual o propia del estímulo. Entre los autores pioneros de esta teoría se citan a Walter Cannon y Hans Selye, ambos estudiosos del estrés para la década de 1930. A Cannon se le atribuye el término “lucha o huida” y Selye propuso el concepto de “síndrome de adaptación general (SAG)”, con el cual describe la respuesta fisiológica al estrés y las estructuró en fases, como fueron explicadas con anterioridad (Sánchez, 2010; Vidal, 2018 y 2019).

La teoría de Cannon, basada en la “lucha o huida”, refiere que el estrés es una respuesta que tiene el organismo de manera automática para defenderse o evadir algún factor amenazante, tanto interno como externamente; esta respuesta manifiesta una serie de acontecimientos que se activan en el organismo principalmente en el sistema nervioso y en el endocrino, con toda una sintomatología fisiológica que caracteriza al estrés, donde tiene mucha importancia la avalancha de hormonas como el cortisol, la adrenalina, la serotonina y la dopamina (Vidal 2018 y 2019).

Por su parte, la teoría de Selye, basada en el diagnóstico del Síndrome General de Adaptación (SGA) refiere que el organismo realice una movilización para afrontar un factor generador de amenaza y esta se observa de manera estandarizada en los organismos al activarse el sistema nervioso autónomo y el eje hipotálamo-hipófiso-suprarrenal, y manifestarse en las personas una serie de cambios fisiológicos, los cuales estipuló en tres etapas del estrés: alarma, adaptación o resistencia y agotamiento (Sánchez, 2010; Vidal, 2018 y 2019).

Para Sánchez (2010), la teoría presenta algunos aspectos que podrían mejorarse. En cuanto a su operatividad, se observa una falta de herramientas o estrategias para ponerla en práctica. Además, la definición del estresor resulta redundante al plantearlo simplemente como un estímulo que genera estrés, sin ahondar en sus características o efectos específicos.



1.3.2. Basadas en el estímulo

Guerrero (1999, como se citó en Sánchez, 2010) define el estrés como una respuesta a estímulos externos (estresores) que perturban, alteran o cambian el funcionamiento del organismo. Estos estímulos pueden ser de dos tipos, principalmente: psicosociales y biológicos; el modelo está situado en la perspectiva de la psicopatología y se le conoce también por Enfoque Psicosocial o de los Sucesos Vitales, ya que como su nombre lo indica la teoría se centra en las características del estímulo, la naturaleza del evento, la situación que provoca tanto la tensión como la respuesta de estrés.

Los estímulos psicosociales no son eventos que generan estrés por sí mismos, sino que se transforman en estresores dependiendo de cómo la persona los interprete cognitivamente y el significado que les otorgue, es decir, la respuesta de estrés surge de la evaluación cognitiva que se hace la persona de la situación. Por otro lado, los estímulos denominados biológicos, tienen la capacidad de convertirse en estresores debido a su impacto en el organismo, ya que provocan cambios bioquímicos o eléctricos que facilitan la respuesta de estrés (Guerrero, 1999, como se citó en Sánchez, 2010).

Entre los autores más relevantes de este modelo teórico, se encuentran Richard Lazarus y Susan Folkman, quienes se centraron en la importancia de la evaluación cognitiva y las estrategias de afrontamiento en la experiencia del estrés. Para estos autores, el estrés no es simplemente el resultado de un estímulo o evento externo, sino que depende de la evaluación que el individuo hace de dicho evento y la fortaleza de este como estresor (Vidal, 2018 y 2019).

Como toda teoría o modelo de pensamiento, esta tiene sus inconvenientes y tiene que ver con la delimitación de las circunstancias que se pueden considerar o no estresantes, ya que lo que puede ser causa de estrés para una persona no necesariamente lo es para otra (Sánchez, 2010).

1.3.3. Las interaccionales o estrés como proceso

Este modelo teórico del estrés integra las perspectivas del modelo de respuesta y el modelo de estímulo, reconociendo la interacción entre las características del individuo y el entorno. En otras palabras, el estrés es un proceso mental que



ocurre cuando las personas interaccionan, desde la cognición, las posibles demandas del contexto donde está ocurriendo la situación amenazante y mediante sus percepciones valora los recursos con los que cuenta para afrontar las demandas o amenazas; esta percepción no hace otra cosa que modular las respuestas al estrés. Son claves en esta teoría, las evaluaciones y las estrategias de afrontamiento, las cuales utiliza el individuo para enfrentar el estrés e influyen en su impacto, junto a estas estrategias se considera como factores de afrontamiento: la personalidad, la salud física y mental, y el apoyo social (Sánchez, 2010; Vidal, 2018).

Entre los autores más destacados de este modelo teórico se cuentan predominantemente Richard Lazarus, siguiéndole su colaboradora Susan Folkman; ambos integraron las perspectivas del modelo de respuesta y el modelo de estímulo en su teoría de la evaluación cognitiva, añadiendo como tercer componente los mecanismos de afrontamientos del estrés; en este punto se les une Aaron Antonovsky, quien propuso el modelo de “salutogenesis”, que se centra en los factores que promueven la salud y la capacidad de afrontar el estrés (Sánchez, 2010; Vidal, 2018).

Esta teoría se estructura en tres tipos de evaluaciones, las mismas según Vidal (2018 y 2019) son:

1. Evaluación primaria: Los individuos al presentarse una situación estresante, le otorgan una valoración al hecho. Al valorar perciben si la situación es sobresaliente, provechosa, positiva, amenazante, innecesaria o estresante. Si la considera un factor de estrés, la revalora concluyendo tres clases de situación: a) Amenaza (la evaluación parece una adversidad inmediata que puede ocurrir o no); b) Daño o pérdida (la evaluación es determinar el perjuicio que ya ha ocurrido) y; c) Desafío (la evaluación determina un reto y se comienza a considerar los recursos para afrontarla). Las evaluaciones anticipadas siempre son consideradas de amenaza y desafío (Lazarus y Folkman, 1986, como se citaron en Vidal, 2018).
2. Evaluación secundaria: Esta es la determinación en sí, de los recursos con los cuales el individuo cuenta para afrontar la situación estresante, la capacidad cognitiva se despliega a buscar y enfocarse en las estrategias de afrontamiento y como las puede emplear para lograr el éxito o el fracaso al abordarse la situación de estrés. Las manifestaciones del estrés y caminar por sus diferentes etapas va a depender de la valoración cognitiva de dichos recursos de afrontamiento y cómo usarlos adecuadamente. Esta segunda

evaluación proporciona al individuo concientizar las divergencias que puedan existir entre sus competencias, destrezas y pericias y las exigencias de la adversidad o reto, juega como se dijo anteriormente un papel relevante la personalidad, la salud física y mental, y el apoyo social para tener éxito en el abordaje de la circunstancia estresante (Brannon y Feist, 2001, como se citaron en Vidal, 2018).

3. **Reevaluación:** Durante el proceso de interacción entre la persona y la situación de estrés, se produce en consecuencia una retroalimentación o *feedback*, lo que genera, a su vez, revalorizaciones que conllevan correcciones y mejoras tanto de los recursos como de las estrategias usadas para afrontar la situación estresora, esto por la información que llega y se percibe por los procesos cognitivos y como este transforma constantemente dicha información y la adapta a los diversos recursos de afrontamiento que la persona posea en distintos tiempos o momentos. La reevaluación es tan constante y cambiante como las percepciones que se tienen (Lazarus y Folkman, 1986, como se citaron en Vidal, 2018).

Estos tres modelos teóricos del estrés ofrecen perspectivas un poco diferentes pero complementarias unas con otras, que permiten comprender este fenómeno tan complejo; las mismas llegan a ser útiles para identificar las causas del estrés, desarrollar nuevas y saludables estrategias de afrontamiento efectivas y promover la salud mental, física y emocional en los seres humanos (Sánchez, 2010) (Ver Figuras 2 y 3).

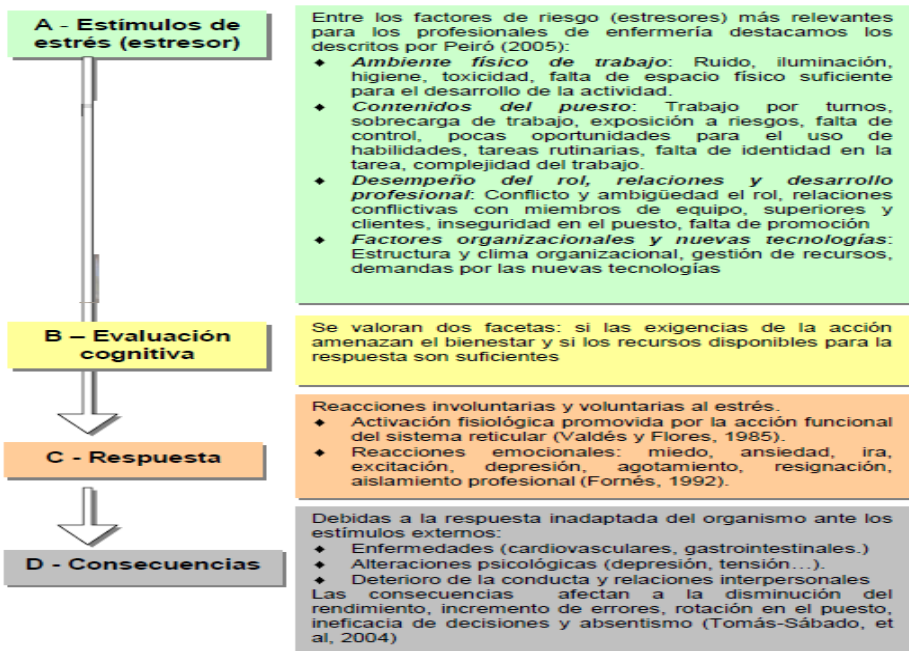


Figura 2. Análisis del proceso transaccional del estrés, según Richard Lazarus y Susan Folkman (1986).

Nota. Tomado de Lazarus y Folkman (1986, como se citaron en Vidal, 2018).

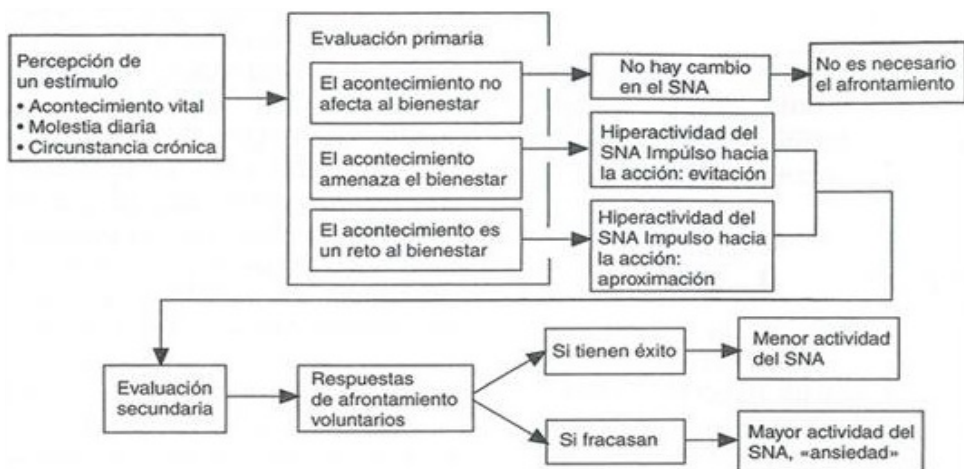


Figura 3. La conceptualización de Lazarus del estrés como proceso.

Nota. Tomado de Lazarus y Folkman (1986, como se citaron en Vidal, 2018).

1.4. Enfermedades relacionadas al estrés

Ortega (1999, como se citó en Sánchez, 2010) ha demostrado que la medicina ha confirmado durante años la existencia de enfermedades relacionadas con el estrés. Los estilos de vida post modernos son cada vez más exigentes, lo que aumenta considerablemente los niveles de tensión en las personas y provoca la aparición de variadas patologías como consecuencias del estrés agudo y el estrés crónico (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Enfermedades relacionadas al estrés agudo y al estrés crónico.

Tipo de estrés	Explicación	Patologías
Agudo	Son enfermedades clínicamente comprobadas que aparecen por la exposición de las personas a factores o situaciones de estrés altamente demandantes o eventos abrumadores e impactantes, que afectan la salud integral de los individuos, ya que de forma repentina y brusca, ocasionan el desarrollo de ciertas patologías que se tornan irreversibles	Úlcera por estrés Estados de <i>shock</i> Neurosis postraumática Neurosis obstétrica Estado postquirúrgico Dolor de cabeza Colitis, diarrea
Crónico	Cuando una persona se enfrenta a situaciones estresantes durante un período extenso, ya sea meses o incluso años, las consecuencias sobre su salud pueden ser de mayor gravedad y de carácter más permanente. Estas enfermedades crónicas, tanto físicas como mentales, tienen un impacto significativo en la calidad de vida del individuo.	Hipertensión arterial Úlcera péptica Colon irritable Alergias Artritis Asma Enfermedades respiratorias Diabetes mellitus Arritmias cardiacas

Nota. Adaptación de Sánchez (2010) y Vidal (2018).



1.5. Estrés y salud

El estrés es una respuesta natural del organismo ante las exigencias que aparecen en el entorno día a día; puede convertirse en un enemigo silencioso cuando se vuelve crónico. Su impacto en la salud abarca múltiples áreas, desde lo cognitivo hasta lo físico, con repercusiones importantes que no deben subestimarse y a las que se le debe dar su debido trato, para promover y vivir con un bienestar integral.

El estrés es una respuesta procesal del organismo de cada individuo para encarar las exigencias psicosociales de las circunstancias desafiantes y amenazantes de la vida en un momento determinado. En la manera de enfrentar, la persona interacciona con el entorno estimulante y recurre según el mismo, a los mecanismos que utilizará para confrontarlo; en esa interacción la salud del organismo se ve afectada de manera positiva y negativa, en su mayoría son más las implicaciones o efectos desfavorables que puede acarrear a la salud este padecimiento.

Según Naranjo (2009); Vidal (2018) y Chang et al. (2022), son varias las áreas de la salud del organismo que se afectan por los cambios biológicos, funcionales y químicos que produce el mecanismo del estrés, la liberación de hormonas como el cortisol y la adrenalina son de gran utilidad. Sin embargo, cuando un organismo se expone por tiempos prolongados a la producción de estas hormonas se genera un desgaste, impactando diversos sistemas que deterioran la salud física y mental; este desgaste en presencia de un estrés negativo prolongado, se manifiesta de la siguiente manera:

- a) La salud cognitiva del organismo en presencia de estrés se ve afectada en varias de sus capacidades, como: la memoria a corto y a largo plazo; la capacidad de percepción que encierra la captación, procesamiento y retención de la información del entorno por nuestros sentidos; la construcción del pensamiento analítico o razonamiento; la concentración y el proceso de toma de decisión; deterioro del aprendizaje, ya que se dificulta la plasticidad neural; la aparición de pensamientos negativos y rumiantes, lo que genera un sesgo negativo en la interpretación de la realidad, intensificando la preocupación, el nerviosismo y ansiedad (Naranjo, 2009; Vidal, 2018 y Chang et al., 2022).
- b) La salud estructural y funcional del organismo, a causa del estrés y el estrés crónico debilita la eficiencia y eficacia del sistema inmunológico, y coloca el organismo a expensas de sufrir enfermedades; las células en constante actividad entran en proceso de oxidación y aceleran el envejecimiento

celular impactando y debilitando la piel que es el órgano más grande del organismo, dando origen a alergias y otras enfermedades; también el estrés crónico eleva la presión arterial y el colesterol, factores de riesgo para enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares (Naranjo, 2009; Vidal, 2018 y Chang et al., 2022).

c) Con respecto a la salud neural, se modifican o alteran tanto la estructura como el funcionamiento óptimo de la amígdala y el hipocampo, afectando el procesamiento emocional y la capacidad de retención; la producción de cortisol y adrenalina en exceso produce un desequilibrio neuroquímico en los neurotransmisores como la dopamina y la serotonina, y esto afecta funciones motoras y trastornos del ánimo; también se presenta una disminución de la neurogénesis, es decir, la producción de nuevas neuronas en el hipocampo, afectando el aprendizaje y la memoria (Naranjo, 2009; Vidal, 2018 y Chang et al., 2022).

d) La salud física es de las primeras áreas que comienzan a padecer consecuencias por estrés prolongado, ya que genera tensión muscular y dolores de cabeza, que llegan a derivar en bruxismo o fibromialgia; al nivel digestivo es causante de úlceras gástricas, reflujo ácido y síndrome del intestino irritable; los trastornos del sueño, también son muy comunes como dificultad para conciliar el sueño, insomnio o apnea del sueño (Naranjo, 2009; Vidal, 2018 y Chang, 2022).

e) El deterioro de la salud emocional, es una de las manifestaciones más incómodas y perturbadoras del estrés y más del estrés crónico; las personas presentan un deterioro relevante porque comienzan a desarrollar trastornos de ansiedad y depresión; irritabilidad, impulsividad y la habilidad emocional; igualmente llega afectar la percepción de sí mismo y la autoestima (Naranjo, 2009; Vidal, 2018 y Chang et al., 2022).

f) Al verse afectada la salud emocional, las conductas y los comportamientos se tornan negativos y hasta destructivos, pues las personas pueden llegar al aislamiento social evitando las situaciones que lo generan; pueden aumentar el consumo de alcohol, tabaco y comida poco saludable; así como la capacidad de tomar decisiones racionales y responsables puede verse comprometida (Naranjo, 2009; Vidal, 2018 y Chang et al., 2022).

CAPÍTULO II

ESTRÉS LABORAL

2.1. Definiciones

El estrés en el trabajo se ha convertido en una de las mayores preocupaciones de salud para la sociedad actual ya que, dentro de una organización, afecta tanto a los trabajadores -quienes pueden sufrir de incapacidad física o mental al realizar sus tareas- como a los empleadores y gobiernos por tener que otorgarle incapacidad a tantos empleados que hoy sufren enfermedades asociadas al estrés. En torno a este proceso o padecimiento, son diversos los estudios que han demostrado el impacto negativo que tiene el estrés laboral en la productividad de las entidades empresariales y de la economía en general (Godoy, 2013).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2004, como se citó en Chang et al., 2022), psicológicamente el estrés laboral se conceptualiza como un desequilibrio entre las exigencias del trabajo profesional y la capacidad del individuo para afrontarlas, el cual es provocado por un conjunto de anomalías que se producen en el organismo del trabajador con la intervención de algunos estresores, los cuales afectan la salud del empleado.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016, como se citó en Chang et al., 2022), fisiológica y emocionalmente, el estrés es la respuesta que surge cuando las exigencias del entorno superan la capacidad de una persona para afrontarlas, esto conlleva un desequilibrio entre las demandas del trabajo, la vida personal y los recursos que el individuo tiene para manejarlas. En otras palabras, este tipo de estrés surge de la interacción entre la organización funcional del trabajo y las relaciones entre los empleados, cuando se presentan adversidades y demandas en el entorno laboral y la incapacidad de superarlas, provocando una activación del sistema nervioso autónomo, aumento de cortisol y adrenalina y se presentan ciertos cambios fisiológicos y emocionales perjudiciales para los trabajadores y para el ambiente laboral en general. Entre estos cambios se pueden mencionar: irritabilidad, ansiedad, depresión, hipocondría, alienación, desgaste, problemas interrelacionales, dificultad para concentrarse, recordar, aprender cosas nuevas, tomar decisiones, entre otras.

El estrés laboral, desde lo sociológico, es el producto de las relaciones de tensión y las adversidades estresantes que surgen en la dinámica laboral y social dentro de las organizaciones, las cuales manifiestan una inestabilidad entre las exigencias del trabajo y la capacidad del individuo para afrontarlas; estas exigencias pueden ser: Carga de trabajo excesiva, falta de control sobre el trabajo, falta de apoyo social y laboral, relaciones conflictivas con compañeros o superiores, aislamiento social en el trabajo, entorno laboral inseguro y una cultura organizacional negativa (Vidal, 2018; Patlán, 2021).

Según Patlán (2021), desde la perspectiva económica el estrés tiene dos sentidos. El primero, es la angustia, preocupación y presión que experimenta una persona o varias de ellas, pertenecientes al talento humano de una empresa u organización, debido a problemas económicos relacionados con su trabajo como: Inestabilidad laboral, bajos ingresos, endeudamiento y falta de control financiero. El segundo, es la consideración de este padecimiento como aquel costo para las organizaciones empresariales que llega a afectar la productividad, el rendimiento, la eficiencia, la eficacia y la salud de los trabajadores, generando a la institución costos de atención médica, rotación de personal, retribución de dinero por medicamentos, pagos extras e indemnizaciones, por el absentismo laboral.

Es importante en este punto, mencionar las diferentes acepciones que recoge Patlán (2021) sobre el estrés laboral; las mismas son:



- a) Estrés laboral: Es una respuesta individual a las exigencias y presiones del trabajo. Se caracteriza por una sensación de desequilibrio entre las demandas del trabajo y la capacidad del trabajador para afrontarlas, bien sea por falta de conocimiento o destrezas para realizar o culminar el mismo, un compañerismo apoyador, un liderazgo patrocinador del cambio y el auxilio organizacional (OMS, 2004, como se citó en Patlán, 2021).
- b) Estrés ocupacional: Se genera por las características del puesto o la profesión que se desempeña. Factores como la carga de trabajo, la monotonía, la falta de control sobre el trabajo, el riesgo de accidentes y la exposición a agentes nocivos pueden contribuir al estrés ocupacional (Patlán, 2021).
- c) Estrés organizacional: Es el resultado de las características y el funcionamiento de la organización en la que se trabaja. Factores como la cultura organizacional, el liderazgo, las relaciones con los compañeros, la comunicación y la estructura de la organización pueden influir en el estrés organizacional, lo que provoca depreciación en la salud del trabajador y en la organización misma. Los trabajadores perciben una desvalorización con respecto a sus competencias, recursos y tiempo, que provocan comportamientos disfuncionales (Gutiérrez y Ángeles, 2012 como se citaron en Patlán, 2021).

Estas acepciones sobre el estrés laboral tienen sus diferencias según:

Origen: El estrés laboral se origina en la interacción entre el individuo y las demandas del trabajo. El estrés ocupacional se genera por las características del puesto o la profesión. El estrés organizacional tiene su origen en las características y el funcionamiento de la organización (Patlán, 2021).

Enfoque: El estrés laboral se centra en la respuesta individual al trabajo. El estrés ocupacional se enfoca en las características del trabajo que generan estrés. El estrés organizacional se centra en el impacto de la organización en el bienestar de los trabajadores (Patlán, 2021).

Nivel de análisis: El estrés laboral se analiza al nivel individual. El estrés ocupacional se analiza al nivel del puesto o la profesión. El estrés organizacional se analiza al nivel de la organización (Patlán, 2021).



2.2. Factores psicosociales en el trabajo

El estrés laboral es una problemática que aflige a un número considerable de la población trabajadora, impactando negativamente en su salud mental, física y en el rendimiento profesional; son variados los factores que lo generan, entre ellos se encuentran los factores psicosociales, que interactúan de forma compleja y generan un impacto significativo en el bienestar del individuo.

Para Peiró (1991) y Schnall (1998, como se citaron en Vidal, 2018), existen múltiples condiciones laborales, denominadas intrínsecas en donde se enmarcan las físicas y psicosociales que, al analizarse, tienen un alto potencial de generar estrés en los trabajadores, entre las más relevantes encontramos:

- a) Labores repetitivas: Son acciones que se realizan una y otra vez, que se tornan monótonas y frustrantes, creando tensión.
- b) Trabajo en cadena: Una empresa puede establecer un ritmo de producción altamente demandante, y esto crea una fuerte tensión que puede ser abrumadora, provocando en el ambiente de trabajo altos niveles de estrés.
- c) Monitoreo constante: La repetitiva mirada vigilante, bien sea por cámaras o supervisores, genera ansiedad e incomodidad.
- d) Horas extras involuntarias: La exigencia de trabajar más horas de las planeadas o contratadas, la mayoría de las veces afecta el equilibrio entre la vida laboral y personal, intensificando el estrés.
- e) Horarios inflexibles para ajustar la jornada laboral a necesidades personales puede ser una fuente de estrés.
- f) Falta de habilidades y conocimientos necesarios para realizar el trabajo puede generar inseguridad e incompetencia, aumentando el estrés.
- g) Carga de trabajo: Exceso de tareas y responsabilidades desproporcionadas son factores que generan una sensación de sobrecarga y presión.



h) Falta de claridad en el rol o funciones laborales, expectativas poco definidas y objetivos confusos pueden provocar incertidumbre, inseguridad y frustración en el trabajador.

i) Falta de desarrollo profesional, ya que las oportunidades para aprender son pocas o casi nulas, no hay políticas de crecimiento y desarrollo, lo que puede generar estancamiento, desmotivación y baja autoestima (Peiró, 1991; Schnall, 1998, como se citaron en Vidal, 2018) (Ver Figura 4).

Para Flores y Calderón (2021) y Chang et al. (2022), los factores psicosociales por sí solos que llegan a generar estrés laboral, pueden ser los siguientes:

- a) Relaciones conflictivas, que se vuelven hostiles entre compañeros o superiores, dificultan la comunicación, el apoyo social y un ambiente laboral cordial y saludable, esto genera tensión, ansiedad y desgaste emocional.
- b) Ausencia de reconocimiento, *feedback* positivo, valorización por el trabajo realizado, afectan la autoestima, la motivación y la satisfacción laboral.
- c) Discriminación, por motivos de género, raza, edad, religión o cualquier otra condición personal puede generar sentimientos de injusticia, aislamiento y baja autoestima.
- d) Cultura organizacional negativa: Un ambiente laboral con una estructuración rígida, jerárquica, poca flexibilidad, con ausencia de confianza puede generar estrés, desmotivación y baja productividad. El espacio de trabajo ya sea propio o ajeno, puede ser fuente de estrés para algunos empleados, especialmente para aquellos que tienen un fuerte sentimiento de pertenencia hacia su entorno laboral.
- e) *Mobbing* o acoso laboral: Ser víctima de acoso o intimidación por parte de compañeros o superiores puede tener graves consecuencias para la salud mental y el bienestar del trabajador.



Figura 4. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Nota. Tomado de Mansilla (2009) como se citó en Vidal (2018).

Es importante destacar que los factores no actúan de forma aislada, sino que se interconectan y potencian mutuamente. Un ambiente laboral con altos niveles de estrés psicosocial puede exacerbar las dificultades intrínsecas del trabajo, y viceversa (Chang et al., 2022) (Ver Figura 4).

2.3. Estadísticas

Según Gallup (2023, como se citó en Mena, 2023), en su informe denominado *State of the Global Workplace 2023 Report*, realizado en más de 160 países, determinó que el estrés laboral se ha convertido en un problema de salud pública al nivel mundial, afectando a millones de trabajadores y generando un impacto significativo en la economía, ya que por más de 20 años las tendencias en sus niveles de padecimiento sólo se han mantenido a escalas máximas históricamente preocupantes; nada más el 44% de los trabajadores encuestados en este estudio manifestó haber experimentado mucho estrés solo un día antes de habersele aplicado esta encuesta (Ver Figura 5).



Figura 5. Porcentaje de estrés en los trabajadores a nivel mundial, 2010-2022.

Nota. Gallup (2023), como se citó en Mena (2023).

Al nivel mundial, según este informe los trabajadores con niveles altos diarios de estrés (52%) fueron los pertenecientes a las entidades organizacionales de Estados Unidos, Canadá y Asia Oriental, en comparación con el 41% de los trabajadores de las entidades empresariales de América Latina y el Caribe, y un 39% de los trabajadores de Europa. De estos porcentajes, los jóvenes trabajadores fueron los que padecieron mayores niveles de estrés, sobre todo aquellos que laboran exclusivamente en lugares remotos o híbridos (Gallup, 2023, como se citó en Mena, 2023).

Por su parte, la OMS en su informe mundial sobre salud mental, publicado con el apoyo de la OIT en 2022, mostró que el estrés por la dinámica laboral provocó 12.000 millones de días de trabajo perdidos en el año 2019, lo que representó un costo de 1 billón de dólares para la economía mundial. En ese mismo informe, la OMS mostró que, de los mil millones de seres humanos diagnosticados por alguna enfermedad mental, el 15% de los adultos en edad laboral al nivel mundial experimentan un trastorno mental, siendo la depresión y la ansiedad de las más comunes y un 75% de los trabajadores reportan sentir estrés laboral.

Con respecto a las manifestaciones patológicas del estrés en los trabajadores, por ejemplo, de la Unión Europea, las enfermedades cardiovasculares, junto con

las músculo-esqueléticas son las de mayor frecuencia en padecimiento; juntas suman un 36%. Las propias de las alteraciones cognitivas y emocionales, por efectos de desórdenes hormonales (ansiedad, depresión, irritabilidad, insomnio, entre otras) están representadas en 35%; el otro 29% representa los padecimientos gastrointestinales, disminución de la respuesta del sistema inmunológico, infecciones, uso y abuso de drogas, mala alimentación y hasta suicidio (Patlán, 2021).

En el caso del Perú, según el Instituto Nacional de Salud Mental (INSM) (2021), el Instituto de Estadísticas e Informática (INEI) (2021) y Melo (2024), el 57,2 % de trabajadores de Lima sufren de estrés laboral, y al nivel nacional este padecimiento lo manifiestan el 70,0% de los trabajadores, incluyendo los trabajadores informales. Estos porcentajes tienen como causa principal la excesiva jornada laboral, siendo en América Latina un porcentaje relevante el que se evidencia en el Perú, con un 43,1%, así como en Honduras (43,6%) y El Salvador (43,2%). Traduciéndose esto en el hecho de que estos tres países tienen tres de cada diez trabajadores laborando a la semana hasta más de 49 horas en su carga horaria laboral (Ver Figura 6).

Según la data de la INSM (2021) y el INEI (2021), del 70% de los trabajadores peruanos que sufren estrés laboral, aproximadamente 47% son mujeres y 36% son hombres; 32% reportan trabajar más de 48 horas semanales y 40% de sus consultas médicas en el país están relacionadas con este padecimiento, es importante resaltar que de este último porcentaje 14,6 % son diagnosticados con depresión o ansiedad ligada al estrés laboral. En el Perú, las personas activas laboralmente tienen edades comprendidas entre los 16 y 74 años; una de cada tres personas tiene alguna afección que se origina o se complica con la dinámica laboral, las mismas manifiestan padecer síntomas propios del síndrome de Burnout, cansancio psicoemocional, tristeza, desmotivación, desvinculación, falta de implicación, ansiedad y depresión (Ver Tabla 2).

La información basada en la data de la Tabla 2 arroja que el 60,99% de los trabajadores peruanos padecen enfermedades músculo-esqueléticas asociadas a sus acciones laborales; en segundo lugar se encuentra el estrés, la depresión y la ansiedad con 14,57%; luego se ubican los problemas respiratorios y pulmonares con un 5,75%; siguiéndole los problemas cardiovasculares y circulatorios con un 4,41%. Igualmente se observa, que son las mujeres las que padecen mayormente las patologías músculo-esqueléticas y las asociadas al estrés, la depresión y la ansiedad, mientras que los hombres son los que padecen mayormente las patologías respiratorias/pulmonares, así como las cardiopatías y circulatorias.

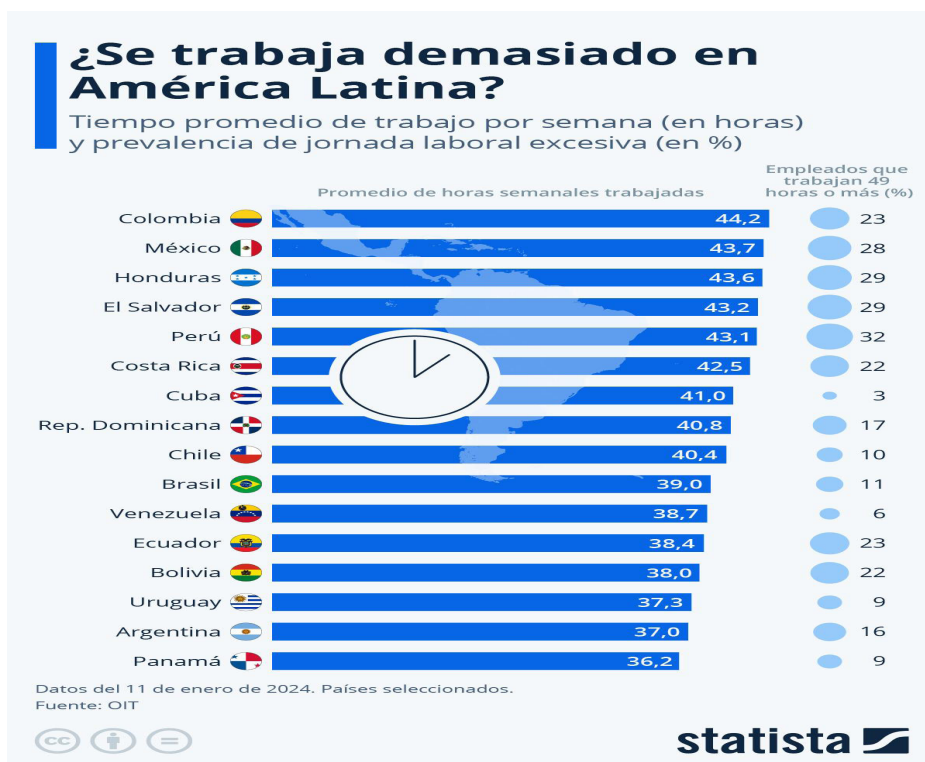


Figura 6. Tiempo promedio de trabajo por semana (en horas) y prevalencia de jornada laboral excesiva (en %) en América Latina.

Nota. OIT (2024) como se citó en Melo (2024).

Tabla 2. Enfermedades asociadas a la dinámica laboral en el Perú durante el año 2020, en porcentajes.

Patología	Población general	Hombre	Mujer
Problema óseo, articular o muscular que afecta principalmente al cuello, los hombros, los brazos o las manos	19,91	15,18	24,17
Problema óseo, articular o muscular que afecta principalmente a las caderas, las piernas o los pies	14,73	15,48	14,05
Problema óseo, articular o muscular que afecta principalmente a la espalda	26,35	28,67	24,26
Problema dermatológico	1,05	1,17	0,94
Problema respiratorio o pulmonar	5,75	7,03	4,59
Problema auditivo	0,55	0,93	0,21
Estrés, depresión o ansiedad	14,57	13,35	15,68
Dolor de cabeza y/o fatiga ocular	1,30	0,96	0,96
Cardiopatía, infarto de miocardio u otro problema del sistema circulatorio	4,41	5,83	3,13
Enfermedad infecciosa (vírica, bacteriana u otro tipo)	3,37	2,91	3,78
Problema gástrico, hepático, renal o digestivo	2,21	2,21	1,70
Otro tipo de problema de salud	5,32	5,47	5,19
No sabe / No contesta			

Nota. Tomado de INEI (2021).

Según el INEI (2021), en cuanto a los factores psicosociales que causan estrés laboral, el 24,4% de trabajadores peruanos en el 2020 manifestó que dos de los factores causantes de estrés más negativos y que agrava su salud y perjudica su bienestar son: Las presiones en torno al tiempo laboral y la sobrecarga de trabajo, sobre todo en las mujeres; le sigue con un 7,4% el maltrato o trato difícil con clientes, pacientes y alumnos, sobre todo con las mujeres cuyo porcentaje se encuentra en un 9,0% , entendiendo que de los sectores con mayor índice de



estrés laboral se cuentan: Salud, educación, servicios financieros y telecomunicaciones.

En cuanto a uno de los factores psicosociales con más impacto en la salud mental, emocional y tranquilidad de los trabajadores es sentirse inseguros laboralmente; con respecto a esto, un 7,1% de empleados activos manifestó haber experimentado dicha inseguridad laboral, sobre todo los hombres con un 7,4%, pero que de manera diferencial y positiva en el caso de las mujeres se redujo a un 6,8%. Finalmente, del total de los trabajadores activos en el 2020, un 53,4% expresó no haber tenido presiones laborales adversas que hayan perjudicado su salud mental y emocional, esto no conlleva afirmar que, en el Perú, el estrés laboral no perjudique dichas áreas de la salud, todo lo contrario, es importante comprender que existe un 46,6% de trabajadores con este padecimiento (INEI, 2021).

2.4. Consecuencias del estrés laboral

El estrés laboral se ha convertido en una pandemia silenciosa que afecta a millones de personas alrededor del mundo y ocasiona problemas constantes hacia el interior de toda organización. Sus consecuencias no solo se limitan al ámbito individual, sino que también impactan negativamente en las organizaciones, las relaciones sociales y el bienestar general, lo que produce en los empleados desconsuelo, insuficiencia, insatisfacción laboral lo que, a su vez, conlleva la deserción laboral (Patlán, 2021).

Para Aamodt (2010), Vidal (2018 y 2019) y Chang et al. (2022,) son dos grupos de consecuencias que sufre el empleado al padecer de estrés laboral, estas son las siguientes:

Consecuencias personales:

- a) Deterioro de la salud física: como se ha hecho referencia son variadas las consecuencias físicas y biológicas asociadas al estrés; este mecanismo de respuesta del organismo provoca un mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, dolores musculares por tensión, padecimientos óseos, problemas de sueño, sudoración, caída del cabello, vitiligo, fuertes dolores de espalda, cuello, hombros y piernas, así como otros padecimientos.
- b) Afectación de la salud mental y emocional: ya que desencadena o exacerba problemas de ansiedad, depresión, preocupación constante, inquietud, nerviosismo, dificultad para relajarse, sentimientos de tristeza, apatía, desánimo y pérdida de interés en las actividades cotidianas. El síndrome

de Burnout y otras condiciones psicológicas pueden llevar a las personas a ser propensas en manifestar ira, frustración, agresividad; cognitivamente aumenta la falta de atención, memoria y la incapacidad de toma de decisiones acordes y da paso al agotamiento mental, la fatiga crónica y falta de energía.

- c) Disminución de la satisfacción laboral, al cambiar la percepción del trabajo, es decir, puede llegar a convertir el trabajo en una experiencia negativa, que conlleva abstencionismo, desmotivación y falta de compromiso laboral desde la individualidad de quien lo padece.
- d) Deterioro de la calidad de vida: ya que afecta negativamente la vida personal, familiar y social del individuo, puede provocar el consumo de bebidas y sustancias adictivas, comportamientos no acordes con la ley, ética y valores sociales, pérdida laboral e incluso hasta la muerte.
- e) Deterioro del desarrollo profesional, por la incapacidad del individuo para aprender y crecer profesionalmente.

Consecuencias organizacionales:

- a) Disminución de la productividad, ya que reduce en los empleados la capacidad de concentración, el equilibrio en la toma de decisiones, y la creatividad, provocando problemas de eficiencia y rendimiento laboral.
- b) Aumento del absentismo laboral, ya que son variadas las enfermedades y padecimientos que llega a sufrir el personal estresado y desmotivado, por el estrés laboral.
- c) Mayor rotación de personal: Un ambiente laboral estresante llega a generar entre los empleados insatisfacción y desinterés, tanto de la dinámica laboral como de la propia empresa, lo que impulsa la búsqueda de mejores oportunidades de trabajo en otras entidades organizacionales.
- d) Deterioro del clima laboral: Un talento humano estresado llega a ser y crear un entorno de trabajo hostil, tenso y conflictivo, lo que impide la colaboración y el compañerismo.
- e) Deterioro de las relaciones interpersonales: Una persona afectada con estrés, la mayoría de las veces es una persona con descontrol en sus emociones y comportamientos, lo que llega a afectar negativamente la comunicación y la interacción con familiares, amigos y compañeros de trabajo, esto aumenta la tensión y la agresividad en las relaciones; igualmente evita situaciones sociales por sentirse abrumado o irritable, lo que incapacita a



estas personas a buscar y recibir apoyo de su entorno social y laboral (Ver Tabla 3).

Tabla 3. Consecuencias del estrés.

Personales	Estresores laborales	Personales/hábitos
Problemas maritales	Características del puesto	Pesimismo
Problemas familiares	Conflicto de roles	Dieta
Problemas de salud	Ambigüedad de roles	Ejercicio
Problemas económicos Dificultades diarias	Sobrecarga de roles Características organizacionales	
Estrés residual	Ajuste persona-organización	
	Ambiente laboral	
	Relaciones con los demás	
	Falta de empoderamiento	

Nota. Tomado de Aamodt (2010).

Es necesario en este punto, referir una de las consecuencias emocionales y conductuales que se producen en los empleados como respuesta a un estado de estrés laboral crónico prolongado, la misma se denomina síndrome de Burnout o síndrome “del trabajador quemado”. Este tipo de estrés laboral es una respuesta natural del organismo ante las demandas y desafíos excesivos y exorbitantes, que se mantienen durante un buen tiempo en el entorno laboral, y que se manifiestan negativamente en la salud física y mental del trabajador, debido a que, durante ese tiempo de extrema demanda, el empleado padeció muchos factores que provocaron tal condición (Fernández, 2010).

Para Fernández (2010) y Hederich y Caballero (2016), entre los factores que pueden llegar a provocar el síndrome de Burnout, se cuenta: a) La carga de trabajo: una excesiva carga horaria laboral, poco o nada de tiempo de descanso y plazos muy ajustados para realizar determinadas acciones; b) La falta control sobre el trabajo, a veces los liderazgos ejecutivo centralizado no dejan que los administrativos tengan autonomía en los procesos de toma de decisión, esto resta alcance y significancia al trabajo y origina sentimientos de frustración y desvalorización del mismo; c) Falta de reconocimiento y respeto laboral, ya que

los empleados no reciben *feedback* positivo por el trabajo realizado, lo que origina desmotivación, descontento, insatisfacción y hasta enojo laboral; d) Los conflictos en el ambiente laboral, esto provoca malas relaciones con los compañeros o con liderazgo administrativo, y mucha hostilidad; e) Falta de apoyo social, el padecimiento de este síntoma puede llegar a ser perjudicial para la salud y el no contar con una red de apoyo social en el trabajo o en la vida personal, para superarlo lleva a la persona al aislamiento.

Con respecto a la sintomatología del síndrome de Burnout, Olivares y Gil (2009) y Vidal (2018 y 2019), mencionan la siguiente:

Agotamiento emocional: El empleado siente una profunda fatiga, una falta de energía, un agotamiento físico y psicológico para afrontar las tareas y las demandas del trabajo, experimenta también una sensación de estar “vacío”, “hecho polvo” y sin recursos emocionales, hasta para socializar con los demás compañeros de trabajo, ya que llega a presentar una alta y constante irritabilidad, por la depresión que igualmente sufre.

Despersonalización: Se produce una desvinculación emocional del trabajo y de las personas con las que se interactúa. Se desarrolla una actitud cínica y negativa hacia el trabajo y los compañeros.

Disminución del rendimiento: Se observa en el empleado una baja en la productividad y en la calidad del trabajo. Se cometen más errores y se tiene dificultad para concentrarse.

Otros síntomas: Dolores de cabeza, fatiga muscular, cansancio crónico, problemas digestivos, insomnio, tensión, ansiedad, baja autoestima, trastornos del sueño, obsesiones, fobias, sentimiento de fracaso, impotencia, desinterés por las actividades que antes se disfrutaban y adicciones.

2.5. Medición del estrés laboral

Para Patlán (2021), evaluar o medir el estrés laboral es crucial para diagnosticar o comprender la situación de un trabajador o un grupo de ellos. Este diagnóstico implica identificar y describir la presencia de estrés en el trabajo, considerando sus características principales a través de un modelo teórico o un enfoque específico del estrés laboral. La evaluación del estrés laboral se realiza mediante la selección de una muestra representativa de trabajadores y la aplicación de una metodología específica; esta metodología puede incluir el uso de uno o varios instrumentos de medición diseñados para evaluar el nivel de estrés que experi-



mentan los empleados.

El objetivo principal de la evaluación del estrés laboral es obtener información precisa sobre el grado de estrés que afecta a los trabajadores. Con base en esta información, se pueden desarrollar intervenciones adecuadas, ya sean al nivel individual, grupal u organizacional. Estas intervenciones tienen como objetivo prevenir o mitigar las consecuencias negativas del estrés laboral, tanto para los trabajadores como para la organización en su conjunto (Patlán, 2021).

La medición implica cuantificar aspectos o variables de unidades de análisis mediante la asignación de números, siguiendo reglas específicas, para evaluar el estrés laboral, se requiere tanto una perspectiva que abarque las distintas dimensiones del estrés (estímulo, respuesta, transacción e interacción) como un enfoque de medición adecuado (personalizado, compuesto o global/integrador) (Gutiérrez, 2012, como se citó en Patlán, 2021) (Ver Figura 7).

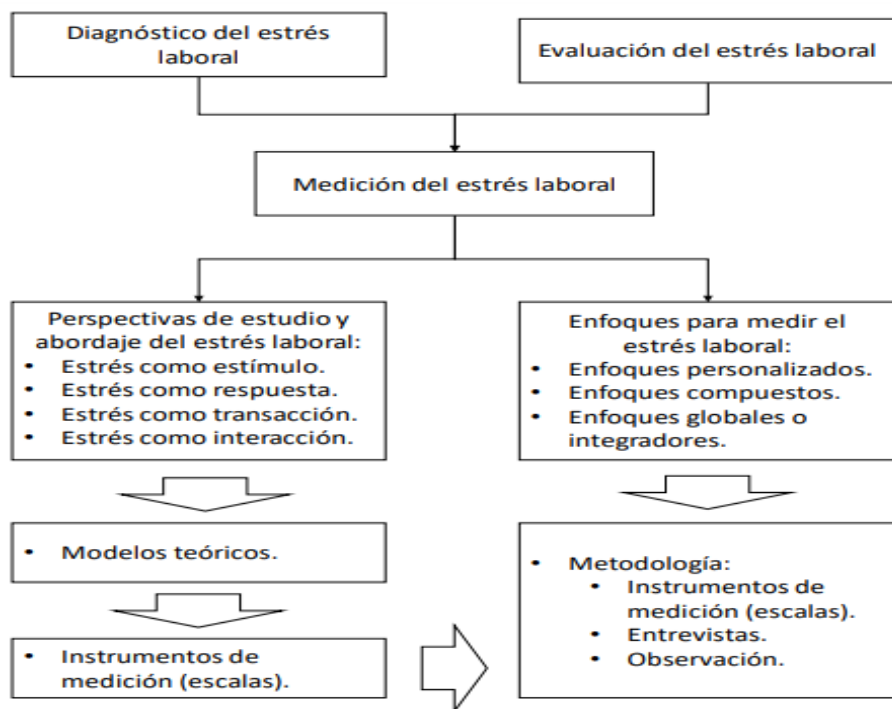


Figura 7. Medición del estrés laboral.

Nota. Tomado de Patlán (2021).

Para Steiler (2011, como se citó en Patlán, 2021), existen tres enfoques para medir el estrés laboral: a) Los enfoques personalizados se caracterizan por el uso de herramientas de evaluación adaptadas a ocupaciones concretas; son escalas existentes o diseñadas específicamente para la ocupación en cuestión, tomando en cuenta las características y demandas particulares del trabajo. Al utilizar instrumentos especializados, se obtiene una comprensión más precisa y detallada del estrés laboral en cada contexto ocupacional; b) Los enfoques compuestos buscan evaluar el estrés laboral desde una perspectiva amplia, considerando causas y consecuencias, tanto al nivel individual como organizacional, por tal razón se enfocan en medir: Factores estresantes; impacto individual al nivel psicológico y fisiológico; consecuencias organizacionales; factores moduladores como personalidad, mecanismos de afrontamiento, genética, salud física o social, apoyo social, red de contactos; c) Enfoques globales o integradores, tienen como objetivo superar las limitaciones de enfoques tradicionales mediante una perspectiva interdisciplinaria, donde participan psicólogos, médicos y expertos en ciencias de la organización, trabajan en conjunto con metodología multifacética: entrevistas, escalas de medición y observación para obtener una comprensión completa del estrés laboral. Este enfoque brinda una visión más amplia y precisa del fenómeno del estrés laboral.

2.5.1. Cuestionario Maslach Burnout Inventory

Para Maslach (1982, como se citó en Vidal, 2018), el Cuestionario *Maslach Burnout Inventory* (MBI) es una herramienta utilizada por años en la medición del estrés en su acepción crónica, sobre todo en el padecimiento del síndrome de Burnout. Esta metodología fue desarrollada por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981; el MBI se ha convertido en un estándar en la investigación y evaluación del Burnout en diversos contextos laborales. Es un enfoque de medición cuantitativo, ya que se les asignan valores numéricos a las respuestas de los participantes.

Esta escala de medición global, según Maslach (1982, como se citó en Vidal, 2018) está caracterizada por:

- a) Presentarse en formato de cuestionario autoadministrado, donde el empleado autoevalúa su propio nivel de Burnout o estrés psico-emocional de manera honesta y confidencial, ya que el mismo individuo evalúa sus experiencias y sentimientos relacionados con el trabajo.



b) Evaluar tres dimensiones clave del Burnout: b.1) Agotamiento emocional (AE): Sensación de estar emocionalmente agotado por las demandas del trabajo; b.2) Despersonalización (DP): Desarrollo de sentimientos de cinismo y negatividad hacia el trabajo, clientes o usuarios; b.3) Realización personal (RP): Sentimiento de satisfacción y logro en el trabajo.

Según Olivares y Gil (2009) y Maslach (1982, como se citó en Vidal, 2018) otros elementos diferenciadores son:

Consta de 22 ítems de afirmaciones que el participante califica en una escala de 0 a 6, indicando la frecuencia con la que distingue y experimenta cada sentimiento o actitud.

Mide tres subescalas, donde las puntuaciones de los ítems se suman para obtener valoraciones en las tres subescalas: AE, DP y RP, y se presenta de la siguiente manera:

1. Subescala (AE): Mide y valora la experiencia emocional frente a las demandas del trabajo y sus capacidades de respuesta, son 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20) y la puntuación máxima es de 54.
2. Subescala (DP): Mide y valora el nivel en el que el mismo empleado reconoce actitudes como frialdad y distanciamiento, son 9 preguntas (5, 10, 11, 15 y 22) y la puntuación máxima es de 30 puntos.
3. Subescala (RP): Mide y valora los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo, son 8 preguntas (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) con una puntuación máxima de 48.

Para Olivares y Gil (2009), esta metodología persigue medir, evaluar o identificar: a) La presencia y severidad del síndrome de Burnout en individuos que trabajan en diversos entornos laborales; b) Las tres dimensiones clave del Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; c) Los factores de riesgo, dado que las puntuaciones del cuestionario permiten comprobar aquellos individuos con mayor riesgo de desarrollar Burnout.

2.6. Manejo del estrés

El manejo del estrés, según Vidal (2018 y 2019), son las diversas estrategias y acciones que pueden y deben implementar tanto los individuos como las organizaciones para identificar, comprender y afrontar los factores que generan estrés

en el ámbito laboral, promoviendo así el bienestar físico, mental y emocional de los trabajadores y, en consecuencia, optimizar la productividad y el clima organizacional.

Continuando con el mismo abordaje, se presentarán las principales estrategias para afrontar el estrés laboral al nivel individual y al nivel organizacional (Naranjo, 2009; Vidal (2018 y 2019); y el Ministerio de Educación del Perú (MEP) (2021):

Al nivel individual, refiere el manejo del estrés de los empleados, mediante la adopción y desarrollo de habilidades y hábitos que permitan afrontar los padecimientos, entre estas se cuenta:

- a) Identificar y reconocer los factores estresores, es decir aquellas situaciones, tareas o personas que generan en el empleado malestar y tensión en el trabajo, para comenzar a gestionar las formas y maneras de confrontarlas.
- a) Aplicación de técnicas de relajación, tales como: practicar ejercicios de respiración profunda, meditación, yoga u otras técnicas que promuevan la calma y la reducción de la ansiedad, el nerviosismo, la preocupación y la irritabilidad.
- a) Establecer límites: Definir horarios claros de trabajo y evitar en lo posible llevar trabajo a casa.
- a) Organizar el tiempo y las tareas: Cada persona que labora activamente en una empresa, debe en conjunto con la misma planificar las actividades laborales de manera eficiente, priorizando y delegando cuando sea necesario.
- a) Comunicarse asertivamente, es una herramienta con mucho poder y alcance, ya que de manera respetuosa, clara y precisa el empleado puede expresar las necesidades y preocupaciones que le aquejan, y las ideas que desea y requiere compartir.



- a) Mantener hábitos saludables: Sanar su trastorno del sueño, alimentarse de manera balanceada, realizar actividad física regularmente y abandonar las adicciones y vicios que pudo adquirir en medio de una crisis de estrés.
- a) Buscar apoyo social y abandonar el aislamiento social, compartiendo las experiencias y emociones con familiares, amigos o compañeros de trabajo de confianza.

Al nivel organizacional, son las medidas que deben implementar las empresas para manejar y afrontar el estrés laboral, ya que las mismas juegan un papel crucial en la salud integral de los empleados, entre las más importantes se tienen:

- a) Evaluación constante del clima laboral, para identificar los factores que generan estrés en los trabajadores, con el fin de ir erradicándolos, esto se consigue mediante la aplicación periódica de encuestas, entrevistas o reuniones de grupos focales.
- b) Promover una cultura de bienestar, lo que a su vez permitirá el fomento de un ambiente de trabajo positivo, respetuoso y colaborativo.
- c) Ofrecer programas de apoyo, e implementar iniciativas de asistencia psicológica, donde los empleados participen en talleres de manejo del estrés o programas de promoción de salud y vida saludable.
- d) Facilitar el equilibrio entre la vida laboral y personal, mediante la flexibilización de los horarios laborales, descarga laboral, otorgar permisos remunerados por enfermedad o cuidado familiar sin presiones y amenazas, ser empáticos y comprensibles entre ciertas y determinadas situaciones de adversidad personal y laboral, sumándole la promoción del uso responsable de las tecnologías de la información fuera del horario laboral.
- e) Brindar oportunidades de desarrollo profesional, mediante capacitaciones, cursos y oportunidades de crecimiento dentro de la organización.
- f) Reconocer y premiar el desempeño, implementando sistemas de reconocimiento y recompensas que valoren el trabajo y el esfuerzo de los empleados.

En definitiva, el manejo del estrés laboral es una inversión necesaria tanto para el bienestar individual de los trabajadores como para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. Al implementar estrategias efectivas para prevenir y afrontar el estrés, las empresas pueden crear un entorno de trabajo más saludable, productivo y satisfactorio para todos (Naranjo, 2009).

CAPÍTULO III

SATISFACCIÓN LABORAL Y LOS ENTORNOS DE ESTRÉS LABORAL

3.1. Definición de satisfacción laboral

No existe una única definición de satisfacción laboral; se trata de un concepto amplio que puede ser abordado desde diversas perspectivas. Para Amasifuen et al. (2023), la satisfacción laboral puede entenderse como la relación existente entre las necesidades de cada trabajador y lo que él distingue que la organización o empresa le puede aportar.

De modo que tal como lo señalan Mora y Mariscal (2019, como se citaron en Amasifuen et al., 2023), la satisfacción laboral viene dada, en cierta medida, por lo que cada empleado tiene prefijado como sus percepciones y expectativas de la organización para con él, lo que está muy relacionado con su motivación al trabajo.

Así mismo, Josefina (2014, como se citó en Amasifuen et al., 2023), señala que la satisfacción laboral va a depender de la actitud del trabajador con respecto a su trabajo, especialmente el agrado por el trabajo realizado y sus desafíos, así como el salario recibido y otros beneficios socioeconómicos o compensaciones

en general, aunado al apoyo que puedan brindar los directivos y líderes de la organización al trabajador.

La satisfacción laboral también puede ser definida como una actitud o sentimiento -en el trabajador- de relativo placer frente a su propio trabajo y tareas. Está basada en creencias, por tanto, algunas veces puede diferir de los pensamientos objetivos (Csikszentmihalyi, 2013; Arias y Arias, 2014; Duran et al., 2021; como se citaron en Díaz et al., 2023).

Pizarro et al. (2019, como se citaron en Díaz et al., 2023) reiteran que la satisfacción laboral puede ser entendida como la actitud del trabajador en relación con su trabajo, basada tanto en sus creencias como en sus valores. De manera que para Mañas et al. (2007), como se citaron en Díaz et al. (2023), si un empleado se siente apto, cómodo y útil en su trabajo, quiere decir que está satisfecho con su empleo y ambiente laboral, conllevando la motivación y permanencia en la organización, así como la alta productividad del trabajo. Por consiguiente, la satisfacción laboral resulta de la valoración favorable que hace el trabajador de sus experiencias laborales.

Para Chiang y Candia (2021, como se citaron en Valero et al., 2022), la satisfacción laboral se relaciona con las habilidades emocionales. De este modo, aquellos trabajadores con altas capacidades emocionales, es decir, con una elevada inteligencia emocional, interpersonal e intrapersonal, generalmente tienen una mayor satisfacción laboral.

3.2. Teorías relacionadas con la satisfacción laboral

3.2.1. *Teoría de los dos factores de Herzberg*

Esta teoría fue desarrollada por Frederick Herzberg en 1959, quien se centró en explicar el comportamiento de los trabajadores en las organizaciones, identificando dos factores fundamentales que dirigen el comportamiento de la persona: los factores de la motivación y los factores de higiene (Cavalcante, 2004, como se citó en Arteta, 2019).

Según Manso (2002, como se citó en Arteta, 2019), Herzberg concluyó que aquellos factores que contribuyen con la satisfacción laboral son completamente distintos de aquellos vinculados con la insatisfacción en el ambiente laboral, por ende, ambos conceptos deben ser considerados de manera distinta. Si los factores de motivación son óptimos se incrementará la satisfacción laboral, esti-



mulando con ello la productividad o rendimiento del trabajo, traduciéndose en beneficios personales y organizacionales. Los factores de higiene, entre ellos, la supervisión, el salario, las políticas de la empresa, las relaciones interpersonales y las condiciones físicas del trabajo, se centran en disminuir la insatisfacción laboral en los individuos (ver Figura 8).

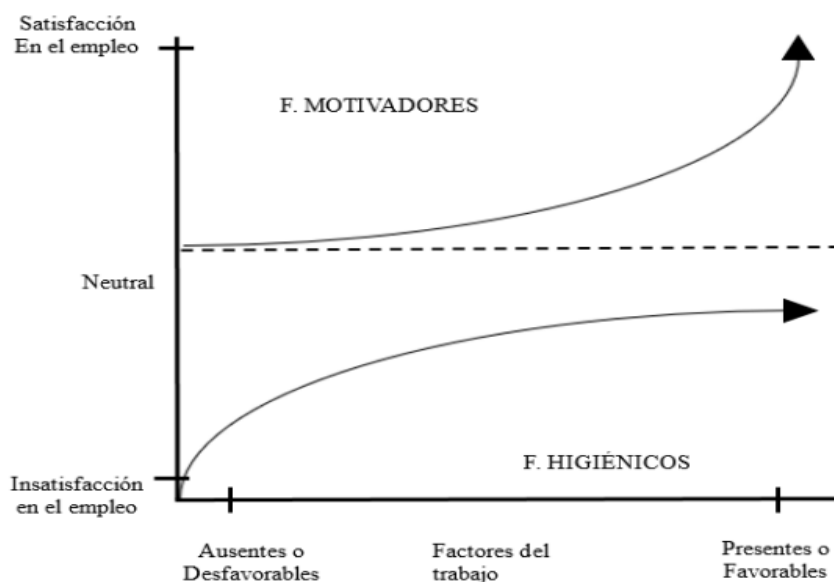


Figura 8. Teoría de los dos factores de Herzberg.

Nota. Tomado de Arteta (2019).

3.2.2. Teorías de las necesidades de Maslow

Esta teoría de la motivación humana o de las necesidades fue desarrollada en 1943 por Abraham Maslow, quién argumentó que las necesidades pueden ser organizadas dependiendo de su nivel de importancia y su incidencia en el comportamiento del individuo (Arteta, 2019).

Chiavenato (2004, como se citó en Arteta, 2019) señala las siguientes necesidades:

- a) Necesidades fisiológicas: Son necesidades biológicas que cuando no son bien atendidas pueden poner en riesgo la vida misma; estas tienen

un carácter repetitivo y cíclico como: hambre, sed, sueño, protección contra el dolor y sufrimiento.

- a) Necesidades de seguridad: Se relacionan con la prevención de peligros, privaciones y amenazas, es decir, el individuo se esfuerza en función protegerse de la inseguridad, muchas veces teniendo una situación laboral e ingreso estable.
- a) Necesidades sociales: Son aquellas relacionadas con la interacción con otras personas; comprenden el amor, la amistad, el sentido de pertenencia grupal, la compañía, entre otras, que refieren necesidades motivadoras en la persona.
- a) Necesidades de estima: Son aquellas vinculadas con la autoestima de cada persona; de ello depende en buena medida el éxito personal y está vinculado con el orgullo, el reconocimiento y la confianza.
- a) Necesidades de autorrealización: Refiere las necesidades más elevadas de la persona, dado que quienes tengan valores y confianza en sí mismos podrán encontrar un mejor sentido a su vida y enfocarse en una determinada vocación a partir de sus máximas aptitudes y competencias.



Figura 9. Pirámide de Maslow.

Nota. Tomado de Arteta (2019).



3.2.3. Teoría del ajuste laboral

Desarrollada por Dawis, England y Lofquist en el año 1984; la misma plantea que para determinar el lugar de trabajo óptimo para un individuo se deben considerar los siguientes aspectos: a) Las capacidades; b) El valor de reforzamiento; c) La satisfacción, y d) La congruencia persona-ambiente (Arteta, 2019).

A partir de esta teoría, se desprenden varias preposiciones; según Merino (2011, como se citó en Arteta, 2019), las más importantes para comprender la adaptación del individuo con su ambiente laboral son:

- a) El ajuste laboral es dado por el nivel de satisfacción; este último concepto está relacionado con la ejecución laboral y como el empleado logra el éxito mediante sus competencias, capacidades, destrezas y conocimientos.
- a) La satisfacción se obtiene a partir de la relación existente entre las características reforzadoras del ambiente y los valores del trabajador.
- a) Tanto el estilo de personalidad como el ambiente influyen en la satisfacción; además esta relación se ve incrementada con el tiempo que tiene el empleado en el cargo.
- a) El ajuste al trabajo al inicio es negativo y esto va cambiando a medida que se incrementa el mantenimiento en el puesto de trabajo.

3.2.4. Teoría de la discrepancia

Fue desarrollada en 1959 por John Locke. Esta teoría establece que la satisfacción laboral es el resultado de la suma del valor dado por la persona a cada elemento del trabajo; así mismo plantea que la insatisfacción laboral es resultado de la valoración negativa con respecto a los valores del trabajo; es preciso acotar que cada individuo tiene su propia jerarquía de valores (Arteta, 2019).

Según Ortiz (2013, como se citó en Arteta, 2019), existen tres elementos en su teoría. El primero refiere la satisfacción con las dimensiones del trabajo, que es la evaluación afectiva de cada una de las dimensiones del cargo. El segundo comprende la descripción de las dimensiones, donde se presentan las percepciones no afectivas localizadas en las especificidades del trabajo. El tercer elemento da

cuenta de la relevancia de las dimensiones, donde el individuo da cierto grado de importancia o valor a las dimensiones (Arteta, 2019).

La teoría de la discrepancia resalta que los valores del individuo determinan su carácter y también la experiencia de satisfacción o insatisfacción es la consecuencia de un juicio propio en relación con la discrepancia valor-percepción, esto es la concordancia entre las expectativas laborales y el trabajo real (Arteta, 2019).

3.2.5. Modelo dinámico de la satisfacción laboral

Este modelo elaborado por Bruggemann y Ulich en 1975, propone que la satisfacción laboral es el resultado de la interacción del trabajo en relación con su posición laboral; no sólo comprende el grado de satisfacción, sino también refiere las diferentes formas de satisfacción laboral, las cuales pueden conceptualizarse como sigue: a) El valor real de las características, representada por el sub-sistema social, la estructura de la organización, la tecnología, así como el grado en que dichas características están presentes en el trabajo; b) El valor nominal de las características, referido a las expectativas que tiene el individuo sobre las características del trabajo; comprende por tanto las pretensiones del individuo que resultan de los motivos, de las ambiciones y aspiraciones personales (Cavalcante, 2004, citato por Arteta, 2019).

Según Cavalcante (2004, como se citó en Arteta, 2019), la satisfacción laboral comprende tres procesos fundamentales y son la base del modelo dinámica de la satisfacción laboral:

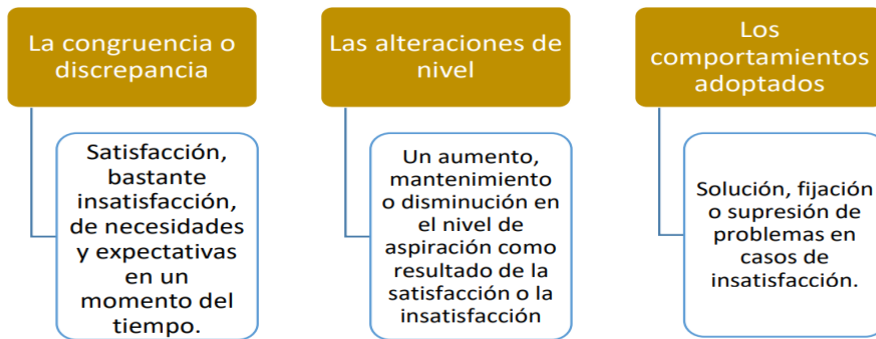


Figura 10. Variables del modelo dinámico de satisfacción laboral.

Nota. Tomado de Arteta (2019).

3.3. Factores de la satisfacción laboral

3.3.1. Motivacionales

Los factores motivacionales de la satisfacción laboral son aquellos que se vinculan con emociones positivas en el trabajo; se refieren a las experiencias que experimenta el individuo en el ambiente laboral, entre ellas, ejecución de las tareas, oportunidades de ascenso y uso de las habilidades personales (Arteta, 2019; Sánchez, 2021, como se citó en Díaz et al., 2023). De manera que estos factores se pueden dividir en (Díaz et al., 2023):

- a) Reconocimiento: Comprenden aquellas acciones que ejecutan los directivos o supervisores inmediatos para elogiar, reprender o corregir a un empleado; por tanto, incluye tanto los refuerzos de tipo positivo como negativo en el trabajador y los efectos que conlleva sobre el mismo.
- b) Logros: Representa un factor de satisfacción laboral dado que se refiere al impulso que poseen algunos trabajadores para alcanzar metas y objetivos.
- c) Promoción: Se refiere al rango social de una persona; representa una señal del grado de reconocimientos, por tanto, valoración, respeto y aceptación concedido a un individuo.
- d) Trabajo en sí mismo: Puede ser definido como la motivación que man-



tiene en constante crecimiento, desarrollo y actualización de las potencialidades del trabajador; para muchos el trabajo es parte esencial de la vida (Durán, 2021, como se citó en Díaz, et al., 2023).

3.3.2. Físicos

De acuerdo con Perea (2016, como se citó en Lozada, 2022), los factores relacionados con el entorno físico del lugar de trabajo, es decir factores tangibles o físicos del clima laboral, como por ejemplo el estado de la infraestructura o instalaciones, la iluminación, tecnologías, y los medios materiales en general, que los individuos tienen su disposición para desempeñar su trabajo, si son percibidos por el trabajador como desfavorables, pueden generar insatisfacción laboral y por ende obstaculizar las actividades a ser desarrolladas en función de los objetivos, haciendo difícil el acceso a la información para la ejecución cabal de las tareas asignadas.

Así mismo, la satisfacción laboral de los trabajadores con respecto a la modalidad de trabajo remoto, puede verse afectada como lo ha demostrado el Centro Europeo de Postgrado (CEUPE, 2021, como se citó en Lozada, 2022) argumentando que el trabajo fuera de la oficina, es decir en casa, también trae sus desventajas que pueden afectar la percepción de satisfacción del trabajador, al desarrollar las tareas asignadas en un lugar que muchas veces no cuenta con las condiciones adecuadas en lo ergonómico, un ambiente poco silencioso y con interrupciones de otros miembros del hogar, el aislamiento social, las prolongaciones de jornadas laborales u horarios atípicos al eliminar en muchos casos la línea entre la jornada laboral y el tiempo libre, la afectación de la vida personal y social, lo que repercute de manera significativa en la satisfacción con el trabajo al incrementar el estrés laboral de los trabajadores.

3.3.3. Laborales

Wright y Davis (2003, como se citaron en Gamboa, 4 de septiembre de 2010) analizaron el rol del ambiente de trabajo, como elemento o factor de la satisfacción laboral. Al respecto, resaltaron que los trabajadores del sector público pueden tener una menor satisfacción, comparado con sus contrapartes del sector privado, considerando algunos aspectos específicos del trabajo, entre ellos la autoestima, la autonomía y sus necesidades de actualización.

Así mismo, señalan que el ambiente laboral comprende dos componentes: a) Las características del trabajo, y b) El contexto del trabajo. El primero de estos factores describe cómo los aspectos del trabajo o las tareas a desarrollar por el



individuo contribuyen con un mayor sentido de pertenencia al trabajo, así como propiciar su crecimiento y desarrollo personal. Por su parte, las variables referidas al contexto de trabajo corresponden a las características de la organización, en cuanto a los sistemas de recompensa o los grados de formalización, en los cuales los empleados deben desempeñar sus labores. La combinación de ambos representa factores externos al empleado que pueden lograr su satisfacción laboral (Wright y Davis, 2003, como se citaron en Gamboa, 4 de septiembre de 2010).

Así mismo, según Wright y Davis (2003, como se citaron en Gamboa, 4 de diciembre de 2010), las características del trabajo pueden tener un efecto directo en la satisfacción laboral, las cuales pueden ser fundamentalmente: rutinismo, especificidad, desarrollo del recurso humano y retroalimentación.

Por otra parte, de acuerdo con Gallup et al. (2008, como se citaron en Gamboa, 4 de septiembre de 2010), el contenido del trabajo comprende variables como: interdependencia, rutina, involucramiento, interdependencia, autonomía, retroalimentación, significancia, identidad y variedad.

Tanto Wright y Davis (2003), como Gallup et al. (2008), como se citaron en Gamboa (4 de septiembre de 2010), coinciden en que el contexto laboral debe incluir algunas variables como: apoyo gerencial, requisitos procedimentales, especificación de las metas y de los objetivos. No obstante, Gallup et al. (2008, como se citaron en Gamboa, 4 de septiembre de 2010) añaden al clima organizacional como una variable importante del contexto laboral. Así pues, los resultados de estas investigaciones concuerdan en que en efecto la variable satisfacción laboral es impactada por dichas características.

Por su parte, Meliá y Peiró (1998, como se citaron en Lozada, 2022) identifican cinco aspectos que inciden en la satisfacción laboral: la satisfacción en la supervisión; la percepción del entorno relacionado al trabajo con los jefes y las relaciones interpersonales que tienen puestos superiores; la satisfacción con el ambiente físico, incluyendo lugar, ventilación, limpieza y temperatura; la satisfacción vinculada con las oportunidades de promoción, desarrollo y formación y los salarios percibidos. Por su parte, no menos importante es la satisfacción intrínseca por el trabajo que se realiza.

3.3.4. Higiénicos

Según Espinoza y Yupanqui (2023), los factores higiénicos son aquellas características del entorno laboral que comprenden las condiciones físicas y ambientales que rodean a los trabajadores en su ambiente laboral. No obstante, general-

mente la presencia de estos no causa un incremento de la satisfacción laboral, pero la ausencia de los mismos si provoca insatisfacción laboral. Por tanto, es importante considerar los factores higiénicos para evitar o aliviar la insatisfacción de los trabajadores en toda organización, aunque no contribuyen con la satisfacción, siendo fundamentalmente los siguientes (Durán, 2021, como se citó en Díaz, et al., 2023):

- a) Políticas y normas: Abarca conductas intencionales, diseñadas para aumentar o proteger la influencia e intereses personales de los miembros de la organización.
- b) Condiciones de trabajo: Comprende aspectos favorables o desfavorables para los individuos de un entorno o clima laboral en su totalidad.
- c) Salario: Tiene que ver con sistemas de salario y políticas de ascenso para los trabajadores, con reglas claras y acordes con sus expectativas.
- d) Capacidad directa: Refiere las habilidades individuales y su empleo de manera eficiente.

3.4. Relación entre el estrés laboral y la satisfacción

Con la profundización de la globalización, a partir de la década de 1970 se han generado una serie de transformaciones multidimensionales en la economía mundial, incluyendo cambios en el mundo laboral, tanto en los modelos como en los procesos de trabajo (Díaz et al., 2023).

Así mismo, la crisis a nivel mundial ha implicado el aumento del desempleo, la pobreza y la exclusión social, especialmente en los países no desarrollados, como resultado de la reducción de las actividades económicas dada la competencia global. Esto ha llevado al cierre de empresas, reducción de personal, reestructuración y fusiones de empresas, despidos masivos y subcontratación, entre otros serios problemas, provocando mucha incertidumbre y estrés en los trabajadores frente a la posibilidad de perder el empleo (Díaz et al, 2023).

De ahí que el estrés sea un grave problema a nivel mundial. De acuerdo con la OMS, esta enfermedad afecta la salud de las personas tanto al nivel psicológico como físico, disminuyendo la eficiencia y eficacia de los trabajadores en las organizaciones, alterando la normalidad de las actividades dado que propicia el padecimiento de afecciones de la salud, propicia un desempeño desfavorable y el ausentismo laboral (Arteta, 2019).



Según Godoy (2013), el estrés relacionado con el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas, conductuales y físicas, frente a diversos aspectos exigentes o abrumantes en el contenido, organización y ambiente laboral. Cuando los individuos experimentan estrés laboral, generalmente se sienten tensos y angustiados, con un sentimiento de que es cuesta arriba hacer frente a las situaciones o desafíos.

En países de Europa y Asia, así como en los Estados Unidos, las organizaciones turísticas y sus trabajadores están familiarizados con el estrés laboral y su adecuado manejo. Sin embargo, en muchos países de América Latina, entre ellos el Perú, aun cuando se han realizado diversas investigaciones sobre el estrés laboral y sus implicaciones o impacto en el individuo y la organización, es posible que aún no se tenga la suficiente consciencia en las organizaciones turísticas y sus administraciones para tratar de contrarrestar este problema y sobre todo prevenir sus riesgos, por tanto esto podría repercutir desfavorablemente en la satisfacción laboral de los trabajadores del sector hotelero (Godoy, 2013).

Según Arteta (2019), el estrés es el primer padecimiento de los trabajadores en el Perú; ocho de cada diez empleados presentan este problema. Por tanto, se considera que el estrés es uno de los peores enemigos de las empresas, dado que es uno de los principales motivos que llevan a la disminución de los niveles de bienestar del individuo y de la organización.

En el caso específico de la cadena hotelera Sonesta Posadas del Inca, de la macro sur Arequipa, Cuzco y Puno, en el Perú, se ha evidenciado algunas situaciones de estrés laboral, por lo que el personal de la empresa presenta alteraciones negativas al nivel motivacional, físico y laboral, que inciden directamente en la satisfacción de los trabajadores. A su vez, el síndrome de *Burnout* o “estar quemado por el trabajo” afecta de manera notable al personal operativo de esta empresa, denotando cansancio físico y emocional, despersonalización y afectación de la realización personal, entre otros (Godoy, 2013).

Para Godoy (2013), los efectos del estrés inciden en la satisfacción laboral de los empleados de la mencionada cadena hotelera, debido a que esta organización no cuenta con programas de prevención para evitar el estrés laboral y lograr un manejo adecuado de esta problemática.

A partir de lo expuesto anteriormente, surge fundamentalmente la siguiente interrogante de investigación: ¿Cómo es el estrés laboral y la satisfacción del personal operativo de la Cadena Hotelera Sonesta Posadas del Inca de la macro sur Arequipa, Cuzco y Puno-2012, en el Perú?

Otras preguntas específicas en torno a la problemática objeto de estudio son:

¿En qué nivel de agotamiento emocional o cansancio se encuentra el personal operativo de la Cadena Hotelera Sonesta Posadas del Inca de la Macro Sur Arequipa, Cuzco y Puno- 2012, en el Perú?

¿En qué nivel de despersonalización se encuentra el personal operativo de la Cadena Hotelera Sonesta Posadas del Inca de la Macro Sur Arequipa, Cuzco y Puno- 2012, en el Perú?

¿En qué nivel de realización personal se encuentra el personal operativo de la Cadena Hotelera Sonesta Posadas del Inca de la Macro Sur Arequipa, Cuzco y Puno- 2012, en el Perú?

En este sentido, el objetivo general de la presente investigación es describir los efectos del estrés laboral que inciden en la satisfacción del personal operativo de la cadena hotelera Sonesta Posadas del Inca de la macro sur Arequipa, Cuzco y Puno – 2012, en el Perú.

CAPÍTULO IV

EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SATISFACCIÓN: ESTUDIO EN EL SECTOR HOTELERO

4.1. Aspectos metodológicos

Chiang et al. (2018) sostienen que diversos estudios señalan que la satisfacción laboral guarda una relación negativa con el estrés que se manifiesta en el clima laboral y en los trabajadores. En este sentido, Beehr y Newman (1998, como se citaron en Chiang et al., 2018) concluyeron -con base en la evidencia empírica- que los factores que conducen a estrés en el medio laboral pueden ocasionar disfunción psicológica, lo que posteriormente genera efectos adversos en los trabajadores, entre ellos la salud y la satisfacción laboral, afectando la productividad y rentabilidad de la organización. Así pues, en aquellos trabajos que se caracterizan por un clima de elevado estrés, se presentan cambios físicos, psicológicos o de comportamientos negativos en el trabajador con las implicaciones que acarrea tanto al nivel individual como organizacional.

Como antecedente de la presente investigación, se puede mencionar el estudio realizado por Chiang et al. (2018), intitulado *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*, cuyo objetivo fue determinar la relación existente en el estrés laboral y la satisfacción laboral en una organización de beneficencia en la provincia de Concepción en Chile.

El estudio siguió un enfoque cuantitativo, descriptivo, de carácter empírico-transversal, con un universo conformado por 184 trabajadores segmentados en cinco grupos: educación inicial, infanto-adolescente, calle, adulto mayor, y área administrativa. En estos grupos, se identificaron un total de nueve profesiones: Asistente social, auxiliar paramédico, psicólogo, educadora de párvulos, técnico en educación parvularia, técnico en administración y manipulación de alimentos, asistente de adulto mayor y asistente de hospedería (Chiang et al., 2018).

Los resultados obtenidos en la investigación realizada por Chiang et al. (2018) evidencian que en general todos los grupos de trabajo se encuentran en el cuadrante de baja demanda psicológica, baja tensión, alto apoyo global y alto control laboral. En cuanto a la satisfacción laboral, el promedio general de en las líneas de trabajo que fueron evaluadas fue de 3.8, lo que evidencia un nivel mediano de satisfacción laboral.

Así mismo, luego del análisis de regresión, los resultados de las correlaciones permiten concluir que a mayor percepción de las variables de satisfacción laboral y mayor control del trabajo, disminuye el grado de estrés laboral; por su parte, la dimensión apoyo social laboral global incrementa la satisfacción laboral de los trabajadores conllevando la disminución del estrés (Chiang et al., 2018).

En la presente investigación, la variable dependiente es la satisfacción, tomando en cuenta los factores motivacionales, físicos y laborales. La variable independiente es el estrés laboral, considerando sus dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional.

El instrumento utilizado en este trabajo de investigación fue el cuestionario autoadministrado y anónimo, compuesto por preguntas cerradas, dividido en tres secciones: información general, estrés laboral y satisfacción laboral. En relación con el análisis de fiabilidad del cuestionario, los valores del coeficiente de Alfa de Cronbach fueron entre 0,656 y 0,923 para la variable satisfacción laboral, y entre 0,635 y 0,927 con respecto a la variable estrés laboral, siendo aceptable en ambos casos.



De otro lado, el presente estudio científico se sustentó en el enfoque cuantitativo con base en la rigurosidad del método y la ciencia positivista. La investigación cuantitativa se centra en la medición con base en métodos numéricos y estadísticos que permiten determinar las relaciones existentes entre las variables objeto de estudio, fundamentalmente mediante el análisis de regresión, pruebas de hipótesis y análisis de varianza, con el propósito de generalizar los resultados obtenidos a una población más grande (Hadi et al., 2023).

Esta investigación es de diseño no experimental, dado que no se tiene control sobre la variable independiente y no se realizó una manipulación deliberada de las variables objeto de estudio; se analizan el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, esto es evaluar una determinada situación en un punto del tiempo.

Al mismo tiempo, se trata de una investigación descriptiva-explicativa. Los estudios descriptivos señalan cómo es y cómo se manifiesta un determinado fenómeno; se persigue especificar las propiedades significativas del objeto de estudio. A su vez, los estudios explicativos se centran en la búsqueda de las causas de los fenómenos a ser estudiados.

La población, considerada en el presente trabajo de investigación, está conformada por 210 trabajadores de la Cadena Hotelera Sonesta Posadas del Inca de la Macro Sur, en los departamentos de Arequipa, Cuzco y Puno, en el Perú, de las diferentes áreas operativas como: Recepción, *house keeping*, restaurante y cocina (A y B) (Godoy, 2013).

Se calculó el tamaño de la muestra con base en el muestreo no probabilístico, el cual según Hadi et al. (2023), es utilizado cuando se desea seleccionar a una población teniendo en cuenta sus características comunes o por un juicio tendencioso de parte del investigador; en este tipo de muestreo no todos los elementos de la población tienen la misma oportunidad de ser seleccionados. El tamaño de la muestra es de 135 individuos, miembros del personal operativo que labora en los establecimientos de los departamentos de Arequipa, Cuzco y Puno, en el Perú, de la cadena hotelera Sonesta Posadas del Inca en el año 2012.

Con respecto a las técnicas de recolección de datos, se utilizó la encuesta estructurada dirigida al personal operativo de esta cadena hotelera en el Perú, con la finalidad de conocer las opiniones o puntos de vista de los trabajadores de esta organización (Godoy, 2013).

Así mismo, se utilizó el cuestionario de *Maslach Burnout Inventory* (MBI) para realizar el diagnóstico del síndrome de *Burnout*. Esta escala posee una alta con-

sistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%; está conformado por 22 ítems en forma de afirmaciones, acerca de los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, al nivel personal y hacia el huésped o cliente, siendo su función principal medir el desgaste profesional. Este cuestionario mide tres aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal. La escala tipo Likert se mide según las siguientes categorías:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Con este cuestionario de MBI se persigue medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el síndrome de *Burnout*; las respuestas a las 22 preguntas de este cuestionario miden tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

A partir de las respuestas obtenidas, se utilizó el baremo recomendado por Mingote y Pérez (2003), a los efectos de interpretar el nivel de *Burnout*. Este baremo comprende tres niveles:

Tabla 4. Consecuencias del estrés.

Puntaje	Medidas	Recomendaciones
0-33	<i>Burnout</i> bajo o leve	Tomar decisiones
34-66	<i>Burnout</i> medio o moderado	Desarrollar un plan para corregir áreas problema
67-100	<i>Burnout</i> alto	Urgencia de acciones correctivas

Nota. Tomado de Mingote y Pérez (2003).

En relación con las técnicas de procesamiento de datos, a partir de la información recopilada sobre el objeto de estudio, se utilizó básicamente el análisis y



evaluación de los documentos. En el procesamiento de la información se llevó a cabo: a) Ordenación de datos; b) Clasificación de datos; c) Tabulación de datos; y d) Análisis e interpretación de datos.

Para analizar los datos se utilizó el programa estadístico SPSS sobre la base de la matriz de datos; se obtuvieron los datos correspondientes a la estadística descriptiva para las variables objeto de estudio y luego se procedió a efectuar el análisis correlacional.

4.2. Hallazgos

Con base en métodos estadísticos y el análisis de los datos obtenidos, se presentan los resultados, en función de determinar los efectos del estrés laboral en la satisfacción de los trabajadores de los Hoteles Sonesta Posadas del Inca, en el Perú (Godoy, 2013). Estos resultados se pueden dividir en:

a) Resultados demográficos

Se refieren a los datos personales de los trabajadores, tales como: departamento de trabajo, cargo, horas laborales, antigüedad, turno, edad, estado civil y grado de educación (Godoy, 2013).

Una vez procesados los datos obtenidos, se puede afirmar que el personal operativo de esta cadena hotelera el Perú, está agrupado en cuatro departamentos; de modo que los departamentos A y B cuentan con el mayor número de trabajadores, con un total de 69 personas (42 cocineros, 23 mozos y 4 *barman*). Por su parte, el departamento de recepción tiene un total de 30 trabajadores (11 recepcionistas, 4 personal de reservas y 15 botones). El departamento de *House Keeping* totaliza 21 empleados, considerando solo a los camareros, sin incluir a las amas de llaves; con respecto al departamento de mantenimiento, fueron identificados 6 trabajadores. Así mismo, esta cadena de hoteles cuenta con 5 personas que tienen por responsabilidad velar por la calidad de los hoteles, y 4 personas que tienen la misión de *guest services*.

Así mismo, Godoy (2013) señala que la mayor parte del personal (82 personas) ha trabajado en esta cadena de hoteles, por un período de 1 a 3 años (empleados de experiencia); 23 personas se encuentran laborando en la empresa en el rango de antigüedad correspondiente a 4 – 6 años, considerados personal de alta experiencia; en el rango entre 7 y 10 años, se ubican 21 trabajadores (de mayor experiencia); en el rango de 11 años y más, 3 trabajadores están dentro de la categoría de antigüedad.

Considerando el turno de trabajo del personal operativo de la cadena de Hoteles Sonesta Posadas del Inca de Arequipa, Cuzco y Puno, en el Perú, se tiene que 60 trabajadores laboran en el primer turno, en el que hay un mayor movimiento laboral de los departamentos A y B, así como en la recepción, especialmente en las temporadas de alta estacionalidad; en relación con el segundo turno, 31 empleados de los tres hoteles objeto de estudio, trabajan en este segundo tiempo, sobre todo los recepcionistas y botones; así mismo, 44 empleados laboran en el tercer turno. Esta cadena de hoteles cuenta en general con personal joven, de los cuales 73 individuos son solteros mientras que 62 son casados.

Por otra parte, en relación con el grado de escolaridad de los trabajadores de esta cadena de hoteles en el Perú, se evidencia que sólo 1 trabajador tiene un nivel de instrucción primario, aun cuando ha adquirido la suficiente experiencia para desenvolverse eficientemente, dados sus años de servicio; con respecto al grado de instrucción al nivel secundario, 15 trabajadores alcanzaron estudios a este nivel, iniciando sus labores en la cadena como ayudantes o trabajando en puestos menores, y posteriormente se capacitaron realizando diversos cursos dictados por el Grupo GHL- HOTELES, organización que hace parte de la cadena de Hoteles Sonesta Posadas del Inca de Arequipa, Cuzco y Puno, en el Perú. Adicionalmente, 42 trabajadores de esta empresa poseen formación técnica, con base en estudios de hotelería, gastronomía y *bartender*. Al nivel de formación superior, 77 empleados de la cadena poseen un título profesional e indican haber realizado estudios en las universidades de Arequipa, Cuzco y Puno; algunos manifestaron haber estudiado en otras universidades del país.

b) Resultado principal

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede afirmar que el 43,7% de los trabajadores presenta estrés laboral “a veces” o de manera ocasional; el 33,3% de los empleados encuestados manifestaron que “raras veces” presentan los efectos del estrés laboral, es decir, padecen esta situación una o dos veces al año; el 15,6% de los trabajadores encuestados respondieron que “casi siempre” evidencian regularmente este padecimiento. Con respecto a los casos graves de estrés laboral, el 5,9% del personal operativo de esta empresa “frecuentemente” sufren del estrés laboral, incluso a diario en algunos casos; así mismo, el 1,5% de los trabajadores de la cadena hotelera en el Perú respondieron que “siempre” presentan los efectos del estrés laboral, considerado como un estado grave y con una alta exposición al riesgo de enfermarse y sufrir trastornos biopsicosociales.



A partir de la información obtenida en esta investigación, es posible afirmar que el 44,4% de los trabajadores de esta cadena hotelera en el Perú, con frecuencia pierde el entusiasmo por el trabajo, mostrando desánimo con mucha facilidad cuando se les presenta el estrés laboral; 34,8%, está desmotivado, sin ganas de trabajar, por tanto se asume que estos empleados vienen a laborar a los hoteles sin ganas, aburridos y a cumplir someramente sus turnos y horarios de trabajo; otro efecto presentado en los empleados es que el 10,4% piensa que su puesto de trabajo no le da oportunidades laborales, este personal psicológicamente el estrés laboral les hace asumir un estado de estancamiento laboral y profesional; con respecto al 5,9% siente que su puesto laboral no es de importancia, está perspectiva es a consecuencia del sentimiento de inferioridad ante sus compañeros de trabajo; finalmente, el 4,4% no le interesa su trabajo, a raíz del mal biopsicosocial, los trabajadores pierden el interés por trabajar, y por lo general tienden a faltar o renunciar al trabajo.

De otro lado, en el estudio realizado se observaron efectos físicos negativos. En este sentido, el 48,9% de los trabajadores expresaron estar cansados y fatigados al finalizar la jornada laboral, dados los estresores laborales de jornadas de trabajo intensas y el ambiente físico del lugar. Con respecto al indicador “me siento preocupado e incómodo”, el 15,6% de los empleados evidencian algunos efectos como impaciencia, intranquilidad y alto nerviosismo, así como disgusto e irritación; el 13,3% expresa que se despierta cansado por las mañanas, debido a la excesiva carga de trabajo y horarios inadecuados; el 11,9% siente tensión por los horarios laborales, especialmente en las temporadas de alta estacionalidad; finalmente el 10,4% de los trabajadores muestra una actitud agresiva y de molestia en su ambiente laboral, con sus compañeros de trabajo (Godoy, 2013).

Acerca de las repercusiones del estrés laboral sobre la organización, de acuerdo con las respuestas obtenidas en el presente estudio, se evidencia que el 65,9% de los trabajadores de esta cadena hotelera en el Perú no logra alcanzar los objetivos propuestos por la empresa, a causa del alto grado de estrés laboral; de otro lado, 24,4% del personal operativo manifiesta que las cosas le salen mal, es decir se presentan errores durante el servicio; el 5,9% de los empleados expresa que quiere renunciar al trabajo, debido a la presión ejercida por la empresa hacia los empleados; finalmente, el 3,7% de los trabajadores de afirma que su contribución hacia la organización no es positiva. En consecuencia, se puede inferir que es bastante difícil que el personal operativo de la Cadena Hotelera Sonesta Posadas del Inca en el Perú, se encuentre satisfecho laboralmente, dada la situación antes descrita (Godoy, 2013).

Según Villalobos (1999, como se citó en Godoy, 2013), con base en los resulta-

dos presentados, se puede afirmar que cada individuo o trabajador afectado por estrés laboral lesiona su salud personal, pero también paga un alto costo la organización para la cual labora, con implicaciones negativas sobre su desempeño y rentabilidad.

Por consiguiente, al presentarse los efectos negativos del estrés laboral en la organización objeto de estudio, la satisfacción laboral se verá afectada en el buen estado de ánimo y actitudes positivas en general, tanto en lo personal como en lo laboral; en la salud psíquica y física de los trabajadores; en las conductas en el ambiente laboral como, por ejemplo, retrasos de cumplimiento de las tareas asignadas, ausentismo, entre otros (Godoy, 2013).

c) Resultados específicos

De acuerdo con los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario de *Maslach Burnout Inventory* y con base en el Baremo de Mingote y Pérez (2003), se puede evidenciar que 116 casos presentan resultados sumatorios inferiores e igual a 33, lo que permite afirmar que este número de personal operativo de la cadena hotelera objeto de estudio se encuentra con un nivel de *Burnout* bajo o leve; se observó que 19 casos presenta *Burnout* medio o moderado, es decir, tiene un puntaje de 34 - 44, y ningún caso presentó *Burnout* alto. De ahí que se puede deducir que la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento y la fatiga es baja, en los trabajadores de la organización (Godoy, 2013).

En relación con la subescala de despersonalización, de los 135 casos de la muestra, se observó que los trabajadores en general presentan *Burnout* leve y no se evidenció ningún caso de *Burnout* moderado o profundo. De manera que los cambios negativos en las actitudes y las respuestas hacia los demás compañeros y directivos como la irritabilidad y la pérdida de motivación hacia el trabajo puede ser catalogada como leve (Godoy, 2013).

Con respecto a la subescala de realización personal, se presentaron 100 casos de empleados con un nivel de *Burnout* leve, mientras que 35 trabajadores de la cadena hotelera objeto de estudio mostraron un nivel de *Burnout* moderado, por tanto se asume que es baja la realización personal, acompañada de sentimientos de frustración, baja autoestima y fracaso (Godoy, 2013).

Para Godoy (2013), el síndrome de *Burnout* o de “quemarse en el trabajo” puede ser definido como una respuesta particular derivada del estrés laboral, que puede desencadenarse entre trabajadores que laboran en diversos sectores como: sanidad, educación, turismo y hotelería, justicia, seguridad, servicios sociales, entre otros.



4.3. Discusión de resultados

De acuerdo con Arteta (2019), en la investigación intitulada *El efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur S.A., año 2018*, se pudo demostrar que el estrés laboral tiene un efecto negativo en la satisfacción de los trabajadores de la empresa ElectroSur en el Perú.

Con base en el análisis de las estadísticas descriptivas del mencionado estudio, se demostró que 43% de los trabajadores de ElectroSur tienen un nivel de satisfacción laboral bajo; por su parte el mismo porcentaje (43%) de empleados en esta organización manifiesta que el nivel de estrés es alto. Esto refleja el efecto negativo que tiene el estrés laboral en la satisfacción laboral de esta empresa, lo que se respalda con el análisis de regresión entre estas variables, donde $SL = 85.707 - 0.322$, por tanto, por cada punto que aumente el estrés, la satisfacción laboral se reducirá en 0,322. Así mismo, la prueba de hipótesis muestra un alto nivel de significancia de la regresión, con un valor de $p = 0.001 < 0,005$. De ahí que se puede concluir que, en general, el estrés laboral tiene un efecto negativo sobre la satisfacción laboral (Arteta, 2019).

En la investigación desarrollada por Espinoza y Yupanqui (2023), desde el enfoque cuantitativo, intitulada *Estrés y satisfacción laboral en policías de la Unidad de Servicios Especiales, Cerro De Pasco-2023*, se obtuvieron principalmente los siguientes resultados:

- a) El 52% de los individuos de la muestra -objeto de estudio- presenta un nivel bajo de estrés laboral. De acuerdo con Costa et al. (2008, como se citó en Espinoza y Yupanqui, 2023), el estrés puede verse como un evento natural que enciende las alarmas para poder enfrentar ciertas situaciones de peligro, permitiendo con ello la supervivencia de los seres vivos; sin embargo, si el cuerpo sufre esta situación de manera prolongada conlleva un acentuado agotamiento que puede conducir a enfermedades agudas o crónicas, por lo que es fundamental el descanso para mantener el equilibrio de las funciones vitales y preservar la salud en general.
- a) El 40% de los individuos que conformaron la muestra manifiestan estar insatisfechos con su situación laboral, por lo tanto, tienen una actitud negativa con respecto a su trabajo (Espinoza y Yupanqui, 2023).
- a) El resultado del coeficiente Rho de Spearman fue igual a -0,343, lo que señala que existe una relación inversa baja entre el estrés y la satisfacción laboral de los policías que trabajan en la Unidad de Servicios Especiales, Cerro de Pasco, en el Perú, en el año 2023; además $p = 0,000 < 0,005$,

corroborando dicha relación (Espinoza y Yupanqui, 2023)

Barzola y Umchupaico (2022, como se citó en Espinoza y Yupanqui, 2023) obtuvieron resultados análogos en el estudio titulado *Satisfacción laboral y estrés en los efectivos de una comisaría de la Policía Nacional del Perú, Lima – 2021*. Los hallazgos de este trabajo indican que existe una relación inversa significativa entre las variables de estudio; además la satisfacción laboral promedio en esta institución fue del 34,5%, mientras que el nivel de estrés laboral igualmente fue bajo con un 38,5% de los trabajadores bajo esta situación.

Por otro lado, el estudio titulado *Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador*, desarrollado por Quinto et al. (2023), bajo la perspectiva de la investigación cuantitativa, para determinar la correlación existente entre el estrés y la satisfacción laboral, arrojó fundamentalmente los siguientes resultados:

- a) El nivel general de estrés de los trabajadores de la institución objeto de estudio es bajo (84% de los individuos, es decir 21 gestores). Un 12% de los trabajadores presenta un nivel de estrés intermedio, esto es 3 gestores de la empresa de cobranzas analizada. Un 4% que equivale a 1 trabajador presenta estrés laboral.
- a) Así mismo, se puede concluir que el estrés laboral si tiene alguna incidencia en la satisfacción de los trabajadores gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador, dado que el coeficiente de correlación es igual a -0.225 , es decir, se trata de una relación inversa entre ambas variables, por tanto se cataloga como una correlación baja. De esto se desprende que en la medida en que disminuya el estrés laboral dentro de la organización, aumenta la satisfacción de los gestores de esta organización.
- a) En relación con el estrés laboral, los resultados obtenidos por Quinto et al. (2023) señalan que los niveles de estrés en general de los trabajadores de una empresa de cobranza son bajos, pero algunos factores como la tecnología, la influencia del líder organizacional, el respaldo de grupo y la falta de cohesión grupal pueden incidir más sobre los niveles de estrés de los gestores, los cuales deben ser considerados para que estos niveles no aumenten dentro de la organización. Con respecto a la satisfacción laboral, la mayoría de los gestores presentan un alto nivel de satisfacción en la empresa donde prestan sus servicios, especialmente en cuanto al ambiente físico y la satisfacción con la supervisión.



4.4. Conclusiones

Según Ostos (2015, como se citó en Farfán, 2020), el estrés laboral puede ser definido como la reacción que puede presentar un empleado frente a las exigencias y presiones en su sitio de trabajo y que algunas veces no se ajustan a sus competencias y nivel de inteligencia, poniendo a prueba sus capacidades para superar los obstáculos que pudieran ocurrir, incluso el factor tiempo.

Para Isla (2016, como se citó en Farfán, 2020), entre las principales causas de estrés laboral resaltan: magnitud y ritmo de trabajo, empleo inestable, excesiva responsabilidad, acoso laboral, falta de apoyo, y abuso de autoridad. Por tanto, tal como lo señala Tizón (2010, como se citó en Farfán, 2020), el estrés laboral es un malestar individual que conlleva generalmente enojo, malestar, malas relaciones interpersonales, irritabilidad y falta de interés por el trabajo, así como serias patologías.

De modo que el estrés laboral es un padecimiento común que afecta la salud de los trabajadores y adicionalmente impacta su entorno familiar y social, disminuyendo la productividad y resultados previstos en la organización. Entre los riesgos psicosociales que surgen como consecuencia del estrés, la Organización Panamericana de la Salud menciona las siguientes: Enfermedades mentales, cardiovasculares, cerebrovasculares, reproductivas, y músculo-esqueléticas. Así mismo, ocasiona insomnio y otros trastornos del sueño, sedentarismo, abuso del cigarrillo, alcohol y drogas (Farfán, 2020).

En relación con el concepto de satisfacción laboral, López-Guzmán et al. (2010, como se citó en Farfán, 2020) explican que es un estado emocional o apreciación positiva, resultado de la valoración que realiza el individuo con respecto a su trabajo o experiencias laborales.

Existen diversos factores que pueden incidir en la satisfacción laboral de los empleados de una organización, desde los de tipo ambiental y psicológico, pasando por otros de índole laboral, que tienen que ver con las características, el contenido y el contexto laboral (Gamboa, 4 de septiembre de 2020).

Diversos estudios científicos han demostrado que los efectos del estrés laboral inciden en la satisfacción de los trabajadores en relación con su trabajo, en los niveles físico, laboral y motivacional (Godoy, 2013).

La satisfacción laboral constituye un aspecto de suma importancia a considerar en la dinámica y todo proceso de transformación organizacional; potenciar el capital humano y su permanencia en la institución requiere -entre otros factores- que los trabajadores no se encuentren en una situación de insatisfacción y

que al mismo tiempo el clima laboral sea favorable.

De acuerdo con Díaz et al. (2023), las políticas de las empresas u organizaciones constituyen un rol clave en la toma de decisiones, por cuanto facilitan lograr las metas y objetivos propuestos, en el entendido que un empleado satisfecho conducirá a una mejor imagen y cultura corporativa, niveles de productividad más altos y una mejor rentabilidad, entre otros. Es por ello que deben implementarse políticas de gestión de talento humano que redunden en el beneficio de los trabajadores y de la organización en general.

Algunas recomendaciones para mitigar el estrés laboral e incrementar la satisfacción de los trabajadores son las siguientes:

- a) Crear departamentos de medicina preventiva, que incluya asistencia psicológica, para atender los padecimientos físicos y psicológicos de los trabajadores, especialmente los derivados del estrés laboral (Godoy, 2013).
- a) Implementar pausas activas a lo largo de la jornada de trabajo, previendo con ello problemas de estrés al ayudar a los trabajadores a tomar un descanso prudencial que permita reducir la fatiga y la tensión, y con ello, incrementar los niveles de eficiencia en la ejecución de las funciones (Farfán, 2020).
- a) Gestionar los mecanismos necesarios para otorgar reconocimientos e incentivos a los trabajadores, con el propósito de mejorar las remuneraciones salariales, promover la capacitación de manera permanente, y facilitar el desarrollo personal y profesional, impulsando la motivación y el mejoramiento de su rendimiento laboral (Farfán, 2020).
- a) Desarrollar un plan de mejora de la infraestructura y distribución física del área de trabajo de la organización, para evitar que los espacios queden reducidos; también gestionar proyectos con el objetivo de optimizar las condiciones laborales, como por ejemplo renovar la maquinaria y equipos obsoletos, aportando además los materiales necesarios para el buen desempeño laboral (Farfán, 2020).

En definitiva, es fundamental que las organizaciones desarrollen las condiciones necesarias para que sus empleados tengan satisfacción laboral en sus puestos de trabajo y actividades que desempeñan (Quispe y Paucar, 2020, como se citó en Valero et al., 2022), dado que la misma se ve afectada por la capacidad y flexibilidad de los trabajadores para adaptarse a los cambios.

Según Morteno (2019, como se citó en Valero et al., 2022), en la medida en



que el personal directivo y los trabajadores de la organización tengan una alta satisfacción laboral, esto redundará positivamente en la producción y desempeño en general, por ende, es preciso desarrollar acciones que garanticen un alto nivel de satisfacción laboral debido a los beneficios individuales y grupales que se derivan.

CAPÍTULO V

REFLEXIONES FINALES

De acuerdo con los resultados de diversas investigaciones se puede afirmar que existe una estrecha relación entre el estrés y la satisfacción laborales, variables objeto de estudio de la presente investigación. El ambiente laboral es de significativa importancia en este análisis, por cuanto influye en la percepción de estrés laboral que pueda tener el trabajador; si la misma no es favorable esto no se traducirá en la satisfacción laboral del personal ni en los resultados esperados en la organización (Lozada, 2022).

Al determinar la relación existente entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, desde el enfoque cuantitativo, diversos estudios científicos han demostrado que existe una relación negativa y significativa entre ambas variables, lo que significa que a mayor estrés en el trabajo, existe una menor satisfacción de los trabajadores de una determinada organización. En efecto, pueden existir situaciones estresantes relacionadas con el ambiente laboral, que conducen a una serie de síntomas psíquicos y físicos en los trabajadores, entre ellos, desgano, ansiedad, angustia, tensión y dolencias que generan desbalances en el entorno laboral dado que el individuo no desarrolla una actitud positiva frente al trabajo, y a su vez, las relaciones interpersonales se tornan más complicadas, afectando con ello el desempeño individual y global de la organización (Lozada, 2022).



La OIT (2020, como se citó en Lozada, 2022) explica que generalmente los trabajadores actualmente enfrentan situaciones que implican un elevado estrés que pueden generar efectos negativos tanto en la salud mental como física de los individuos que laboran en las instituciones públicas y privadas, dada la acentuada incertidumbre en el entorno mundial y nacional, así como las nuevas exigencias y disposiciones en materia laboral. Adicionalmente, esto puede conllevar insatisfacción laboral, menor compromiso, mayor deserción y rotación del personal, con la consecuente menor productividad o rendimiento del trabajo. De ahí que se deben tomar medidas que puedan contribuir con la calidad de vida laboral, para disminuir los riesgos psicosociales y físicos en los trabajadores y sus consecuencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial organización*. Cengage Learning Editores.
- Amasifuen, L., Cárdenas, J. y Troya, D. (2023). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar*, 3(1), 89-102. <https://www.revis-tagestionar.com>
- Arteta, V. (2019). El efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de ElectroSur S.A., año 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna, Perú]. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/963>
- Chang, M., Chang, R. y Miranda, H. (2022). El estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera COOPAC “FINANSOL”, Lima y provincias-2021 [Tesis de grado, Universidad Continental, Huancayo-Perú]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11219/1/IV_FCS_502_TE_Chang_Miranda_2022.pdf
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Cienc. Trab.*, 20(63), 178-186. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J. y Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, (101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Espinoza, L. y Yupanqui, R. (2023). *Estrés y satisfacción laboral en policías de la unidad de servicios especiales, Cerro De Pasco-2023* [Universidad Peruana de



- Los Andes, Huancayo, Perú]. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7049/T037_46969300-44169893_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Farfán, M. (2020). *Estrés laboral y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Piura-2019* [Universidad César Vallejo, Piura, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46826/Farf%c3%a1n_YME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, M. (2010). Estrés laboral en los peruanos: hallazgos recientes. *Teoría e Investigación en Psicología*, (19), 37-59. https://www.researchgate.net/publication/281849602_Estres_laboral_en_los_peruanos_hallazgos_recientes_Work_stress_in_Peruvian_Recent_findings/link/55fb35ff08ae07629e07bb2c/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7Im-ZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19
- Flores, M. y Calderón, P. (2021). *Estrés laboral en el trabajo remoto y satisfacción laboral en docentes de secundaria del distrito de Urcos, Quispicanchi, Cusco – 2021*[Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Lima-Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73430/Flores_CMDP-Calderon_CPA-SD.pdf?sequence=1
- Fondation Ramsay Générale de Santé (2020). *Fases del estrés y descarga hormonal según sondeo de opinión*. <https://fr.statista.com/infographie/11998/les-francais-face-au-stress/>
- Gamboa, E. (4 de septiembre de 2010). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Revista PsicologíaCientífica.com*, 12(16). <https://ps-cient.net/zbhdi>
- Gobierno del Perú. Instituto Nacional de Estadística e Informática (11 de junio de 2021). *Encuesta de Población Activa (EPA) Módulo sobre accidentes laborales y problemas de salud relacionados con el trabajo*. https://www.ine.es/prensa/epa_2020_m.pdf
- Gobierno del Perú. Instituto Nacional de Salud Mental (10 de junio de 2021). *Estrés laboral. Nota de prensa N° 021*. <https://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2021/021.html>
- Gobierno del Perú. Ministerio de Educación (2021). *El estrés laboral*. <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/7757/EI%20>

estres%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Godoy, L. (2013). *Efectos del estrés laboral en la satisfacción del personal operativo de la cadena hotelera Sonesta Posadas del Inca de la macro sur Arequipa, Cuzco y Puno – 2012* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú]. https://biblioteca.unap.edu.pe/opac_css/index.php?lvl=author_see&id=89172
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C. y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación. Guía para el proyecto de tesis*. INUDI Perú.
- Hederich, C. y Caballero, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9 (1), <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5415378>
- Lahib, A. y Zarza, J. (2019). Mobbing, Burnout y estrés laboral. Guía para mejorar la salud y el bienestar emocional. *Colección Salud*. https://www.google.com.pe/books/edition/Mobbing_Burnout_y_Estrés_Laboral/jMtPDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Lozada, A. (2022). *Estrés laboral y satisfacción laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10639>
- Melo, M. (2024). ¿Cuántas horas por semana trabajan los latinoamericanos? <https://es.statista.com/grafico/31961/horas-semanales-trabajadas-y-la-prevalencia-de-trabajo-excesivo-america-latina/>
- Mena, M. (2023). 2022, otro año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo. <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Educación*, 33 (2), 171-190. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>
- Olivares, V y Gil, P. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del “Maslach Burnout Inventory” (MBI). *Ciencia y Trabajo*,



11(31), 160-167. <https://roderic.uv.es/rest/api/core/bitstreams/472d795b-926b-4599-9d18-bedf6db203c6/content>

Organización Mundial de la Salud y Organización Internacional del Trabajo (28 de septiembre de 2022). Salud mental en el trabajo [Comunicado de prensa]. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang--es/index.htm

Patlán, J. (2021). *Estrés Laboral. Fundamentos teóricos, medición, investigación e intervención*. UNAM-PAPIIT. https://www.google.com.pe/books/edition/Estrés_laboral_Fundamentos_teóricos_me/d7nSEAAAQBA-J?hl=es-419&gbpv=1&dq=estrés+laboral&printsec=frontcover

Quinto, G., Merchán, G. y Bastidas, C. (2023). Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, (32), 348-361. DOI: 10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.348-361

Regueiro, A. (s.f.). *Conceptos básicos: ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta?* <https://www.uma.es/media/files/tallerestrés.pdf>

Sánchez, M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8 (2), 55-63. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estrés%20laboral.pdf>

Valero, V., Coaquira, H., Orihuela, M. y Laurente, V. (2022). Estrés y satisfacción laboral en profesores del altiplano peruano. *Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, (17), 205-216. DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.7527638>

Vidal, V. (2018). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza. https://www.google.com.pe/books/edition/El_estr%C3%A9s_laboral/AvKRDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=estr%C3%A9s+laboral&printsec=frontcover

Vidal, V. (2019). *Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza* [Tesis Doctoral, Universidad de Zaragoza, España]. <https://zaguan.unizar.es/record/76837/files/TESIS-2019-009.pdf>

Luis Jaime Godoy Roque

Correo: luchanoxxx@gmail.com

Perfil: Magister en Gestión Pública.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6643-8927>



**EDITORIAL
KUNTUR**