

# GESTIÓN DEL ESTRÉS EN EL AMBIENTE LABORAL

Taller impartido por Raquel Vega  
Psicóloga General Sanitaria

# ÍNDICE

**1**

El estrés: definiendo  
conceptos

**2**

Evaluación del  
ambiente de trabajo  
y el nivel de estrés  
de los trabajadores

**3**

Prevención e  
intervención. Vuelta  
al trabajo

# MÓDULO 1. DEFINIENDO EL ESTRÉS

# ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

El estrés es cualquier circunstancia que, de forma inusual o extraordinaria, exige del individuo un cambio en su modo de vida habitual (Holmes y Rahe).

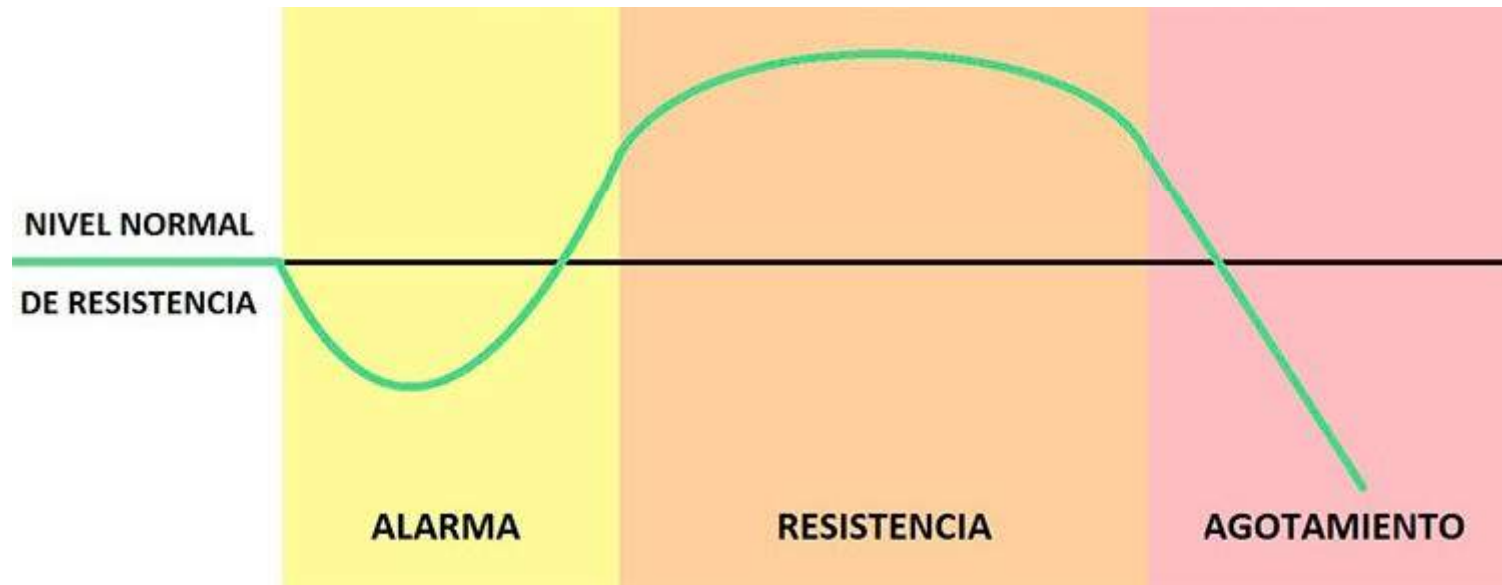
El estrés es un proceso que se origina cuando las demandas ambientales superan la capacidad adaptativa de un organismo. Esto puede dar lugar a cambios biológicos y psicológicos, que a su vez pueden ser causantes de enfermedad.

Respuestas al estrés.



# SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN

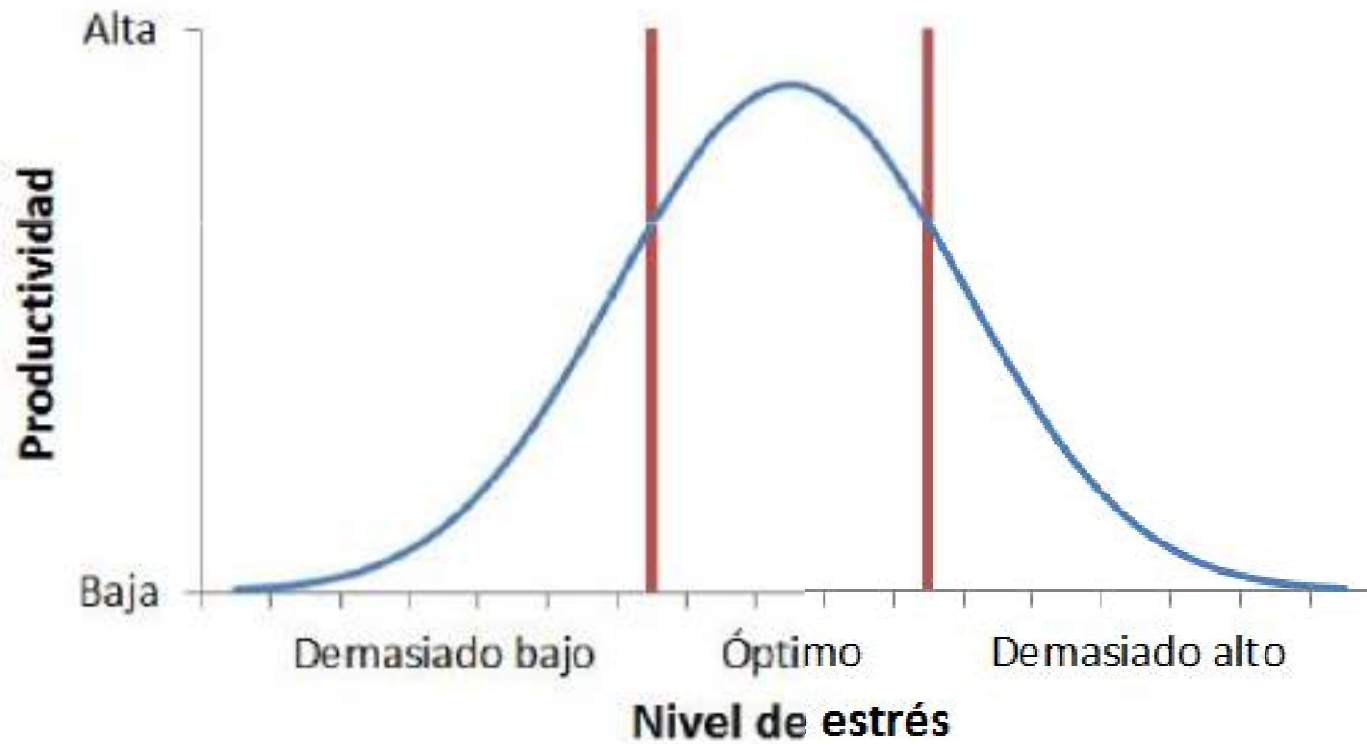
- ❖ ALARMA
- ❖ ADAPTACIÓN
- ❖ AGOTAMIENTO



# DESARROLLO DE ESTRÉS EN LA EMPRESA



# ESTRÉS Y PRODUCTIVIDAD



# ¿ESTRÉS BUENO O ESTRÉS MALO?



# ESTRÉS Y ANSIEDAD

**ESTRÉS**

**RESPUESTA A UN  
ESTRESOR**

**ANSIEDAD**

**NO ES  
NECESARIO QUE  
ESTÉ PRESENTE EL  
ESTRESOR PARA  
APARECER**

# RESPUESTAS DEL INDIVIDUO AL ESTRÉS CONTINUADO

## EMOCIONALES

- Bajo estado de ánimo
- Apatía, pesimismo
- Cambios repentinos
- Inquietud
- Tensión

## COGNITIVOS

- Dificultad para la toma de decisiones
- Vulnerabilidad ante las críticas
- Dificultad para concentrarse
- Confusión

# RESPUESTAS DEL INDIVIDUO AL ESTRÉS

## CONDUCTUAL

- Aumento de comportamientos que alivian a corto plazo el estrés
- Alta actividad física

## BIOLÓGICOS

- Activación SNC
- Aumento Adrenalina/noradrenalina
- Cortisol

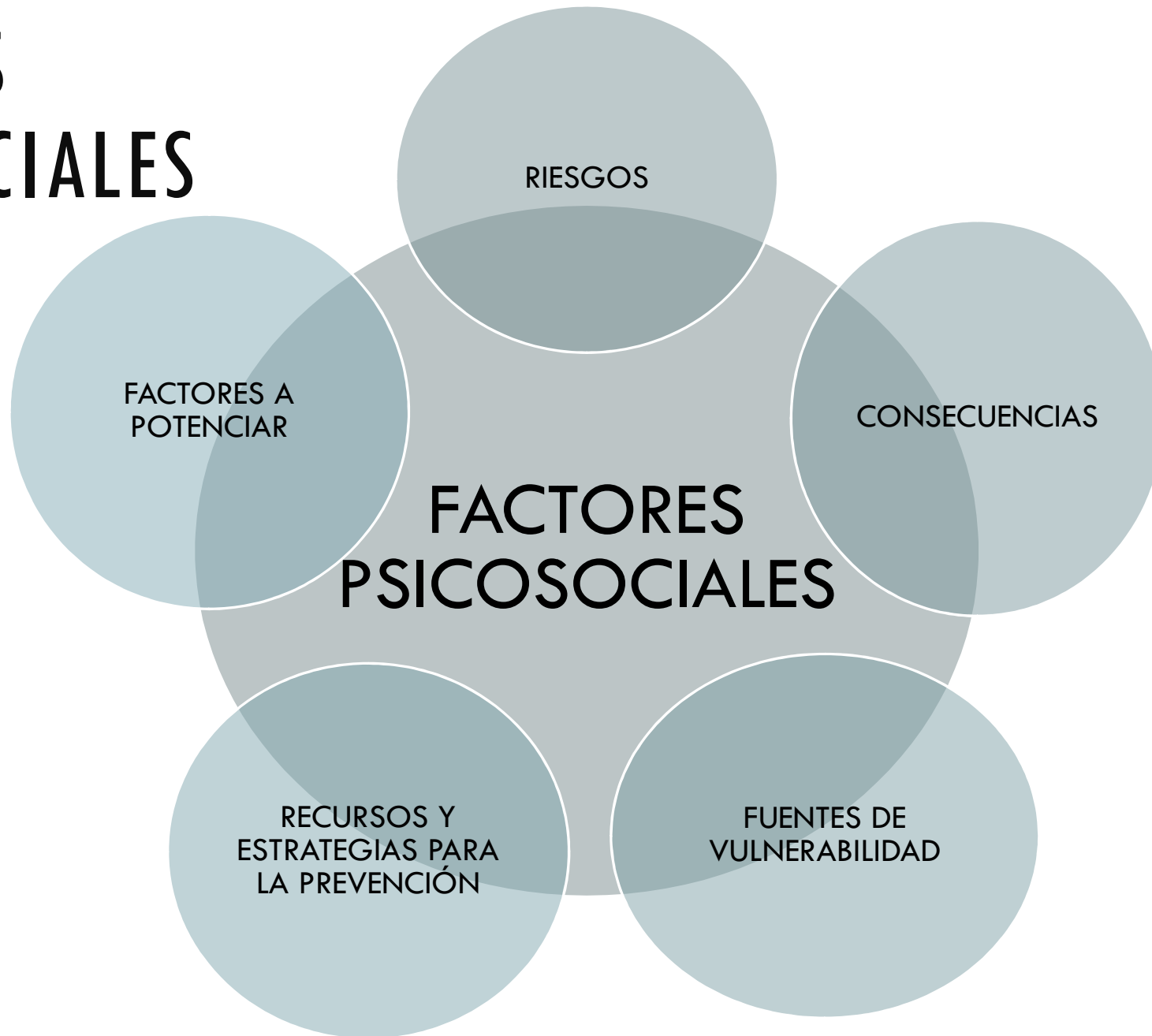
# ESTRÉS EN EL AMBIENTE LABORAL

*‘El estrés en el trabajo puede definirse como las respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión’.* National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH)

# ESTRÉS EN EL AMBIENTE LABORAL

*“Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia de estrés”. (INSHT)*

# FACTORES PSICOSOCIALES



# FACTORES PSICOSOCIALES

Tiempo de trabajo

Autonomía

Participación/supervisión

Carga de trabajo

Demandas psicológicas

Variedad/ Tipo de contenido

Interés por el trabajador

Compensación

Desempeño del rol

Apoyo social

# FACTORES EXTERNOS EN LOS GESTORES

Beneficios

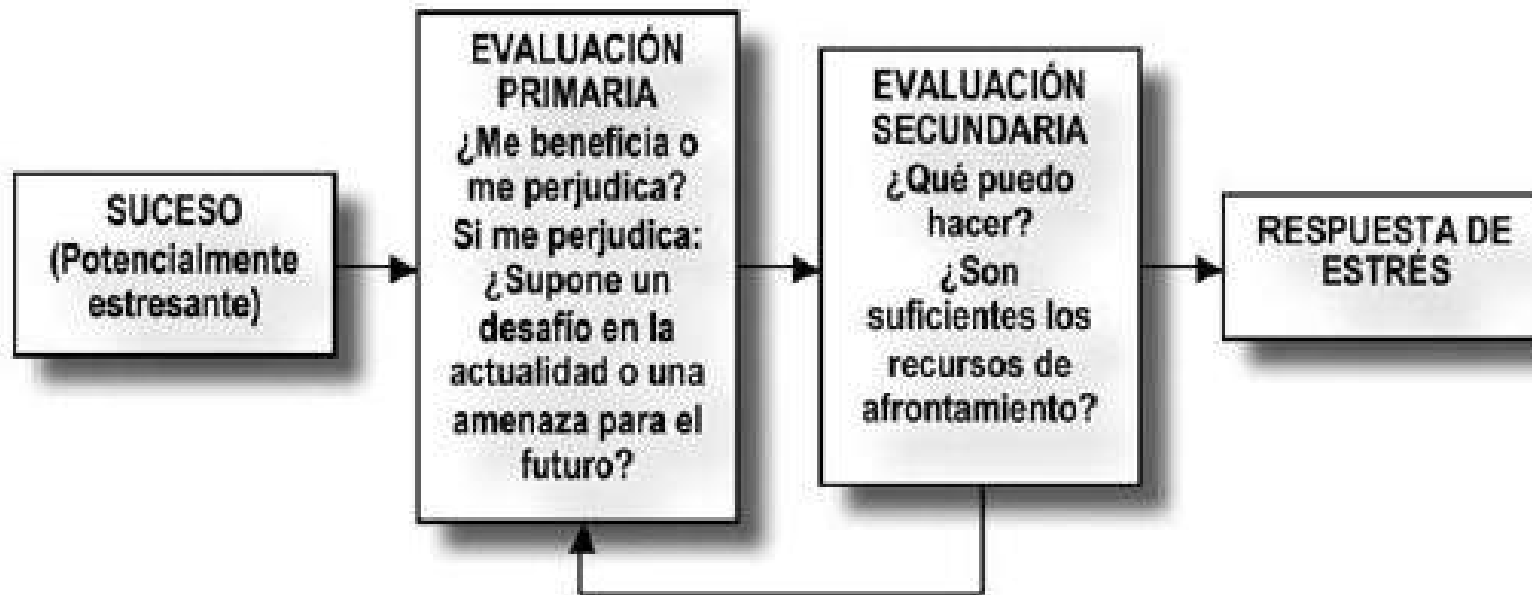
Crecimiento

Imprevistos

Demandas  
psicológicas

Cambios sociales  
y legales

# ¿CÓMO EVALUAMOS SI ALGO ES UN ESTRESOR O NO?



# ESTRESORES LABORALES

¿DE QUÉ DEPENDE QUE ALGO SEA UN ESTRESOR?

## DESAJUSTE

- Apreciación/intensidad
- Demandas/recursos
- Intensidad fuera del rango tolerable

## INTERCAMBIO

- Expectativas
- Reciprocidad
- Equidad

# ESTRESORES LABORALES



# **¿CONTRATO PSICOLÓGICO?**

**¿Qué es? ¿Cómo debe establecerse?**

**¿Cuándo se rompe?**

**¿Qué supone para la relación organización-trabajador?**

**¿Quién debe repararlo? ¿Cómo repararlo?**

# LÍDERES Y ESTRÉS

## Autocrático

Inflexibilidad  
Reforzamiento/castigo inmediatos  
Asume la responsabilidad en la toma de decisiones

## Democrático

- Participativo
- Fomenta la toma de decisiones en su equipo
- Activo consultivo y orientador

## Liberal

- Cede responsabilidades
- Delegación
- Aumenta la autonomía

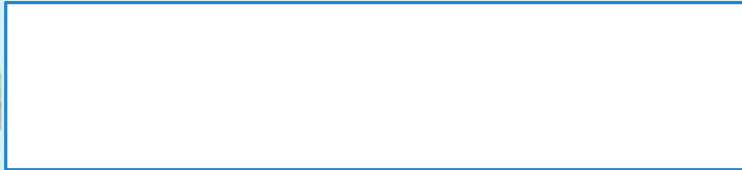
## Transformacional y transaccional

- Basado en objetivos
- Líder como modelo a seguir
- Cooperación

# BURNOUT



- *Agotamiento emocional*
- *‘Despersonalización’*
- *Sentimiento de inadecuación*



mi salud mental mejoró mucho cuando tuve un trabajo en donde me pagaban bien y nadie me hostigaba, no estaba en burnt out perpetuo y tuve mucho tiempo para hacer otras cosas que no fueran trabajar

nos engañamos pensando que la terapia es todo lo que se necesita para estar bien

21:41 . Oct 11, 2022

@\_screenshoter

12 oct

En respuesta a

Yo tome la larga y mediada decisión de renunciar a mi trabajo actual porque por más que trabaje en mi, no puedo arreglar el hecho de estar sometida constantemente a estrés y cansancio, literal duermo de 2 a 4 horas y trabajaba hasta 12 ¿Quién puede vivir así?

2 1 72



12 oct

Te entiendo totalmente, trabajaba 12 horas de lunes a viernes, son poder descansar los fines de semana

1



En respuesta a

A mi se me acabo la colitis cuando deje de trabajar para una jefa que tenía inestabilidad emocional, pedia cosas y luego no era lo que quería, tenía favoritos, hostigaba. Pum! No más colitis.

5

En respuesta

Ir a terapia sin tomar acciones no sirve de mucho. Decir "Ya me di cuenta que mi trabajo hace mi vida miserable" sin moverte de aca es inutil.

Que bueno que encontraste un trabajo que te hizo florecer.



39



En respuesta a

El miedo y ansiedad cuando uno está buscando un nuevo trabajo, porque pueden encontrarse en un ambiente laboral horrible

12 oct

5



# BURNOUT. -FASES-



Entusiasmo



Estancamiento



Frustración



Apatía



Resolución

# MOBBING

Acciones contra la reputación o la dignidad personal

Acciones contra el ejercicio de su trabajo

Información manipulada o insuficiente

Acciones discriminatorias o de inequidad

Recomendación película: mobbing (2006)



# CONSECUENCIAS PARA LOS EMPLEADOS



# CONSECUENCIAS PARA LOS EMPLEADOS

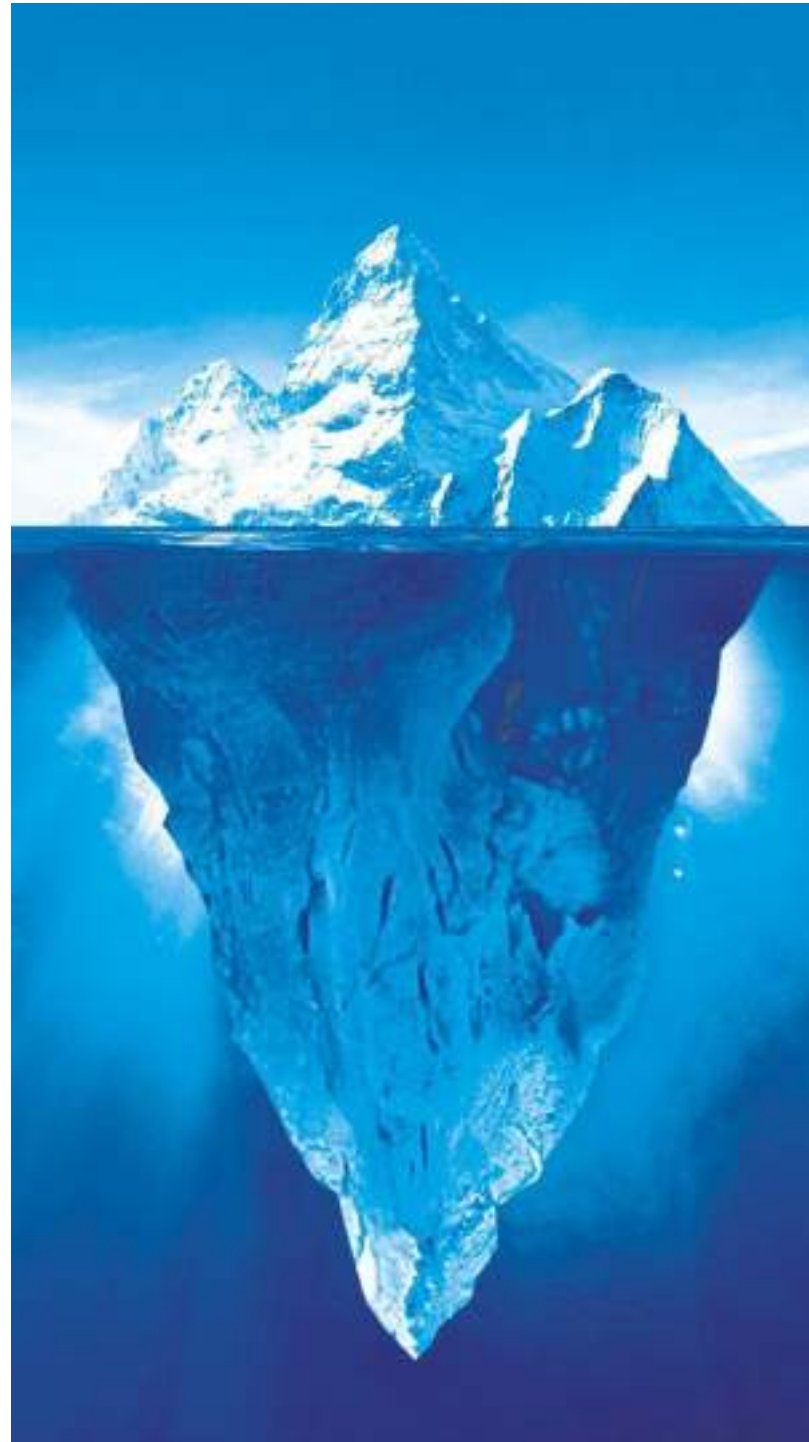


# CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA

Calidad deficiente

Relaciones laborales difíciles

Servicio deficiente



Absentismo

Accidentes

Rotación de personal

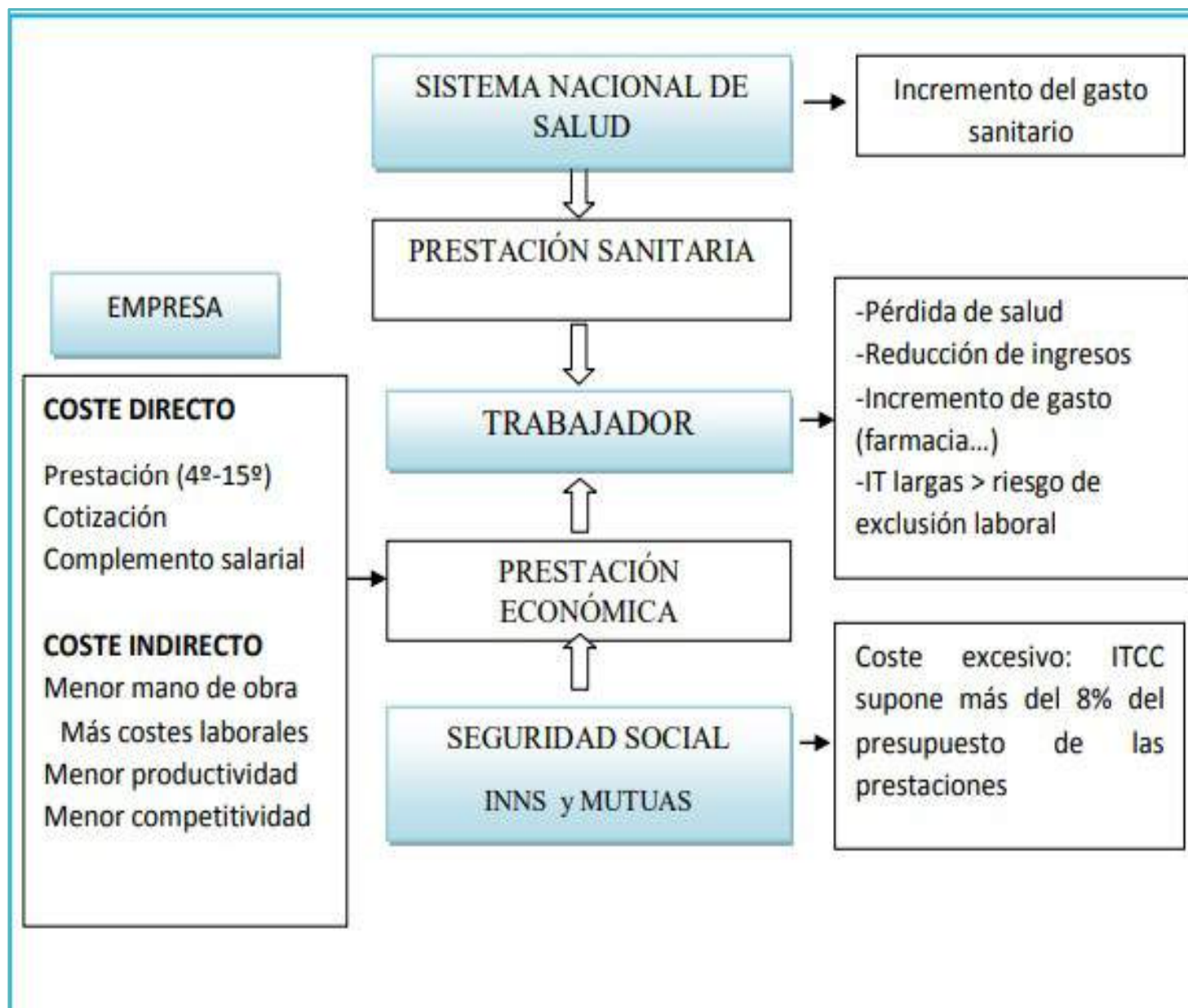
Demandas  
legales

Descenso y  
empobrecimiento de  
productividad

Falta innovación

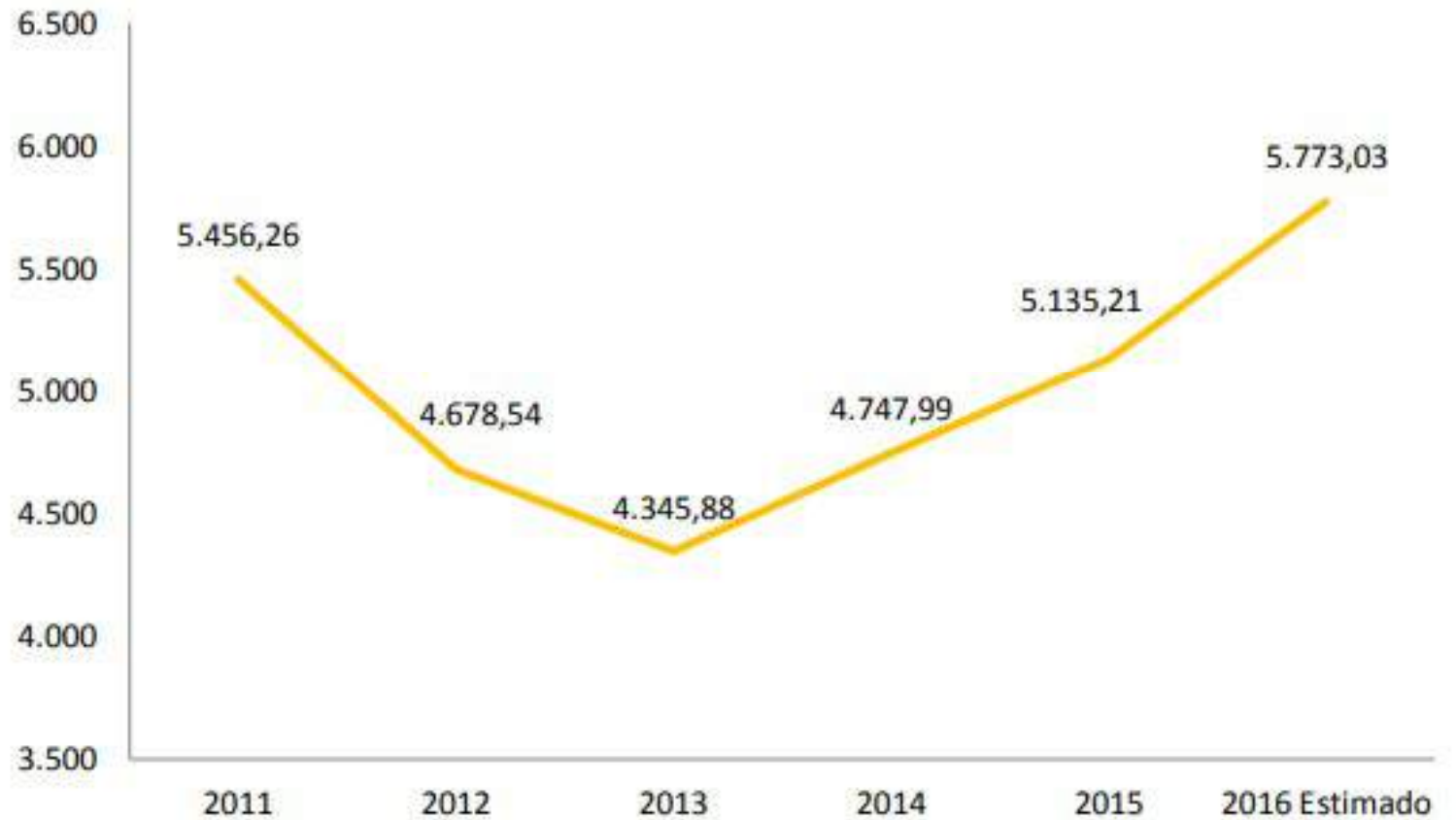
Toma de decisiones  
inadecuadas

# COSTES



# COSTES PARA TODOS

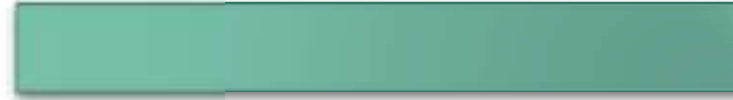
GASTO EN  
PRESTACIONES  
ECONÓMICAS POR  
ITCC-TOTAL SISTEMA



*Fuente: AMAT y Ministerio de Empleo y Seguridad Social*

**MÓDULO 2.**  
**EVALUACIÓN DEL AMBIENTE**  
**Y EL NIVEL DE ESTRÉS**  
**DEBIDO AL TRABAJO**

# IDENTIFICANDO EL PROBLEMA EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES



- Demandas
- Cultura
- Control
- Relaciones
- Cambio
- Rol
- Apoyo entrenamiento
- Factores individuales

*(Modelo para Tackling Work Related Stress)*

# EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

## EFFECTOS

**SATISFACCIÓN  
CON EL EMPLEO**

**SATISFACCIÓN  
CON LA  
ORGANIZACION**

**SEGURIDAD  
ORGANIZACIONAL**

**SALUD MENTAL**

**FLEXIBILIDAD**

**NIVEL  
CONFIANZA**

**SÍNTOMAS  
FÍSICOS**

# METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

- I. PLANIFICAR ¿CÓMO VAMOS A CONSEGUIR LA INFORMACIÓN?
- II. ¿A QUIÉN TENGO QUE INVOLUCRAR? ¿A QUIÉN NO? ¿POR QUÉ?
- III. DATOS QUE YA TENEMOS

TASA DE ROTACIÓN DE PERSONAL

MOTIVOS DE DIMISIONES

PRODUCTIVIDAD-RENTABILIDAD-EFICIENCIA

ACCIDENTES

# METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

- COMUNICACIÓN

  - PREGUNTAS ABIERTAS

  - PREGUNTAR POR LAS SOLUCIONES

- DESDE LA INFORMACIÓN, ¿QUÉ PODEMOS HACER?

- ¿Y SI NO PODEMOS CAMBIAR NADA AHORA MISMO?

- PRINCIPIOS:

  - CONFIDENCIALIDAD

  - MANEJO DE EXPECTATIVAS

  - SEGURIDAD

# CUESTIONARIOS

TEAS. Cuestionario de Estrés Laboral (TEA)

BSI-18

Escala de desgaste ocupacional

ESCALA DE MASLACH

	1 Sumamente en desacuerdo	2 Muy en desacuerdo	3 En desacuerdo	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo	6 Sumamente de acuerdo
1. La comunicación entre los gerentes y el personal es buena.	1	2	3	4	5	6
2. Los arreglos que debo hacer en mi casa me resultan difíciles de planear debido a los requerimientos de mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
3. Mi gerente de línea me proporciona mucho apoyo.	1	2	3	4	5	6
4. Tenemos demasiado entrenamiento.	1	2	3	4	5	6
5. Mi gerente directo me informa adecuadamente de lo que sucede.	1	2	3	4	5	6
6. Creo que el nivel de entrenamiento continuo es bueno.	1	2	3	4	5	6
7. Entiendo lo que se supone que debo estar haciendo.	1	2	3	4	5	6
8. Me resulta difícil manejar las exigencias físicas de mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
9. Tengo menos influencia sobre la manera en que realizo mi trabajo de la que solía tener.	1	2	3	4	5	6
10. Los requerimientos de mi trabajo son una fuente de presión para mí.	1	2	3	4	5	6

## MÓDULO 3.

# PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN

# NIVEL INDIVIDUAL



# NIVEL INDIVIDUAL



# INTERVENCIÓN-NIVEL ORGANIZACIONAL

*TRAS LA EVALUACIÓN:*

- REVISAR LA CULTURA DE LA EMPRESA
- ¿QUÉ SE REFUERZA EN LA EMPRESA?
- **¿POR DÓNDE EMPEZAMOS?**
- SI HAY COSAS QUE NO ESTAMOS HACIENDO BIEN:
  - **CONCIENCIA, RESPONSABILIDAD Y ACCIÓN**
  - DECIDIR QUÉ SE DEBE HACER Y ASEGURARNOS DE QUE SE HACE



# VUELTA AL TRABAJO

- ADAPTAR EL PUESTO DE TRABAJO
- IR REFORZANDO LOS AVANCES DE LA PERSONA
- NO REPROCHAR NI MINIMIZAR LA SITUACIÓN QUE HA VIVIDO
- NO INVALIDAR LOS SENTIMIENTOS O SENSACIONES DE LA PERSONA.



# BIBLIOGRAFÍA

Martínez-Mejía, E., Alcover, C. M., y Prado, J. F. U. (2022). Hacia un modelo de relaciones de intercambio psicosocial en las organizaciones: evaluación de la dinámica entre contrato psicológico, percepción de apoyo-traición organizacional, burnout e intención de renuncia. *Contaduría y Administración*, 67(2), 329.

Collante, A. J., y Flores, M. V. (2018). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 18, 183-195.

De Camargo, B. (2010). Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. *Revista Médico Científica*, 17(2). Recuperado a partir de <https://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/103>

# BIBLIOGRAFÍA

**Manejo de estrés en el trabajo : plan de acción detallado para profesionales / Stephen Williams, Lesley Cooper ; tr. por Gloria Padilla Sierra. - - México : Editorial El Manual Moderno, 2004.**

**Gil-Monte, P. R., y Moreno-Jiménez, B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide, 36-37.**

**¡MUCHAS GRACIAS POR  
VUESTRA ATENCIÓN!**

*DATOS DE CONTACTO:*

[Raquelvegapsicologia@gmail.com](mailto:Raquelvegapsicologia@gmail.com)

Instragram: @raquelvegapsicologia