



Facultad de Ciencias Económicas y
Empresariales

Universidad de León

Grado en Economía

Curso 2019/2020

**EL CAPITAL PSICOLÓGICO Y EL AMBIENTE LABORAL COMO
MECANISMOS PARA AFRONTAR EL ESTRÉS: CASO DEL SECTOR
SANITARIO ANTE LA COVID-19**

**THE PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND THE LABOR CLIMATE AS
MECHANISMS TO DEAL WITH STRESS: CASE OF THE HEALTH SECTOR
FACING COVID-19**

Realizado por la alumna D^a Ana Sastre González

Tutelado por la profesora D^a María F. Muñoz Doyague

León, a 14 de julio de 2020

MODALIDAD DE DEFENSA PÚBLICA: Tribunal Póster

ÍNDICE

RESUMEN	5
Palabras clave	5
ABSTRACT	6
Keywords	6
INTRODUCCIÓN	7
OBJETIVOS	9
METODOLOGÍA	10
1. ESTRÉS	11
1.1 DEFINICIÓN.....	11
1.1.1 Estresores.....	12
1.1.2 Modelos.....	13
1.1.2.1 <i>El Síndrome General de Adaptación</i>	13
1.1.2.2 <i>Modelo de Lazarus y Folkman</i>	14
2. ESTRÉS LABORAL	16
2.1 DEFINICIÓN.....	16
2.2 PROCESO DEL ESTRÉS LABORAL.....	17
2.2.1 Modelo de Siegrist.....	17
2.2.2 Síndrome de burnout.....	19
2.3 CAUSAS DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO.....	20
2.4 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO.....	21
2.5 TIPOS DE EMPLEOS EN FUNCIÓN DEL ESTRÉS.....	23
3. GESTIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES	25
3.1 PREVENCIÓN DEL ESTRÉS.....	25
3.2 EVALUACIÓN DEL PROCESO DEL ESTRÉS EN EL ÁMBITO LABORAL.....	27
3.2.1 Métodos de evaluación.....	29
4. COSTES QUE PRODUCE EL ESTRÉS LABORAL	31
5. CAPITAL PSICOLÓGICO	33
5.1 INTRODUCCIÓN.....	33
5.2 AUTOEFICIENCIA.....	33
5.3 OPTIMISMO.....	34
5.4 ESPERANZA.....	34
5.5 RESILIENCIA.....	35
6. AMBIENTE LABORAL	35

7.CASO PRÁCTICO: CAPITAL PSICOLÓGICO Y AMBIENTE LABORAL DEL PERSONAL SANITARIO ANTE LA CRISIS POR COVID-19.....	37
7.1 INTRODUCCIÓN	37
7.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	37
7.3 MÉTODO DE RECOGIDA DE DATOS.....	38
7.3.1 Muestra	39
7.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	42
8.CONCLUSIONES.....	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS	61
ANEXO 1. CUESTIONARIO REALIZADO AL PERSONAL SANITARIO .	61

ÍNDICE DE CUADROS

<i>Cuadro 1.0 Definiciones de estrés.....</i>	<i>11</i>
<i>Cuadro 2.0 Fuentes del estrés.....</i>	<i>21</i>
<i>Cuadro 3.0 Medidas para detectar el origen del estrés.....</i>	<i>29</i>
<i>Cuadro 4.0 Costes asociados al estrés laboral en las empresas.....</i>	<i>32</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.1.2.0. Fases del estrés.....</i>	<i>14</i>
--	-----------

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 7.3.0 Distribución de la muestra por sexo</i>	<i>40</i>
<i>Gráfico 7.3.1 Distribución de la muestra por edad.....</i>	<i>40</i>
<i>Gráfico 7.3.2 Distribución de la muestra por puesto de trabajo en el sector sanitario</i>	<i>41</i>
<i>Gráfico 7.3.3 Distribución de la muestra por años de servicio</i>	<i>42</i>
<i>Gráfico 7.4.0 Indicadores del nivel de estrés.....</i>	<i>43</i>
<i>Gráfico 7.4.1 Clima laboral percibido.....</i>	<i>44</i>
<i>Gráfico 7.4.2 Relación entre el nivel de estrés y el ambiente laboral.....</i>	<i>46</i>
<i>Gráfico 7.4.3 Influencia de la Covid-19 en el estrés laboral.....</i>	<i>48</i>

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 2.1 Riesgos de accidentes laborales detectados por las empresas.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 7.4.0 Estadísticos descriptivos de Capital Psicológico.....</i>	<i>47</i>

RESUMEN

En la actualidad, uno de los problemas más habituales en el ámbito laboral a nivel mundial es el estrés. Este mal se produce a raíz de los cambios y la consiguiente incertidumbre que sufren las personas en sus puestos de trabajo, lo que conlleva que tengan que afrontar situaciones que pueden perjudicar a su bienestar.

El sector sanitario ha sido, sin duda, el más golpeado por el coronavirus, dado que ha tenido que enfrentarse en primera línea a esta enfermedad. Los profesionales sanitarios han visto como la situación ha conseguido sobrepasar sus límites hasta el punto de llegar a agotarse tanto física como mentalmente, generándoles problemas que finalmente han derivado en un aumento de su nivel de estrés.

Este trabajo pretende analizar cómo ha afectado esta situación al nivel de estrés del personal sanitario teniendo en cuenta los recursos emocionales con los que cuentan, utilizando para ello el concepto de capital psicológico y ambiente laboral. Los resultados del estudio realizado revelan que el ambiente laboral vivido durante la pandemia ha afectado a su nivel de estrés, pero puede concluirse que sus fortalezas psicológicas han servido de ayuda para poder sobrellevar mejor la situación.

Palabras clave: Estrés laboral, capital psicológico, Covid-19, ámbito laboral, crisis sanitaria.

ABSTRACT

Currently, one of the most common problems in the working environment is stress. This problem occurs as a result of the changes and the consequent uncertainty that people suffer in their jobs, which means that they have to face situations that may harm their well-being.

The health sector has undoubtedly been the hardest hit by coronavirus, given that it has had to face this disease on the front line. Health professionals have seen how the situation has exceeded their limits to the point of exhaustion both physically and mentally, generating problems that have ultimately led to an increase in their stress levels.

This research tries to analyze how this situation has affected the stress level of health personnel, taking into account the emotional resources they have, using for this the concept of psychological capital and work environment. The results of the study revealed that the work environment experienced during the pandemic has affected their stress level, but it can be concluded that their psychological strengths have helped to cope better with the situation.

Keywords: work stress, psychological capital, Covid-19, workplace environment, sanitary crisis,

INTRODUCCIÓN

A principios del siglo XX, el estrés comenzó a reconocerse como una enfermedad que tenía una fuerte repercusión en la sociedad. Hasta el punto de que, actualmente, se le otorga al estrés el reconocimiento de *enfermedad del siglo XXI*. Como consecuencia, las organizaciones comenzaron a ser conscientes de que el daño y los problemas causados por el estrés afectaban negativamente al rendimiento de sus empleados, por lo que, para poder adelantarse a esta situación y para poder paliar sus efectos, comenzaron a investigar su comportamiento y su actitud en el trabajo. (Luceño Moreno & Martín García, 2008; Osorio & Cárdenas Niño, 2016; Peiró, 2004)

Según Europa Press (2018)¹, La Organización Mundial de la Salud establece que, en el año 2020, el estrés y la ansiedad van a ser el principal motivo de baja laboral en el mundo. En la misma línea, el Instituto Nacional de Estadística (2019) señala que cerca del 70% de los empleados españoles padecen algún tipo de estrés vinculado con su ámbito laboral, cifra muy elevada que, además, no sólo afecta al sujeto como empleado, sino que también produce consecuencias negativas en el funcionamiento de la organización donde lleva a cabo su trabajo. Si en un futuro no se da una solución a este hecho, puede provocar complicaciones en la economía de todo un país

Además, se considera que las presiones diarias a las que se enfrentan los trabajadores dentro de las organizaciones pueden llegar a producir importantes problemas relacionados con la salud. Así, por ejemplo, el exceso de carga laboral, escasas recompensas al trabajador por parte de la empresa por su labor o la mala comunicación con los cargos superiores, pueden ser fruto de un problema de estrés en un futuro (Blanco Guzmán, 2003; Morán, 2008; Sánchez, 2010).

Un posible recurso que permite afrontar el estrés en el trabajo es el capital psicológico que hace referencia a un estado de desarrollo psicológico positivo en los individuos (Avey et al., 2009). Este término, surgido del campo emergente del comportamiento organizativo positivo² (Luthans et al., 2007; Luthans et al., 2007) está

¹ Información extraída del artículo de Europa Pres: “Más del 60% de los españoles sufren estrés por estar conectados 24 horas y sentirse viejénial”, <https://www.europapress.es/chance/tendencias/noticia-mas-60-espanoles-sufren-estres-estar-conectados-24-horas-sentirse-viejénial-20181016081229.html#:~:text=La%20OMS%20determina%20que%20en,salud%20general%2C%20psic%C3%B3gica%20y%20f%C3%ADsica>.

² El comportamiento organizativo positivo hace referencia al “estudio y aplicación de las fortalezas y capacidades psicológicas de los recursos humanos orientados positivamente, que pueden ser medidas

formado por cuatro dimensiones que son la autoeficiencia, la esperanza, el optimismo y la resiliencia. Estas magnitudes permiten conocer el rendimiento del personal evaluando sus fortalezas para superar un episodio estresante. Así, si los individuos disponen de estas características, es más probable que consigan afrontar el estrés de una forma más apropiada. (Gómez-Perdomo et al., 2017; Luthans et al., 2004). Adicionalmente, es necesario que exista un buen clima en el trabajo para evitar que se produzcan perturbaciones que perjudiquen el bienestar de los trabajadores. La covid-19 ha modificado el ámbito laboral del sector sanitario, alterando el trabajo de los sanitarios e impidiendo un buen desempeño laboral.

De hecho, aunque la situación a día de hoy provocada por el coronavirus ha paralizado la economía a nivel mundial afectando a todos los sectores, el sector sanitario ha visto como la demanda de su trabajo se ha incrementado hasta el punto de no poder gestionar el problema.

Dada la relevancia que este tema ha adquirido en la actualidad por su impacto en la sociedad, este trabajo se centra en conocer cómo afecta el estrés en el individuo, las fases que sigue hasta que finalmente lo padece y las consecuencias que éste produce. Además, la investigación se centra en el ámbito de la sanidad, un sector golpeado fuertemente por la crisis del coronavirus que ha generado que la mayoría de los profesionales sanitarios hayan sufrido problemas de salud relacionados con el estrés.

desarrolladas y gestionadas eficientemente para mejorar el rendimiento en el puesto de trabajo" (Luthans, 2002, p. 59)

OBJETIVOS

Con este trabajo se pretende realizar un estudio de cómo el estrés laboral es uno de los problemas más presentes en los empleados, el cual comienza con unos síntomas previos que si se detectan a tiempo pueden prevenir que aparezca el estrés entre los usuarios. Por otro lado, se muestra especial atención al sector sanitario, ya que la situación provocada por Covid- 19, ha producido que los niveles de estrés entre los sanitarios se incrementen de una manera considerable en los últimos meses.

Para llegar al objetivo principal, se ha realizado una división del trabajo en objetivos específicos:

- Explicación detallada sobre que es el estrés laboral y el proceso que sufre el sujeto que está viviendo un episodio estresante y de los factores que influyen en su aparición.
- Consecuencias causadas por el estrés, tanto a la persona como a las organizaciones, y cómo afecta al rendimiento laboral.
- Análisis y evaluación de la posible relación del capital psicológico en el estrés laboral del conjunto de profesiones que forman el sector sanitario.
- Valoración del clima laboral y cómo este se relaciona con el bienestar de los trabajadores.

METODOLOGÍA

Con el fin de conseguir el objetivo previamente establecido, se ha realizado una revisión de la literatura, acudiendo a diversas fuentes bibliográficas como libros, artículos en revistas de impacto e informes tanto teóricos como empíricos en las variables objeto de estudio.

A partir de esta revisión el trabajo se ha dividido en dos grandes bloques. En la primera parte se plantean los aspectos teóricos, mientras que en la segunda parte se analiza la parte práctica en el que se ha tratado de comprobar si lo estudiado se ajusta a la realidad.

Así, en primer lugar, se pretende conocer si los usuarios sufren estrés laboral y cómo es el proceso y los síntomas previos que padecen antes de que se convierta en estrés. Por ello, se estudiarán todos los factores que hacen que se produzca este hecho y los costes que genera tanto en el sujeto como en la organización donde trabaja.

En este proceso se han utilizado una gran variedad de manuales que han permitido verificar la información empleada a lo largo de este estudio. La estructura parte de las múltiples definiciones del término “estrés”, pasando por sus diferentes fases hasta llegar a las consecuencias que este produce. Por lo tanto, se ha estudiado la evolución completa de un episodio estresante en el ámbito laboral. El mismo procedimiento se ha seguido para analizar el capital psicológico y el clima laboral.

Para comprobar si los aspectos teóricos analizados se corresponden con la realidad, se ha llevado a cabo una investigación de carácter descriptivo en la que se ha enviado un cuestionario al personal del ámbito sanitario, por considera que ha sido uno de los más afectados por la pandemia, viviendo en primera línea las consecuencias que ha producido el coronavirus.

Los resultados del análisis han permitido extraer unas conclusiones que se detallan en el último apartado de este trabajo.

1. ESTRÉS

1.1 DEFINICIÓN

El estrés ha generado un gran interés desde comienzos del siglo XX, cuando se realizaron los primeros estudios sobre el fenómeno. Además, ha pasado a ser un tema tratado en todos los ámbitos, desde la medicina hasta los medios de comunicación (Cooper & Geurts, 2010; Goldstein & Kopin, 2007; Parker & DeCottis, 1983). A día de hoy, el término se usa para referirse a muchos problemas de la sociedad, desde el estrés que pueden sufrir los niños en el ámbito académico, como el que padecen personas que están expuestas a elevados niveles de presión en sus puestos de trabajo (Morán, 2008; Perrewe & Ganster, 1989).

De hecho, el término *estrés* es un concepto muy amplio. En el cuadro 1.0 se hace una recopilación de las diferentes definiciones aportadas por varios autores.

Cuadro 1.0 Definiciones de estrés

Selye (1956)	Definió el estrés como una respuesta que emite el sujeto ante cualquier estímulo o demanda externa. Fue la primera persona en usar el término para hacer referencia a los cambios que experimentaba el cuerpo humano ante este fenómeno
Schuler (1980)	Para este autor, el estrés es una condición en la cual el sujeto está ante una oportunidad o exigencia relacionada directamente con lo que quiere o desea. Sin embargo, el sujeto percibe que el resultado como dudoso pero sabe que con el tiempo será un resultado de éxito.
Ivancevich & Matteson (1985)	Entienden el estrés como la respuesta que genera cada individuo a una vivencia que ha podido alterar su conducta provocándole también consecuencias tanto físicas como psicológicas.
Lazarus & Folkman (1986)	Explican el estrés como el conjunto de aspectos que se producen durante un episodio estresante tanto en los animales como en el ser humano.

Fuente: Elaboración propia

La presencia de estrés en nuestras vidas es algo inevitable, pero padecer estrés no es algo perjudicial, siempre que pueda ser controlado. En el momento que se pierde el control, es necesario tomar una serie de medidas y enfrentarse a él antes de que cause complicaciones en las personas, afectando gravemente a su salud. (Gallego Zuluaga et al., 2018).

De este modo, el estrés puede ser considerado desde dos perspectivas. Así se habla de eustrés, cuando la respuesta emocional del individuo es de carácter positivo y éste es capaz de manejar la situación que le produce esa sensación (Díaz Azuara et al., 2018; Gómez Hernández, 2006; Zavala, 2008). Sin embargo, cuando se pierde el control y no se puede hacer frente a ese sentimiento, se produce lo que se conoce como distrés, que sería el estrés negativo (Goldstein & Kopin, 2007) y que es lo que popularmente se conoce como estrés (Sargent & Terry, 1998).

Este trabajo se va a centrar principalmente en el estrés laboral. Este problema está acarreado consecuencias negativas a las organizaciones, afectando a la salud de sus empleados y a su rendimiento. Por ello, las empresas están realizando fuertes inversiones para paliar este problema, que cada vez es más presente. Actualmente, con la situación provocada por la Covid-19, donde miles de personas se han quedado sin trabajo o están teletrabajando, conciliando su vida laboral y personal, ha ocasionado que los niveles de estrés aumenten a unos niveles muy elevados.

1.1.1 Estresores

Existen varios factores que inciden en el estrés del individuo, provocando que su conducta se altere y su estrés aumente, empeorando tanto su bienestar como su calidad de vida.

A estos elementos que modifican el comportamiento del sujeto se les atribuye el nombre de estresores y son aquellos factores que influyen en el individuo produciéndole estrés. (Ivancevich & Matteson, 1989) plantean el estrés desde varios puntos:

- 1) Estresores individuales: Hacen referencia al entorno personal y los factores que influyen en el sujeto. La interpretación de estos hechos es subjetiva, como, por ejemplo, las creencias de cada uno, la autoestima, las necesidades, aspiraciones, etc.
- 2) Estresores del entorno o *extraorganizacionales* (Aguayo González & Lama Ruiz, 1996; Peiró, 2004): Comprende diferentes factores como puede ser económicos, sociales, psicológicos, económicos, entre muchos otros

- 3) Estresores organizativos (Aguayo González & Lama Ruiz, 1996; Ivancevich et al., 1982; Oficina Internacional del Trabajo, 2013): Este grupo está formado por *estresores del ambiente físico*, los cuales se refieren a ciertos aspectos que influyen como la luz o la temperatura del ambiente, *estresores individuales* como la sobrecarga de trabajo, *estresores grupales* referidos a cualquier organización formada por más de dos personas, donde se producen problemas de cohesión social o falta de comunicación. Los *estresores de supervisión* están relacionados con la falta de reconocimiento laboral por parte de los superiores. Finalmente se encuentran los *estresores organizacionales*. Este tipo de estresores hacen referencia al clima laboral o las necesidades económicas, lo cuales, pueden llegar a afectar al sujeto hasta el punto de tener que buscarse en segundo empleo.

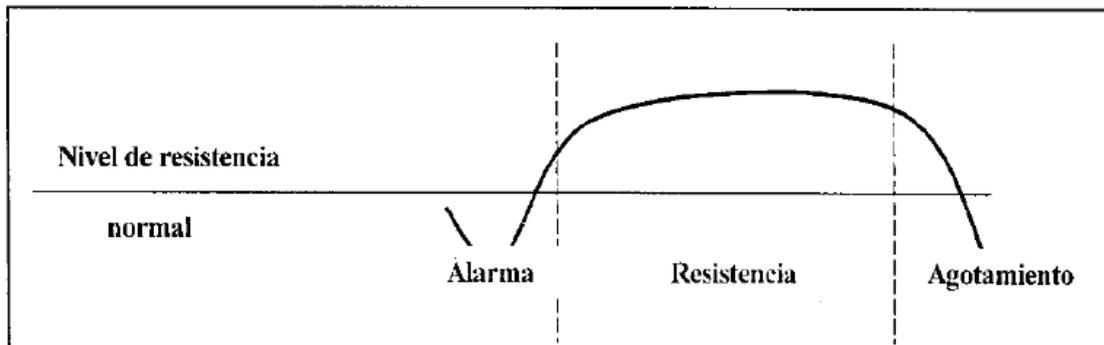
Para entender mejor este proceso, en la literatura existen diversos modelos que explican el estrés de forma general, de cómo se altera el bienestar de una persona cuando sus niveles de presión y estrés se incrementan. Aunque los modelos que se explican son de carácter genérico, también se aplican al estrés en el ámbito laboral.

1.1.2 Modelos

1.1.2.1 El Síndrome General de Adaptación

Selye (1936) llamó *El Síndrome General de Adaptación* al proceso del estrés que padece un individuo y que se divide en tres fases, como puede observarse en la figura 1.1.2.0. Inicialmente tiene una fase de alarma en la que la persona empieza a padecer angustia, fuertes niveles de presión o un aumento de la adrenalina. En este momento es donde se manifiesta el estresor que produce ese episodio estresante en la persona. (Bértola, 2010; Ocaña Méndez, 1998). En el caso de que persistan los síntomas de la fase anterior, el individuo intentará poner fin en la *etapa de resistencia* (Goldstein & Kopin, 2007; Peiró, 2004). Si ante esta situación comienzan a producirse daños psicológicos o físicos, como puede ser una sensación de cansancio constante, el sujeto ha llegado a la *fase de agotamiento* (Atalaya, 2001; Bértola, 2010; Gómez Hernández, 2006; Ocaña Méndez, 1998).

Figura 1.1.2.0. Fases del estrés



Fuente: (Selye, 1956)

1.1.2.2 Modelo de Lazarus y Folkman

El *modelo transaccional* de Lazarus y Folkman (1984), establece que existe una relación entre la persona y su entorno. Dentro del entorno se producen una serie de factores que influyen en el individuo y esta influencia es de carácter subjetivo, de forma que lo que para una persona puede ser una amenaza, para otra puede ser una oportunidad (Schuler, 2018).

Lazarus y Folkman (1986) establecieron que la relación entre el hombre y el medio podía considerarse como un enfoque estímulo - respuesta. El entorno es visto como la causa que va a producir un efecto estresante sobre el sujeto. El entorno no afecta a todos los individuos de la misma manera, es decir, dependiendo de factores como, por ejemplo, los valores, creencias o pensamientos de cada persona, influye de una forma diferente. (Lazarus, 1993; Vega Valero et al., 2012). En este caso, los componentes del entorno resultarían variables independientes, es decir, que no depende del sujeto, son variables generales. Sin embargo, los factores propios del individuo serían variables orgánicas, variables que son personales y únicas de cada individuo. (Rodríguez Campuzano et al., 2009).

Como se indica en el apartado anterior, cada persona ha de valorar qué aspectos afectan al individuo produciéndole una situación estresante (Cuevas Torres & García Ramos, 2012).

Por ello, Lazarus y Folkman (1986) proponen un sistema de valoración basado en tres fases:

- Evaluación primaria: Valoración del entorno por parte del individuo. Es la primera medición que se realiza del estrés.
- Evaluación secundaria: Cuando el sujeto padece estrés, pasa a esta fase donde valora los recursos de los que dispone para disminuirlo.
- Fase de reevaluación: En este momento se vuelve a evaluar las dos etapas anteriores, pudiendo corregir los fallos que se hayan producido.

En el proceso de afrontamiento del estrés, concepto introducido por Lazarus y Folkman (1986) plantean que los individuos cuando han de enfrentarse a una situación estresante manifiestan un conjunto de esfuerzos de carácter conductual para hacer frente a las demandas tanto internas como externas y el sujeto califica esas demandas como superiores a los recursos de los que dispone para poder afrontarlas.

Lazarus y Folkman (1986) dividen este proceso en dos formas adicionales:

- 1) Estrategia dirigida al foco del problema: Estrategia que se basa en el núcleo del estrés. En esta fase se intentan modificar todos aquellos aspectos que afectan al sujeto.
- 2) Estrategia dirigida a la emoción: Sirve para suavizar la percepción de la situación estresante, ya que puede ser recibida como una amenaza o como una oportunidad que sirve de aprendizaje para un futuro.

En función de la valoración que haga el individuo sobre la situación, tiene que identificar los recursos de los que dispone para poder afrontar los diferentes problemas que puedan surgirle. Estos recursos pueden ser propios del individuo o del medio en el que se encuentra (Rodríguez Chinchilla & Pérez Molina, 2011).

2. ESTRÉS LABORAL

2.1 DEFINICIÓN

El sentimiento o la sensación de estrés se produce en muchos ámbitos. Sin embargo, el estrés en el trabajo es uno de los más frecuentes y es lo que se conoce como estrés laboral. Este tipo de estrés puede producir grandes costes no solo a la persona que lo padece, sino también a la empresa u organización en general (Alcalde de Hoyos, 2010; Atalaya, 2001; Sánchez, 2010).

Autores como Davis & Newstrom (1991) definen el estrés laboral como la situación donde el empleado no muestra interés por su actividad laboral, lo que impide que pueda conseguir los objetivos previamente establecidos.

Stonner (1994) se refiere al estrés como la tensión que genera no poder alcanzar sus metas laborales, ya que piensa que ciertas actividades o exigencias están por encima de sus capacidades para poder ejecutarlas.

En esta misma línea, Hellriegel & Slocum (2004) consideran el estrés laboral como la sensación o el sentimiento que se produce en el individuo cuando éste no posee o no es capaz de manejar las habilidades o exigencias de las que dispone para hacer frente a su actividad laboral.

Cuando el sujeto comienza a padecer estrés dentro de su trabajo, va a tener una serie de vivencias que van a resultar desagradables tanto para él como para su círculo, afectando a sus relaciones personales y profesionales (Atalaya, 2001; Leal Millán et al., 1999; Morán, 2008). Las consecuencias que generan el estrés, dan pie a que la persona sufra insatisfacción en el trabajo, no consiga sus objetivos o baje su rendimiento laboral (Gómez Sanabria et al., 2003).

Por lo general, el trabajo ha de ser algo positivo para el sujeto, ya que, generalmente, un desarrollo laboral óptimo garantiza un buen ambiente laboral, aumenta la calidad de las relaciones profesionales y mejora la eficiencia (Gallego Zuluaga et al., 2018; Gómez Hernández, 2006). Sin embargo, cada vez existen más estudios donde se demuestra que el exceso de carga laboral (Leal Millán et al., 1999), la disminución de apoyo por parte de otros trabajadores (OMS, 2004; Peiró, 2004) o la falta de metas u objetivos que alcanzar (Leal Millán et al., 1999; OMS, 2004; Peiró, 2004; Schaufeli &

Salanova, 2010), incrementan los niveles de distrés en el ámbito laboral (Goldstein & Kopin, 2007).

Para Gala & Guillén Gestoso (2003), el estrés laboral se puede afrontar en primer lugar, tomando medidas de prevención para que no se manifieste y, en segundo lugar, poner fin al estrés o reducir sus niveles para que no llegue a ser un caso extremo. En este sentido Peiró (1993) señala el *control del estrés laboral* como una herramienta que permite prevenir y erradicar el estrés en el ámbito laboral.

2.2 PROCESO DEL ESTRÉS LABORAL

Cuando el trabajador comienza a padecer estrés, sus primeras reacciones son echar la culpa de sus errores a otros compañeros o abandonar su puesto de trabajo para acceder a un nuevo empleo o ampliar su formación (Atalaya, 2001; Peiró, 2004). Antes de que esto ocurra, las empresas deben examinar de forma exhaustiva las causas que lo han producido e intentar frenarlo a tiempo antes de que sea algo inevitable o afecte a un mayor número de trabajadores (Rodríguez, A. & Losantos, 2000; Trabajo, 2009).

En este caso, la organización, puede realizar modificaciones para reducir los niveles de estrés en los empleados, una vez hayan encontrado el origen del problema, que, normalmente, suele darse por una sobrecarga laboral (Atalaya, 2011) o las malas gestiones del tiempo (Leal Millán et al., 1999).

Para entender el proceso del estrés en el ámbito laboral, se va a explicar dos modelos vinculados al trabajo. En primer lugar, está el modelo de Siegrist basado en el desequilibrio que existe entre el esfuerzo que realiza el trabajador y la retribución que percibe por su trabajo y, por otro lado, se encuentra el síndrome de Burnout o el síndrome del profesional quemado que hace referencia al agotamiento mental y físico del trabajador.

2.2.1 Modelo de Siegrist

El modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa, de Siegrist (1996) dio lugar a una nueva visión sobre cómo influye el trabajo al individuo. Esta discordancia se produce

principalmente entre el esfuerzo laboral y la remuneración obtenida por dicho esfuerzo. Si no son similares se produce un desajuste que puede llegar a convertirse en una situación angustiosa para el sujeto, como puede ser un episodio de estrés (Cox et al., 2005; Macías Robles et al., 2003; Siegrist, 1996).

El modelo de Siegrist permite realizar una valoración para conocer la satisfacción de los trabajadores con su actividad laboral (Siegrist, 1996). Este análisis tiene la capacidad de detectar ciertos niveles de estrés en el trabajador, evaluando campos como el grado de implicación laboral, el feedback que reciben por parte de sus superiores o la satisfacción con su labor dentro de la organización (Contreras Arias et al., 2016; López González & Ayensa Vázquez, 2008; Macías Robles et al., 2003).

Esos desequilibrios que se producen entre la empresa y el trabajador, cuando la dedicación y la recompensa que se obtiene no son similares producen que el empleado se frustre y bien, pierda interés por su trabajo o termine padeciendo estrés por no haber sabido gestionar el problema. (Contreras Arias et al., 2016; Cuevas Torres & García Ramos, 2012). Este tipo de casos se producen principalmente en puestos de trabajo de baja cualificación, cuando la tasa de paro y los contratos temporales son elevados (Cuevas Torres & García Ramos, 2012; López González & Ayensa Vázquez, 2008; Osorio & Cárdenas Niño, 2016).

Siegrist (1996) en su modelo clasifica el esfuerzo desde dos perspectivas: extrínseca e intrínseca. La primera se refiere a la diferencia que se produce entre las obligaciones que tiene el trabajador y el control que tiene sobre ellas como, por ejemplo, la falta de tiempo para finalizar dichas tareas. Por otro lado, la perspectiva intrínseca hace referencia a la dificultad que tiene el sujeto para dejar mentalmente de lado su carga profesional en sus horas de ocio. Las recompensas que se proporcionan al individuo por su trabajo son los salarios, la promoción interna y el reconocimiento de los méritos obtenidos. Si estas recompensas son inferiores al esfuerzo del trabajador puede producir un malestar en éste, hasta el punto de sufrir un episodio estresante. Este modelo se basa en el principio de reciprocidad, donde el esfuerzo laboral debe ser simétrico a la remuneración obtenida (Arias Galicia, 2018; Contreras Arias et al., 2016).

Cuando los contratos resultan desequilibrados, dan lugar a una fuerte inestabilidad en el mundo laboral, provocando que las personas tengan que moverse geográficamente para encontrar nuevos trabajos le proporcionen una mayor estabilidad, ya que

actualmente, la mayoría de los contratos son temporales y de corta duración y, además, la competitividad entre la población cada vez es mayor (Artazcoz et al., 2006; Contreras Arias et al., 2016; Siegrist, 1996).

2.2.2 Síndrome de burnout

El síndrome de *burnout* o también llamado “síndrome del profesional quemado” fue creado por Freudenberg en 1974. Tiene su origen en el ámbito deportivo y se centra principalmente en la frustración que sienten los deportistas cuando no consiguen alcanzar las metas propuestas. Este tipo de síndrome lo sufren personas que, por lo general, prestan un servicio a la sociedad como pueden ser médicos, policías, profesores o cuidadores de personas dependientes (Arrogante, 2014; Ayuso Marente, 2006; Schaufeli & Salanova, 2010).

El síndrome de *burnout* aparece cuando el proceso del estrés se encuentra muy avanzado. Además, está relacionado con el agotamiento físico y mental, donde el individuo muestra una actitud negativa, como puede ser un bajo rendimiento laboral o una disminución de su autoestima entre otros problemas (Ayuso Marente, 2006; Gil-Monte, 2003; Méndez Venegas, 2004).

Esto tiene su origen en el trabajo como tal y no en la persona. Por lo general, el síndrome de *burnout* se produce en las relaciones entre los trabajadores y los clientes o pacientes. Esta vivencia es de carácter subjetivo, por lo que cada sujeto lo percibe de una manera (Gil-Monte, 2003; Jamal, 2005; Schaufeli & Salanova, 2010). Las consecuencias que produce son de carácter negativo. De hecho, las personas que sufren este tipo de experiencia, pueden llegar padecer problemas de salud, conflictos en las relaciones interpersonales con diferentes grupos de personas, provocando rechazo, ira, y agresividad (Gómez-Perdomo et al., 2017; Schaufeli & Salanova, 2010). Maslach (1981) defendió que este proceso no termina porque la persona decida dejar su puesto de trabajo, ya que después puede provocarle problemas en sus relaciones personales y familiares. Esta situación también puede darse a la inversa, provocando que el sujeto se centre al 100% en su trabajo, dejando de lado su vida personal.

Al igual que los modelos de los apartados anteriores, el proceso del burnout se divide en etapas. Los síntomas del burnout se clasifican en tres fases: La primera fase serían la falta

de sueño, el cansancio físico o depresión. Cuando aparecen estos síntomas, la persona tiene que plantearse el porqué de esta situación. La segunda viene marcada por la insatisfacción, es decir, cuando la persona ya no muestra interés por su trabajo. Las consecuencias de esta fase se producen principalmente por la indiferencia o pérdida de interés. La última fase es lo que conocemos por última secuencia de la cadena. Es en esta fase, ya producen conflictos en las relaciones tanto personales como profesionales.

Los síntomas se dan a lo largo del tiempo y no necesariamente a la vez. Por ello, es recomendable actuar ante los primeros indicios para poder actuar en contra de este hecho lo antes posible y evitar que se llegue al *burnout*. (Gómez-Perdomo et al., 2017).

2.3 CAUSAS DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO

Los agentes causantes del estrés pueden darse en cualquier lugar o circunstancia donde el empleado no puede adaptarse rápidamente a ese cambio o no se sienta cómodo y reciba este acontecimiento como una amenaza que supere su capacidad de reacción frente a esa situación (Iniesta et al., 2016).

El origen del estrés está relacionado con el entorno en el que el sujeto desarrolla su actividad laboral. Según Gómez & Vázquez Suárez (2019) el estrés en el trabajo es un problema bastante común que, además, produce importantes costes para la empresa. El número de causas que lo producen es muy elevado, pero pueden agruparse en las siguientes fuentes:

- **Hostilidad:** Los trabajadores padecen mayores niveles de estrés cuando el medio en el que llevan a cabo su actividad se produce, por ejemplo, un aumento de la competitividad o su carga laboral se incrementa de forma repentina.
- **Dinamismo:** Cuando se altera el entorno donde opera la empresa, se ha de prestar atención a los cambios para poder adaptarse a ellos de una forma más rápida y eficaz. También el tiempo y los impulsos juegan una mala pasada, generando un incremento del nivel de estrés en los empleados, que a su vez genera sentimientos negativos como la ira, ansiedad o el miedo.
- **Complejidad:** Un aumento de las relaciones laborales en el entorno del negocio puede elevar el estrés, ya que se tendría que mantener contacto con un mayor

número de personas y este hecho amplía las posibilidades de que surjan nuevos imprevistos.

Otra forma de clasificar las diferentes causas del estrés en el ámbito laboral, podría ser la aportada por Hellriegel & Slocum (2004). Ellos denominaron a las causas, fuentes del estrés. En el cuadro 2.0 se realiza una recopilación de las diferentes causas del estrés dentro del ámbito laboral.

Cuadro 2.0 Fuentes del estrés

Fuente	Descripción
Carga de trabajo	Una sobrecarga de trabajo o de exigencias por encima de las capacidades el empleado puede generarle un episodio estresante
Condiciones del puesto	Malas condiciones laborales dentro de la organización, exceso de horas trabajadas, gran competitividad entre empleados aumentan los niveles de presión del empleado
Desarrollo de la carrera profesional	Actos como la falta de feedback entre jefe y trabajador, la disminución de la seguridad laboral o traslados de puestos de trabajo a otras ciudades, pueden originar estrés en el personal de la empresa
Relaciones interpersonales	Para evitar un episodio de estrés entre los trabajadores, es fundamental que exista una buena comunicación. Las relaciones entre el personal y el compañerismo fomentan un clima laboral favorable para el bienestar de la plantilla

Fuente: (Hellriegel & Slocum, 2004)

2.4 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO

Las consecuencias que puede ocasionar el estrés laboral son muy diversas y pueden darse a corto o largo plazo. (Sebastián García & Del Hoyo Delgado, 2002; Schaufeli & Salanova, 2010).

Las consecuencias que se explica a continuación, pueden producir el estrés no solo a nivel individual, sino que también, pueden incidir en la organización. (Peiró, 2004). Dentro de las consecuencias de carácter individual, la *Organización Mundial de la Salud* (2004) establece que el estrés afecta de manera diferente a cada individuo. Cuando una persona está estresada, intentar mantener un equilibrio entre su vida laboral y personal resulta bastante complicado. Este proceso da lugar a que la persona sufra importantes problemas físicos y psicológicos.

Varios estudios demuestran que existe una gran vinculación entre los aspectos que generan estrés en el individuo y las enfermedades de carácter físico. Las enfermedades cardiovasculares son los principales problemas relacionados con el estrés. También se producen otro tipo de patologías como pueden ser úlceras estomacales, dolores de cabeza y espalda, cáncer o asma (Leal Millán et al., 1999; Morrison & Payne, 2003; Peiró, 2004). Otros problemas de menor gravedad, pueden generar fuertes dolores de cabeza por exceso de tensión, falta de concentración, problemas para conciliar el sueño o dolores musculares. Estos efectos aparecen a corto plazo, pero con el paso del tiempo, la situación se puede agravar con efectos como el aumento de la presión arterial, trastornos neuroendocrinos o alteraciones en la piel (Inieta et al., 2016; INSHT, 2001; Morrison & Payne, 2003).

Sin embargo, las consecuencias que se refieren al ámbito psicológico, dentro del área de comportamiento, existen dos conductas muy típicas y asociadas a esos factores que son el alcoholismo y el consumo de drogas. Estos problemas no solo suponen un coste económico para la empresa, sino que también suponen un grave problema para el sujeto en cuanto a sus relaciones personales y profesionales. (Leal Millán et al., 1999; Peiró, 2004).

A nivel de consecuencias organizacionales, los efectos mencionados anteriormente pueden afectar también a la empresa en su conjunto. Si no se corrigen a tiempo pueden provocar daños en el rendimiento y la productividad de la organización (del Hoyo Delgado, 1997).

Las consecuencias negativas a nivel organizativo derivan de las malas relaciones laborales, de la disminución de la productividad por parte del individuo, afectando al resto del desarrollo de la actividad laboral, la insatisfacción con el trabajo realizado y

una mala calidad de su vida laboral (Burón, 2010; Leal Millán et al., 1999; Schaufeli & Salanova, 2010).

Por otro lado, se encuentran los efectos psicológicos, que se refieren a las alteraciones conductuales que afectan al individuo de manera negativa. Estos efectos generan que aumente el absentismo laboral, exista una mayor rotación de la plantilla dentro de la empresa o aumente el riesgo de accidente laboral entre el personal (Leal Millán et al., 1999; Schaufeli & Salanova, 2010), además, de una baja implicación laboral en sus puestos de trabajo (García et al., 2013; Peiró, 2004).

2.5 TIPOS DE EMPLEOS EN FUNCIÓN DEL ESTRÉS

Karasek & Theorell (1990) establecen una distinción entre los diferentes tipos de trabajo en función de su potencial para generar estrés clasificándolos en 4 grupos:

- Empleos activos: Dentro de este grupo se encuentran principalmente los trabajadores del sector sanitario, los cuales tienen una gran responsabilidad en sus puestos de trabajo, como pueden ser médicos o auxiliares de enfermería. Estos empleos generan unos niveles de presión elevados, pero, por lo general, disponen de tiempo para poder frente a los problemas a lo que se enfrentan con diferentes alternativas.
- Empleos con poca tensión: Este tipo de trabajos no están expuestos a fuertes niveles de estrés y, además, tienen un gran margen de actuación frente a las adversidades que se le puedan presentar. En este grupo entrarían los artistas de éxito.
- Empleos pasivos: Exigen habilidades mínimas para la actividad laboral y la capacidad para aprender o tomar decisiones es muy reducida. Además, apenas permiten realizar innovaciones. Dentro de esta agrupación se encuentran puestos de trabajo como porteros de edificios o reponedores de almacenes.
- Empleos de gran tensión: Estos puestos de trabajo disponen de ciertas ventajas, como puede ser un horario laboral flexible, pero a la hora de tomar

decisiones han de ser rápidos. Además, en estos trabajos, los niveles de estrés son muy elevados. Dentro de este grupo se encuentran trabajos como teleoperador.

En la tabla 2.1 se muestran para diferentes sectores de trabajo, los riesgos de accidentes de trabajo (AT) detectados por las empresas. Las organizaciones valoran el estrés como un riesgo laboral, que también va acompañado por otros dos conceptos como son la depresión y la ansiedad, enfermedades asociadas a la salud mental.

Tabla 2.1 Riesgos de accidentes laborales detectados por las empresas³

	Riesgo de AT	Enfermedades debidas a riesgos físicos, químicos, biológicos	Problemas musculoesqueléticos	Estrés, depresión, ansiedad	Otras enfermedades o trastornos relacionados con el trabajo
TOTAL empresas	44,6%	9,1%	45,2%	15,7%	9,9%
Actividad económica					
Industria	55,3%	16,8%	52,5%	14,5%	12,4%
Construcción	71,2%	12,7%	62,7%	14,9%	12,1%
Servicios	38,2%	6,8%	41,0%	16,1%	9,0%
Comercio y reparación de vehículos	38,4%	6,9%	42,2%	10,9%	7,0%
Transporte y almacenamiento	64,8%	7,2%	56,8%	20,2%	13,5%
Hostelería	39,1%	6,2%	32,5%	15,1%	10,1%
Información, comunicaciones, act. financieras, de seguros e inmobiliarias	19,2%	1,9%	32,5%	22,3%	4,1%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	23,9%	6,7%	37,7%	29,8%	8,5%
Act. administrativas y servicios auxiliares	44,3%	12,0%	50,0%	13,5%	11,4%
Act. artísticas, recreativas y de entretenimiento y otros servicios	33,9%	7,0%	48,6%	18,6%	10,7%

Fuente: Encuesta Anual Laboral (INSST, 2016)

A nivel general, del conjunto de todas las empresas, el 15,7% de los trabajadores padecen estrés, ansiedad o depresión. Se observa que los trabajadores de sectores dedicados a la comunicación, a la ciencia o a actividades financieras, que se clasifican

³ La encuesta se realizó a 319.051 empresas

dentro del apartado de empleos activos, son los que más sufren estos riesgos. Por otro lado, el sector servicios, como puede ser el sector sanitario o el hostelero, también reflejan elevados niveles de estrés. Sin embargo, las actividades de administración y servicios auxiliares, encasilladas dentro de los empleos pasivos, el estrés solo representa el 13,5%. Si en los empleos donde los trabajadores sufren un mayor porcentaje de estrés no se reducen en un tiempo limitado, podría derivar en problemas de salud más graves que supondrían unos costes elevadísimos tanto para la organización como para el trabajador.

3.GESTIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES

3.1 PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

Tanto instituciones, como organizaciones o empresas han de tener como objetivo el fin de estrés en el ámbito laboral (Gómez Sanabria et al., 2003; Oficina Internacional del Trabajo, 2013). Todas aquellas empresas que lleven a cabo programas de prevención del estrés laboral tendrán más posibilidades de que sus empleados realicen sus actividades de forma correcta. (Alcalde de Hoyos, 2010).

Además, invertir en planes de prevención de estrés laboral, minimiza el riesgo de que los trabajadores lo padezcan, por lo que permite que se ahorren futuros costes relacionados con el estrés (Del Hoyo Delgado, 1997; González Morales, 2006; Vallellano Pérez, 2015).

Según Del Hoyo Delgado (1997) para ejecutar un plan de prevención del estrés, es necesario partir del diseño, donde se tiene que tener en cuenta los elementos fundamentales que forman parte del puesto de trabajo, la intervención a nivel organizacional, el capital humano en su conjunto y las posibles repercusiones para la salud. Para que la reducción del estrés sea efectiva, es necesaria una buena comunicación, incrementando la participación por parte de los empleados en las decisiones laborales y mejorar el entorno donde desarrollan su actividad. También resulta de carácter vital para la prevención del estrés, que exista apoyo social en las organizaciones, fomentando la unión de los trabajadores y aumentando la formación de los supervisores para que favorecer las relaciones con sus subordinados (García et al., 2013; Méndez Venegas, 2004; Rodríguez, A. y Losantos, 2000; Social, 2018).

El plan para de prevención contra el estrés en el ámbito laboral se divide en tres grupos:

- Prevención primaria

La prevención primaria va unida al estudio ergonómico del puesto de trabajo. También incluye una gestión adecuada y una mejora en la organización empresarial (OMS, 2004).

En este campo se habla de que los puestos de trabajo han de estar adecuados a las características de los empleados para proporcionar un ambiente al individuo donde se sienta cómodo y pueda mejorar su rendimiento. Las funciones que desempeña cada trabajador han de estar bien definidas. También resulta necesario una comunicación positiva entre los diferentes cargos de la empresa y ser empáticos para mejora la calidad de las relaciones internas, promoviendo la socialización se puede conseguir que la comunicación sea positiva y fluida (Gallego Zuluaga et al., 2018; Iniesta et al., 2016; Sánchez, 2010; Vallellano Pérez, 2015).

- Prevención secundaria

Dentro de esta fase existen sistemas que permiten potenciar las habilidades de los trabajadores, a través de la formación. Por otro lado, se fortalecen las capacidades de cada individuo para hacer frente a diferentes cargos dentro de la organización, previendo los posibles estresores que pudieran aparecer ante este proceso, etc. (Alcalde de Hoyos, 2010). Es decir, este tipo de prevención se centra principalmente en la mejora de la formación del capital humano de la empresa (OMS, 2004; Sánchez, 2010; Vallellano Pérez, 2015).

- Prevención terciaria

La Organización Mundial de la Salud (2004) considera que en esta fase se elaboran unos sistemas de gestión de carácter más sensible, donde existe una mayor capacidad de respuesta y una mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional.

Se tiene en cuenta el ámbito personal de cada persona, siendo primordial que el sujeto tenga un estilo de vida saludable, acompañado de una buena alimentación y

ejercicio, ya que es esencial para el funcionamiento directo. El descanso también es una de las principales funciones del sujeto (Vázquez Suárez & Sánchez Gómez, 2019). Por ello, es necesario aplicar técnicas de relajación, deportes, aficiones y evitar un estilo de vida sedentaria que en un futuro puede dar pie a episodios de estrés y serios problemas de salud. Dentro de este apartado de carácter personal, las malas prácticas realizadas por parte de la población como pueden ser el consumo de alcohol o tabaco, afectan gravemente a la salud (Iniesta et al., 2016; Leal Millán et al., 1999).

Respecto a la prevención del estrés en las organizaciones, para conseguir que los empleados tengan unos buenos hábitos, es necesario identificar el foco del estrés en el sujeto como, por ejemplo, problemas con los compañeros, exceso de trabajo o la falta de medios para poder realizar su actividad laboral (Gallego Zuluaga et al., 2018; Iniesta et al., 2016; Sánchez, 2010).

Por lo tanto, comunicar los problemas a los responsables de la empresa será un paso para dar a conocer esos aspectos que están alterando la labor del individuo. Además, para prevenir el estrés de forma individual (Peiró, 2004), es fundamental llevar un estilo de vida saludable y buscar apoyo tanto en el trabajo como en la familia (López-Aráujo et al., 2011; Social, 2018; Vallellano Pérez, 2015).

3.2 EVALUACIÓN DEL PROCESO DEL ESTRÉS EN EL ÁMBITO LABORAL

Para poder evaluar el estrés laboral, es imprescindible tener en cuenta los estresores potenciales que se dan en el trabajo. (Schaufeli & Salanova, 2010). La valoración del estrés es subjetiva, ya que cada persona lo percibe de una forma distinta y los estresores no influyen de la misma forma en todos los trabajadores. (OMS, 2004; A. E. para la S. y la S. en el Trabajo, 2009).

Por ello, para medir el estrés, hay que tener en cuenta los estresores a los que se enfrenta cada trabajador (Del Hoyo Delgado, 1997; Peiró, 2004). Es importante conocer en esta valoración la respuesta que da el sujeto, poniendo especial atención a los cambios físicos y anímicos que manifiesta y, así, ver y evaluar cómo es la conducta del sujeto

(García et al., 2013; Rodríguez, A. y Losantos, 2000; Organización Internacional del Trabajo, 2016).

El objetivo de realizar una medición del estrés en el ámbito laboral es conocer los niveles de presión y estrés a los que se enfrentan los trabajadores de una empresa, determinando las causas que lo producen y evaluando las consecuencias que se ha provocado (Leal Millán et al., 1999). Sea cual sea el interés de la organización, todas están obligadas a implantar su propio Plan de Prevención de Riesgos Laborales (A. E. para la S. y la S. en el Trabajo, 2009; Vallellano Pérez, 2015).

Para evaluar los posibles riesgos de estrés laboral es necesario responder a las siguientes cuestiones: ¿Existen problemas? ¿el estrés laboral está afectando a la salud de los empleados? ¿cómo se resuelve un problema vinculado con el estrés laboral? ¿se vigila el sistema al completo? Estas preguntas se hacen con la intención de detectar las alteraciones que están produciendo entre los empleados y su trabajo. Una vez detectadas, se han de tomar medidas para reducir los niveles de estrés en la organización (OMS, 2004). Según establece la Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el trabajo (2009) existen una serie de pasos que se utilizan para tomar las medidas adecuadas una vez detectado el origen del estrés.

Cuadro 3.0 Medidas para detectar el origen del estrés

<i>Paso 1: Identificar el peligro y quienes se encuentran en situación de riesgo.</i>	El exceso de carga de trabajo, el acoso laboral, la falta de apoyo por parte tanto del resto de trabajadores o como por sus superiores pueden desencadenar en episodios estresantes para algunos trabajadores.
<i>Paso 2: Evaluación de riesgos y clasificación por relevancia.</i>	Los daños se clasificarán en función de la probabilidad de que ese riesgo cause daños, la gravedad que pueden ocasionar esos deterioros, y la frecuencia con la que los individuos se exponen al riesgo.
<i>· Paso 3: Establecer las acciones de prevención.</i>	Antes de que se manifiesten las consecuencias del estrés, es mejor llevar a cabo un proceso que permita evitarlo para reducir los daños. Para ello es fundamental una buena gestión en el ámbito laboral y tomar una serie de medidas que favorezcan el bienestar del individuo en su puesto de trabajo.
<i>Paso 4: Tomar medidas preventivas</i>	Una vez evaluados todos los procesos, es necesario establecer una serie de pautas donde se especifiquen las tareas que hace cada sujeto, la duración que tiene cada actividad y los medios que dispone para ejecutarlas.
<i>Paso 5: Supervisión y revisión</i>	Se ha de vigilar si las medidas que se han tomado para evitar el estrés en el ámbito laboral están funcionando de manera adecuada y siempre que se realice algún cambio se tiene que revisar de nuevo.

Fuente: (Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo, 2009)

3.2.1 Métodos de evaluación

La evaluación de riesgos puede ser un proceso complicado que exige que se aborde desde varios campos, y por ello, se pueden realizar diferentes valoraciones.

Valoración previa

En primer lugar, es necesario hacer una estimación previa de la situación. La valoración previa está formada por los siguientes métodos:

- **Valoración técnica:** Esta evaluación da la oportunidad de conocer las dimensiones de ese riesgo permitiendo a la empresa diseñar una estrategia para hacer frente a ese daño que es causado por el estrés como, por ejemplo, el informe FPSICO que es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Sebastián García & Del Hoyo Delgado, 2002; Iniesta et al., 2016).
- **Entrevistas:** Estas reuniones de carácter individual con el personal permiten conocer todos aquellos aspectos que fomentan el estrés en el trabajador. Dentro de estas entrevistas se realizan una serie de valoraciones como, puede ser una lista de reconocimiento donde se ofrece una visión general de los diferentes ámbitos de la empresa que pueden generar estrés en los empleados o cuestionarios relacionados con las características personales basados en el afrontamiento de un episodio estresante (Del Hoyo Delgado, 1997; OMS, 2004).

Valoración in situ

Una vez obtenidos los resultados de la valoración previa, se ha de realizar una evaluación en el momento actual. Este tipo de evaluación ha de hacerse de forma individual, debido a que el estrés se percibe de forma particular por cada individuo, donde es necesario valorar las condiciones laborales, personales y sociales del sujeto. A través de exámenes de salud, encuestas o test como el cuestionario de estrés laboral realizado por la Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, se puede conocer que aspectos influyen en la aparición de estrés en cada persona (Iniesta et al., 2016).

Otro método aportado por el *Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones* (2004) establece que existen algunas estrategias o métodos para concretar que realmente existen riesgos:

- 1) Preguntar a los empleados directamente que problemas laborales tienen y cómo afecta su trabajo de forma negativa a su salud.
- 2) Definir los tres 3 características positivas y 3 negativas de su trabajo, considerando si están expuestos a demasiada presión.
- 3) Aspectos como ausentismo laboral, accidentes, rotación de la plantilla, han de estar minuciosamente estudiados con el fin de tenerlos regulados y controlados.

4. COSTES QUE PRODUCE EL ESTRÉS LABORAL

Karasek y Theorrel (1990) establecieron que aquellos puestos de trabajo donde existe una alta demanda psicológica y un poder de decisión reducido, dan lugar a problemas de salud mental, como el estrés.

La aparición del estrés en el ámbito laboral se ha convertido en un mal común en las distintas organizaciones. En el año 2007, el 22,6% de los trabajadores opinaba que el trabajo estaba afectando a su salud. Concretamente, el estrés laboral, es el segundo problema de salud en el trabajo y lo padecen el 27,9% de los trabajadores (Grossoni, 2007).

En la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, realiza por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, se evalúan otras consecuencias que están relacionadas con el estrés, como el cansancio con un 12,3% o alteraciones y falta de sueño con un 12,1%. La mayor preocupación de este proceso, es que solo un pequeño porcentaje de personas sabe distinguir entre depresión, un ataque de pánico o estrés postraumático. Este motivo produce que no se preste atención a estos problemas y, además, si se niega su existencia puede producir importantes costes tanto sociales como económicos.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2007) determinó que aproximadamente 40 millones de trabajadores en Europa padecen estrés, el cual, tiene su origen en el trabajo. Esto supone aproximadamente 20.000 millones de euros en costes de salud y tiempo perdido en los empleos.

El estrés laboral produce una serie de costes que pueden ser evitables siempre y cuando, la empresa modifique todos aquellos aspectos que afectan negativamente al empleado. En España, se muestra una fuerte debilidad en la acción de prevención de

riesgos laborales. Esta prevención está centrada principalmente en accidentes laborales, los cuales ocupan un porcentaje muy reducido de los problemas que presentan los trabajadores (Del Hoyo Delgado, 1997; García et al., 2013; Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Para García et al. (2013) una vez identificada la procedencia del estrés y los medios para combatirlo, la organización asume una serie de costes que son de carácter directo e indirecto:

- Directo: Gastos que se han ido generando por el uso de recursos para prevenir y tratar el estrés en el ámbito laboral como, por ejemplo, un plan de prevención o una modificación del puesto para favorecer la comodidad de los trabajadores.
- Indirectos: Son los costes que no tienen una vinculación directa y que son asumidos por la organización y la sociedad. En este caso serían bajas laborales o disminución del rendimiento y productividad de los empleados.

Para reflejar los costes económicos que se producen en las empresas a causa del estrés, en el cuadro 4.0 se recogen una lista de ejemplos que los engloban.

Cuadro 4.0 Costes asociados al estrés laboral en las empresas

Causa	Descripción	Valor monetario
Ausencia laboral (enfermedad y absentismo)	Tiempo de trabajo perdido	Costes generados por la pérdida de tiempo (reemplazo, producción perdida)
Presentismo	Disminución del rendimiento y productividad de un trabajador en su puesto	Valoración monetaria del dinero perdido
Rotación de personal	Cantidad de personas que dejan la empresa de forma involuntaria	Costes generado por la rotación indeseada (Formación adicional, reducción de la productividad)
Jubilación anticipada e incapacidad	Número de personas en un periodo de tiempo	Costes generados por la incapacidad, jubilación, multas, etc.
Rehabilitación	Costes para la empresa para facilitar la vuelta al trabajo	Facturas
Administración de la enfermedad, ausencias, lesiones, etc.	Actividades dirigidas por la compañía en relación a las bajas por enfermedad de los empleados	Salarios totales del tiempo perdido
Equipo y maquinaria dañado	Costes generados por reparación o compra de equipos	Costes de reemplazo

FUENTE: García et al., (2013)

5. CAPITAL PSICOLÓGICO

5.1 INTRODUCCIÓN

El concepto de capital psicológico es usado para hacer referencia al conjunto de los recursos psicológicos de carácter individual que simbolizan la evaluación positiva de los recursos emocionales y la probabilidad de éxito que se produce gracias al esfuerzo y la perseverancia del sujeto. Dicho concepto proviene de la psicología positiva y Luthans (2002) fue uno de los pioneros en hablar sobre este término, refiriéndose a capital psicológico como el conjunto de fortalezas que dispone el individuo, las cuales, producen un incremento de su bienestar laboral y, además, mejoran su calidad de vida, a la vez que potencian la rentabilidad y la eficacia de las empresas u organismos donde desarrolla su actividad laboral. Por lo tanto, es un atributo positivo que mejora tanto la comodidad y el desarrollo del empleado como el de su organización, produciendo una mejora en las relaciones personales dentro de la empresa, fortaleciendo el rendimiento laboral y, además, disminuyendo los niveles de estrés (Luthans et al., 2004; Veloso Besio et al., 2015).

Luthan, Yousef y Avolio (2007) definieron el capital psicológico caracterizándolo mediante cuatro dimensiones fundamentales: (i) la *autoeficiencia* que hace referencia la confianza que deposita el individuo en sí mismo para conseguir un objetivo previamente establecido; (ii) la *esperanza*, definida como una emoción o motivación para lograr una meta que conlleva que el sujeto tenga voluntad para alcanzar esas metas con éxito; (iii) el *optimismo* o, lo que es lo mismo, la confianza de carácter positivo para alcanzar un objetivo en el futuro; y (iv) la *resiliencia*, que se refiere a la capacidad para superar situaciones adversas. (Avey et al., 2010; Luthans et al., 2005; Luthans & Youssef, 2007; S. Peterson & Luthans, 2003). A continuación, se explica cada una de ellas de forma más detallada, analizando cómo influyen en la gestión de situaciones adversas que pueden desembocar en estrés laboral.

5.2 AUTOEFICIENCIA

La autoeficiencia influye a la hora de seleccionar respuestas como pueden ser el esfuerzo que realizan los trabajadores cuando se enfrentan a distintas adversidades en las

que influyen los recursos cognitivos y las habilidades del individuo para conseguirlo. Además, las creencias de cada individuo predominan en su vida afectando a su conducta, pensamiento y sentimientos (Bandura, 1977; Luthans & Youssef, 2007).

De esta forma, la autoeficiencia influye en la conducta permitiendo hacer una selección de aquellas tareas que resultan más accesibles y evitando aquellas que el sujeto le cuesta dominar. Adicionalmente, determina el esfuerzo que ha de realizar el sujeto para enfrentarse a las dificultades que se presenta en su trabajo (Contreras & Juárez, 2013; Delgado Abella & Castañeda Zapata, 2011). Finalmente, la autoeficiencia también es capaz de introducirse en los pensamientos del individuo hasta el punto de que las personas encuentran dificultades para llevar a cabo una tarea en un trabajo exageran las carencias que no le permiten realizarla (Llorens & Salanova, 2009; Luthans et al., 2004; Salanova, 2009).

5.3 OPTIMISMO

El optimismo se define como la motivación de carácter positivo de cara a conseguir en el futuro los objetivos previamente establecidos. Poseer esta característica permite al individuo disfrutar de una mayor satisfacción laboral y una mayor eficacia, reduciendo sus niveles de estrés y su agotamiento tanto físico como emocional (Luthans & Youssef, 2007). Además, el optimismo en las personas, está ligado a situaciones como, por ejemplo, conseguir mejores resultados en el trabajo o una adaptación más sencilla ante cualquier adversidad (Delgado Abella & Castañeda Zapata, 2011; Diener et al., 2002; C. Peterson et al., 2007).

5.4 ESPERANZA

La esperanza es un estado emocional de carácter positivo que establece unas vías y un conjunto de alternativas al sujeto para alcanzar sus objetivos. Además, permite establecer unos planes de acción para lograr metas previamente establecidas que tienen una probabilidad muy elevada de éxito (Delgado Abella & Castañeda Zapata, 2011). Está demostrado que la esperanza produce una sensación muy gratificante en el sujeto en cuanto a sus logros laborales y mejorar así su bienestar de cara al futuro (Azanza et al., 2014; Luthans & Youssef, 2007).

5.5 RESILIENCIA

El concepto de resiliencia se refiere a la capacidad que tienen las personas para enfrentarse y superar las adversidades que se presentan en su trabajo, independientemente de que éstas hayan sido provocadas por un conflicto laboral o por el fracaso de un proyecto o tarea. Por lo tanto, la resiliencia implica que a pesar de que el sujeto se encuentra expuesto constantemente a dificultades en el medio donde se encuentra, ha de ser capaz de anteponerse a estas y conseguir sus metas con éxito (Luthans et al., 2004; Luthans & Youssef, 2007; Villalba Quesada, 2006).

Otra definición de resiliencia aportada por Masten (1994) se refiere a las personas que están ubicadas en grupos de alto riesgo, los cuales, han alcanzado unos resultados superiores a los esperados. También se conoce como la adaptación de forma satisfactoria que han obtenido los individuos que han estado expuestos a unos estresores de carácter extremo y la resiliencia en este caso hace referencia a un patrón de superación y recuperación de la adversidad que el sujeto ha vivido previamente.

Aparte de las fortalezas que forman el capital psicológico para afrontar situaciones adversas, también es necesario que los trabajadores estén cómodos en sus puestos de trabajo. Para que esto ocurra es fundamental que los empleados lleven a cabo sus actividades un ambiente laboral óptimo que les permita seguir desarrollándose como profesionales.

6. AMBIENTE LABORAL

Dentro de este apartado se va a hacer alusión a la percepción del clima organizacional que tienen los empleados, de cómo influye en su rendimiento laboral y que aspectos afectan al individuo.

El ambiente dentro de las empresas es constantemente cambiante, es decir, las características del entorno laboral varían en función de la influencia de diferentes factores como, por ejemplo, cambios en la normativa empresarial o modificaciones de la actividad laboral, los cuales, pueden generar un cambio en el comportamiento de los trabajadores (Olaz, 2013).

Katz y Kahn (1978) establecieron que el entorno laboral acarrea consecuencias en los empleados, relacionadas con su rendimiento y efectividad en su puesto de trabajo

como, por ejemplo, la rivalidad entre compañeros o la falta de comunicación. Estas situaciones pueden alterar el comportamiento de los trabajadores.

En la misma línea, Madero Gómez (2012) demostraron que es necesario evaluar el ambiente laboral de los trabajadores, otorgando importancia a todas aquellas situaciones o aspectos que modifican tanto el comportamiento como el bienestar laboral de los usuarios. También Montarde Venezuela y Bustamante López (2014) establecieron que el recurso más valioso que tienen las organizaciones son sus trabajadores y, por ello, han de conocer la percepción que tiene el empleado sobre su entorno laboral. Además, afirman que en el 80% de las empresas que han sido estudiadas, los trabajadores no alcanzan un desarrollo laboral óptimo debido a que su ambiente laboral lo impide.

Por ello, las organizaciones han de tener presente una serie de pautas para que este tipo de situaciones no sobrepasen al trabajador, facilitando su adaptación a las modificaciones y a que los aspectos de carácter negativo influyan de la menor manera posible en el usuario. Para ello, es imprescindible que exista una comunicación fluida entre los trabajadores y los altos cargos y una buena organización laboral. También es importante que el empleado se desarrolle profesionalmente y pueda así evolucionar dentro de su puesto de trabajo. Por ello, un buen ambiente en el trabajo es esencial para que la actividad laboral sea favorable y cómoda para el personal, aumentando así su nivel de satisfacción laboral y su calidad de vida (Chiang Vega et al., 2017).

Al final de este trabajo, dentro del caso práctico, concretamente en el apartado de clima laboral, se realiza una valoración del ambiente laboral de los profesionales sanitarios, donde se pregunta si recientemente han visto modificado su medio de trabajo a raíz de la crisis sanitaria provocada por la Covid-19, ya que es una adversidad a la que se han tenido que enfrentar y ha podido afectar a los diferentes grupos que forman el sector sanitario.

7.CASO PRÁCTICO: CAPITAL PSICOLÓGICO Y AMBIENTE LABORAL DEL PERSONAL SANITARIO ANTE LA CRISIS POR COVID-19

7.1 INTRODUCCIÓN

En los últimos meses la situación de emergencia sanitaria derivada de la Covid-19, ha provocado que aumente la oferta de puestos de trabajo en el sector sanitario para poder cubrir las necesidades y los cuidados de toda la población que se ha visto afectada por este virus. Al ser una situación extrema, donde los trabajadores han tenido que exponerse a la enfermedad y enfrentarse a ella, han visto como el número de horas de trabajo se han incrementado o como los recursos, a medida que se iba expandiendo la pandemia, iban siendo cada vez más reducidos en función del número de contagiados. Esta crisis sanitaria ha provocado que la gran mayoría de los sanitarios sufran sentimientos y sensaciones relacionados con el estrés laboral. Artículos como el que se publicó en el periódico *Lm Neuquen*⁴ (2020) afirma que 9 de cada 10 trabajadores sanitarios que se enfrentan a la Covid-19, comenzaron a manifestar síntomas como ansiedad o depresión, relacionados con el miedo a contagiar a sus familiares, la falta de medios para protegerse y la infinidad de cambios protocolarios cada poco tiempo se producían, incrementando sus niveles de presión. Por ello, este caso práctico pretende analizar de qué manera influye el capital psicológico en el estrés laboral de los diferentes cargos que forman el sector sanitario y conocer si se han visto afectados o no sus niveles de estrés al tener que hacer frente a la pandemia causada por la Covid-19.

7.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En los apartados anteriores se ha expuesto la parte teórica que agrupa el conjunto de variables que afectan a los niveles de estrés del individuo en su puesto de trabajo. Estas variables se han explicado detalladamente a raíz de la revisión de la literatura que se realizó con anterioridad. En este apartado, se va a llevar a cabo el diseño de la investigación, lo que va a permitir contrastar las hipótesis previamente establecidas y los resultados de la investigación, pudiendo así comprobar la veracidad del modelo que se ha

⁴ Información extraída del artículo de *LMneuquen*: *El 85% del personal de la salud sufre ansiedad y depresión*. <https://www.lmneuquen.com/el-85-del-personal-la-salud-sufre-ansiedad-y-depresion-n701853>

planteado. Este análisis se centra en conocer cómo la Covid-19 ha afectado al personal sanitario. Por ello, se ha realizado un estudio a través de un cuestionario donde los encuestados han respondido a una serie de preguntas, dentro de las cuales, se preguntaba por síntomas relacionados con el estrés laboral, situaciones y experiencias que están viviendo desde hace meses, donde se hace referencia al clima laboral y una batería de preguntas relacionadas con el capital psicológico de cada individuo, donde tenían que manifestar su grado de satisfacción en función de su situación laboral en una escala de 5 puntos, en la que 1 hace referencia a la valoración *completamente en desacuerdo* y 5 *completamente de acuerdo*

7.3 MÉTODO DE RECOGIDA DE DATOS

Para poder analizar la situación de cómo han experimentado y gestionado los sanitarios la pandemia causada por el coronavirus y si sus niveles de estrés laboral se han incrementado en estos últimos meses, se han realizado una serie de preguntas a través de un cuestionario. Para ello, se ha enviado una encuesta a profesionales sanitarios que trabajan tanto en hospitales, como centros de salud, residencias de ancianos, centros de diálisis, entre otros, y así, obtener una información mucha más veraz para poder realizar el estudio.

Dentro del cuestionario, recogido en el ANEXO 1, en primer lugar, se proporcionan las instrucciones que han de seguir para contestar el cuestionario de forma correcta. Se pide a los encuestados que respondan con la mayor sinceridad posible para que el resultado del estudio sea real. Este cuestionario es completamente anónimo y las preguntas que están relacionadas con las características socio-demográficas se solicita a al encuestado que indique su sexo, edad, profesión y años de experiencia laboral.

En la siguiente sección, las cuestiones se refieren a los síntomas que puede padecer un individuo en su trabajo provocándole en un futuro estrés laboral. Algunos de los síntomas mencionados como pueden ser el cansancio, la fatiga o el insomnio donde han de contestar con la escala de valoración que se menciona en el apartado anterior.

En el siguiente apartado tiene como objetivo conocer la alteración del clima laboral, es decir, si los sanitarios han visto alterada su actividad laboral a través de situaciones como la falta de personal y materiales, mala comunicación con los

compañeros, escasa información por parte de sus superiores, una mayor carga laboral, incremento de la responsabilidad, etc.

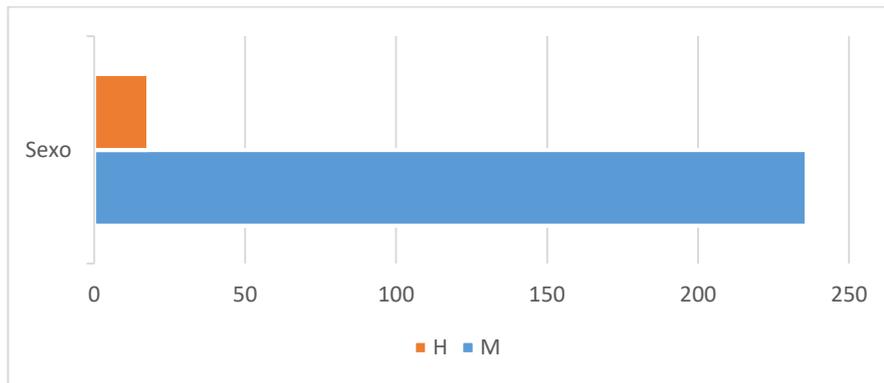
El tercer apartado, es una batería de preguntas relacionadas con el capital psicológico. Estas cuestiones derivan del cuestionario de Luthans et al. (2007) que servían para medir las características de cada sujeto en su trabajo. Los ítems utilizados en el cuestionario para evaluar su capital psicológico son la autoeficacia, la esperanza, el optimismo y la resiliencia. Se han adaptado las preguntas de un cuestionario de capital psicológico positivo para que se centraran en las características del sector sanitario. Estas preguntas se dividen en cuatro grupos llamados dimensiones. Cada una de estas dimensiones estaba formada por 6 preguntas. Por ejemplo, en el apartado de *autoeficiencia* los encuestados se enfrentaban a preguntas como me esfuerzo por alcanzar mis metas laborales o veo las dificultades como adversidades que debo superar. Preguntas como creo que mi situación laboral va a mejorar están relacionadas con la *esperanza*. Un ejemplo de la parte del optimismo son afirmaciones como la siguiente: Cuando me ocurre algo positivo en mi trabajo es porque mis compañero/as me han ayudado. Finalmente se encuentra la *resiliencia* y las preguntas que se dan dentro de este ítem serían, por ejemplo; creo que soy capaz de llevar a cabo cualquier tarea de mi puesto de trabajo independientemente de su dificultad.

La última pregunta que aparece en el cuestionario está relacionada directamente con la opinión de los encuestados, si ante esta situación de emergencia sanitaria, su estrés laboral se ha incrementado.

7.3.1 Muestra

La encuesta se ha realizado a través de la aplicación de formularios que ofrece Google para hacer encuestas, test, cuestionarios, exámenes, etc. y ha sido enviada a trabajadores del sector sanitario. Se ha compartido el enlace de ésta a través de mensajería instantánea, correo electrónico y redes sociales, por lo que el número de usuarios al que ha llegado el enlace del cuestionario se desconoce. Finalmente se han obtenido 254 respuestas, de los cuales 236 respuestas provienen de mujeres y 18 de hombres como muestra el gráfico 7.3.0

Gráfico 7.3.0 Distribución de la muestra por sexo

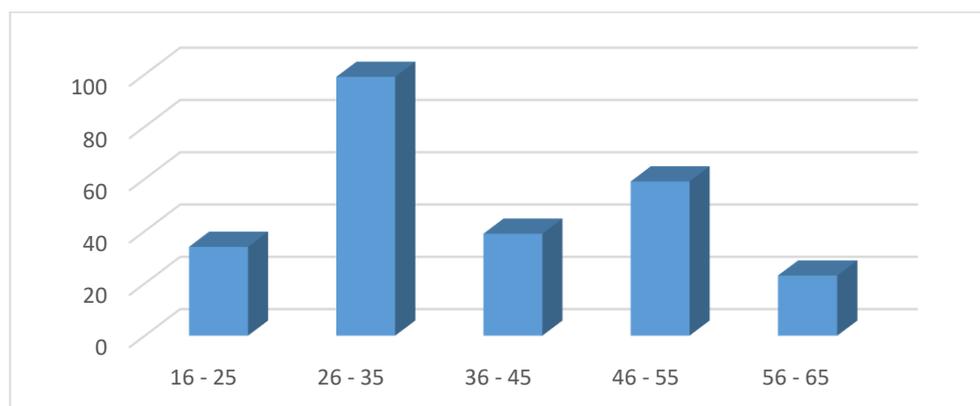


Fuente: Elaboración propia.

Este hecho también indica, que con carácter general las mujeres suelen ser más empáticas frente a este tipo de investigaciones y muestran un mayor interés por colaborar. Por ello, el mayor número de respuestas de esta investigación ha sido llevado a cabo por mujeres.

Respecto a la edad de los encuestados, se ha dividido en cinco franjas (gráfico 7.3.1.).

Gráfico 7.3.1 Distribución de la muestra por edad

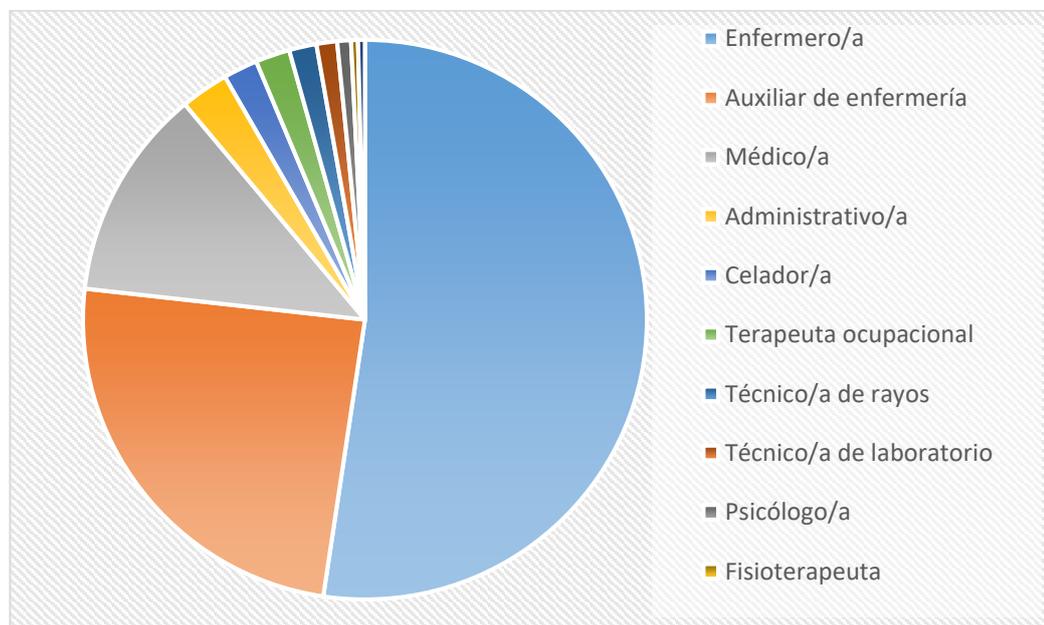


Fuente: Elaboración propia

Se observa que en la franja de edad entre 26 y 35 años se concentra el mayor número de encuestados, con 99 usuarios concretamente. Es factible pensar que en esta edad es donde hay más usuarios que utilizan las redes y la mensajería que, por ejemplo, el intervalo entre los 56 y los 65 años, donde solo han respondido 23 personas.

En cuanto a los puestos de trabajo ocupados por los encuestados, esta encuesta ha sido enviada a todas las profesiones que forman parte de este sector desde auxiliares de enfermería, como médicos o terapeutas ocupacionales, es decir, a todas aquellas profesiones que han estado presentes en todos los organismos que han tenido que hacer frente a la Covid-19. Los resultados se muestran en el gráfico 7.3.2.

Gráfico 7.3.2 Distribución de la muestra por puesto de trabajo en el sector sanitario



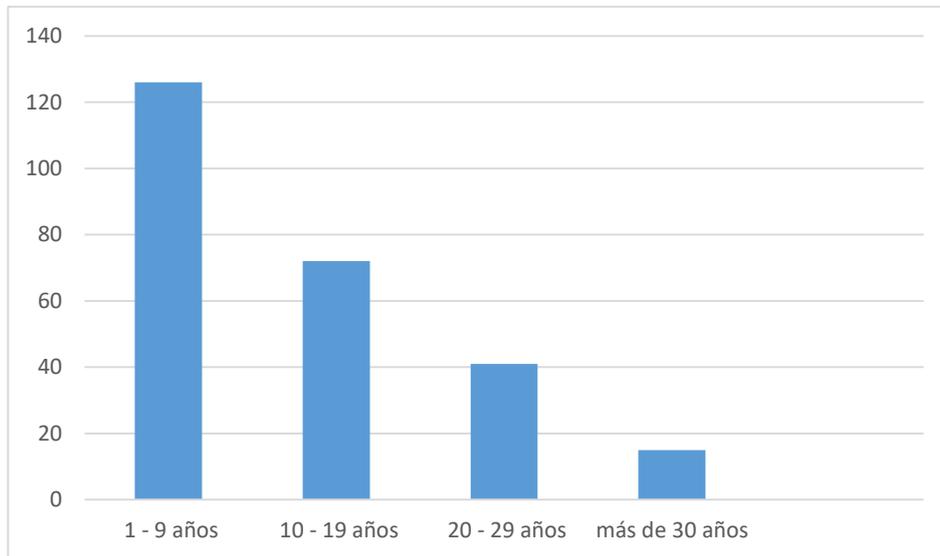
Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados pertenecían al sector de la enfermería, concretamente, el 52%. Lo siguientes cargos con mayor número de respuestas son las profesiones de auxiliar de enfermería y médico, por lo que podría afirmarse que la mayoría de las respuestas provienen de sitios como residencias de ancianos, hospitales o centros de salud, lugares donde se ha vivido en primera línea las consecuencias de la pandemia.

Respecto a los años de servicio que se muestran en el gráfico 7.3.3, se observa una relación entre el número de años y la edad, que está en el gráfico 7.3.1. La mayoría de los encuestados pertenecen al intervalo de 1 a 9 y de 10 a 19 años de experiencia, por lo que podrían indicar que está directamente relacionado con la edad de los encuestados, donde

se observa que existe una concentración mayor de respuestas en el intervalo de edad entre 26 y 35 años.

Gráfico 7.3.3 Distribución de la muestra por años de servicio



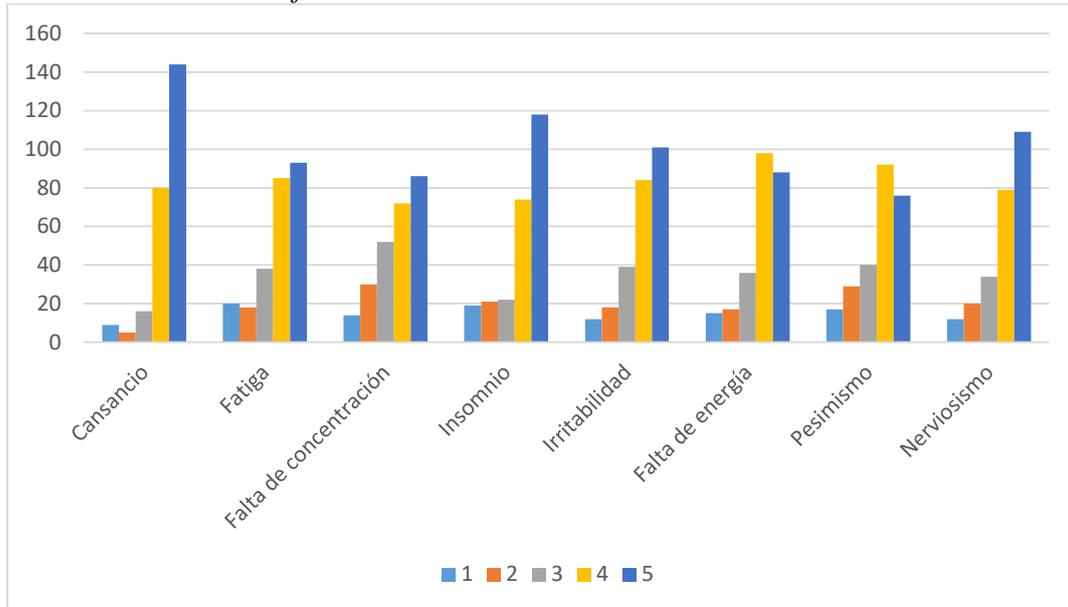
Fuente: Elaboración propia

7.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Una vez recopilados y tabulados los datos obtenidos a través del cuestionario, se procedió a su análisis descriptivo utilizando, para ello, la herramienta Excell. A continuación, se procederá a explicar la interpretación que se ha hecho de los resultados para cada variable.

Para conocer el nivel de estrés de los empleados durante la pandemia se elaboró una escala compuesta por ocho ítems, cada uno de ellos correspondiente a los síntomas que la literatura ha utilizado con más frecuencia como indicadores de estrés. Los trabajadores tenían que valorar hasta qué punto habían experimentado un incremento en cada uno de ellos en una escala de cinco puntos que iba desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo). Elevadas puntuaciones son indicativas de elevados niveles de estrés.

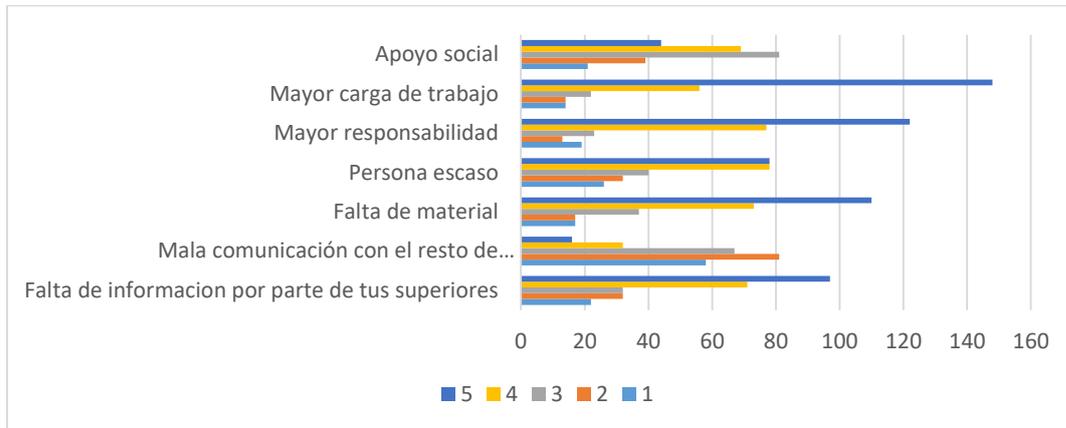
Gráfico 7.4.0 Indicadores del nivel de estrés



Como puede observarse, en el gráfico 7.4.0., la mayoría de los encuestados ha manifestado que sí padecen los síntomas señalados anteriormente de una manera más acentuada y persistente con respecto a los que suelen sufrir en condiciones normales en su trabajo. Por tanto, parece ser que la situación originada por la covid-19 ha sido una importante fuente de estrés que puede haber tenido un impacto importante en la salud física y emocional del personal sanitario. De hecho, de acuerdo con las investigaciones realizadas por Rodríguez Rojo (2015) y Serrano Agüeso & Ibáñez González (2015), el conjunto de síntomas que han indicado sufrir puede llegar a desembocar en un estrés laboral severo en un futuro, si no se detienen a tiempo. Por ello, merecen especial atención y ser tratados antes de que la situación sea irreversible.

Para comprobar si en estos últimos meses el entorno laboral del personal sanitario se ha visto afectado, una parte del cuestionario se ha dedicado a hacer preguntas sobre la percepción que han tenido los encuestados del ambiente laboral en su lugar de trabajo. En las preguntas planteadas se les pedía que valorasen en una escala de 1 (completamente en desacuerdo) a 5 (completamente de acuerdo) una serie de aspectos como, por ejemplo, si el apoyo social había aumentado, si realmente faltaban material y personal, si existía mala comunicación entre los trabajadores, etc. En general, elevadas puntuaciones en esta variable son indicativas de un entorno laboral deteriorado como consecuencia de la situación. Los resultados obtenidos se muestran en el gráfico 7.4.1.

Gráfico 7.4.1 Clima laboral percibido



Fuente: Elaboración propia

Los datos obtenidos revelan que la mayor carga de trabajo, la mayor responsabilidad que han tenido que asumir y falta de material han sido las cuestiones que más han afectado a los respondientes durante la pandemia. Estos aspectos han podido influir en los trabajadores hasta el punto de aumentar sus niveles de estrés día a día, cuando veían que la situación se agravaba cada vez más y no disponían de recursos suficientes para poder afrontarla.

Adicionalmente, la falta de personal ha sido otro de los aspectos en los que el 61% de la muestra han contestado con un 4 o un 5, lo que es consistente con la mayor carga de trabajo mencionada e indicativo de que, en general el personal sanitario considera que se han sentido abandonados. Es factible pensar que esta escasez de empleados ha provocado que la situación se complicara aún más.

En la misma línea, el 66 % de la muestra ha valorado estar totalmente de acuerdo con respecto a la falta de información por parte de los supervisores. Esto también puede derivar en un incremento del nivel de estrés.

No obstante, a pesar de ser una crisis sanitaria de una gran dimensión los resultados en cuanto a la comunicación con los compañeros han resultado positivos. La mayoría de los encuestados han manifestado que, aunque la situación ha sido complicada, han sabido mantener una buena comunicación, hecho fundamental para que exista un buen clima laboral. Como se observa en el gráfico 7.4.1. trabajadores han estado en desacuerdo o muy en desacuerdo con que hubiera mala comunicación entre los compañeros.

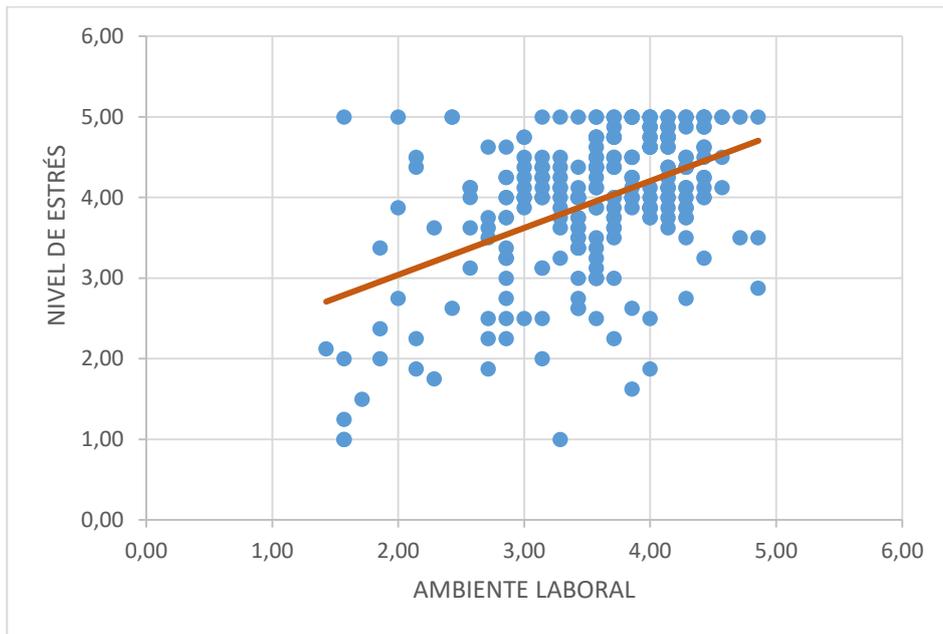
La interpretación hecha de los datos es indicativa de que el ambiente laboral durante la pandemia ha supuesto una importante fuente de estrés, cuestión de la que, además, se han hecho eco los medios de comunicación, como por ejemplo, el artículo de Redacción médica (2020)⁵, donde manifiestan que el 80% de los sanitarios padecen estrés al no disponer por ejemplo, del material necesario. Es decir, parece ser que existe una relación positiva entre ambas variables.

Para comprobarlo, se ha realizado un diagrama de dispersión, instrumento adecuado para este propósito y que representa la relación entre dos variables de forma gráfica, lo que hace más fácil visualizar e interpretar los datos. Para ello, ambas variables se han resumido haciendo el promedio de los ítems correspondientes a cada una de las escalas y, de esta forma, conseguir índices que recogieran a cada una. El uso de la media aritmética tiene su explicación porque su cálculo permite obtener una medida que representa el valor central en torno al cual se agrupan los ítems que evalúan cada variable. Además, al no otorgar mayor peso a ninguno de los ítems y no tener inicialmente información previa suficiente que indique su importancia relativa en la composición de ambas variables, no se ha considerado oportuno establecer ponderaciones. El uso de la media aritmética supone que cada ítem tiene el mismo peso en la formación de la variable. Hay que señalar los resultados para el ítem que medía el apoyo social se invirtieron para que fueran en el mismo sentido que el resto.

El resultado obtenido se muestra en el gráfico 7.4.2, en el que la variable X es ambiente laboral y la variable Y, el nivel de estrés. El gráfico obtenido revela que la interpretación de los datos es la adecuada, dado que indica que, a medida que el ambiente laboral se ve afectado por la pandemia, el nivel de estrés se incrementa, mostrando que existe una relación positiva entre ambas variables.

⁵ Información extraída de Redacción médica: *Coronavirus: el 80% de sanitarios sufre estrés y el 40% cansancio emocional* <https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/coronavirus-estres-cansancio-ansiedad-profesionales-sanitarios-1061>

Gráfico 7.4.2 Relación entre el nivel de estrés y el ambiente laboral



Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, para comprobar las fortalezas de los trabajadores para enfrentarse a su trabajo, se ha evaluado el capital psicológico a través de una batería de 24 preguntas (ANEXO 1), dentro de las cuatro dimensiones que lo conforman: la autoeficiencia (ítems del 1 al 6), la esperanza (ítems del 7 al 12), el optimismo (ítems del 13 al 18) y la resiliencia (ítems del 19 al 24). Cada una de estas dimensiones está formada por 6 ítems. Los usuarios debían responder en una escala de valoración entre 1 y 5, donde 1 hace referencia a completamente en desacuerdo y 5 completamente de acuerdo, de forma que valores cercanos a cinco indican que el individuo puntúa alto en esa dimensión, por lo que tendrá elevados niveles de capital psicológico positivo y, por tanto, más recursos emocionales.

En la tabla 7.4.0 para resumir los datos se ha utilizado la media aritmética de los ítems que conforman cada dimensión, llamando autoeficacia, esperanza, optimismo y resiliencia respectivamente a los índices resultantes. Para comprobar la representatividad de la media se ha calculado la desviación típica (S_x), que permite conocer la dispersión de los datos respecto a la media y el coeficiente de variación de Pearson (CV_x) que muestra el porcentaje de dispersión que tiene la distribución.

Tabla 7.4.0 Estadísticos descriptivos de Capital Psicológico

	<i>Media</i>	<i>S_x</i>	<i>CV_x</i>
Autoeficiencia	4,11	0,72	0,17
Esperanza	3,86	0,66	0,17
Optimismo	3,71	0,68	0,18
Resiliencia	3,59	0,74	0,21

Fuente: Elaboración propia

Respecto a los valores de las medias de las características que han sido objeto de estudio, observamos que la autoeficiencia, que representa la confianza que tiene el sujeto en sí mismo para superar una adversidad en el trabajo, es la media más elevada las fortalezas estudiadas. Esto indica que los sanitarios se ven capaces de enfrentarse a una situación complicada a partir su esfuerzo y confían en su labor como profesionales.

Sin embargo, la resiliencia es la media más baja de todas, concretamente de 3'59, lo que muestra que a varios de los encuestados le cuesta superar una situación complicada en su trabajo.

Respecto a la dispersión de los datos de la muestra, a través de la desviación típica se confirma que todas las medias estudiadas son representativas ya que todas las desviaciones típicas son menores que la mitad de las medias correspondientes. Si fuera al contrario, la media dejaría de ser representativa. El Coeficiente de Variación de Pearson (CV_x), demuestra que todas las medias son representativas, ya que ninguna supera el 50%. Como puntualización en cuanto a la resiliencia, que es la que mayor dispersión tiene con un 20,5%, se puede afirmar que esto es así porque las opiniones en esta fortaleza han sido más dispersas que en el resto y por ello, su desviación típica y su coeficiente de variación son mayores comparado con las demás y la media menos representativa que las medias del resto de dimensiones.

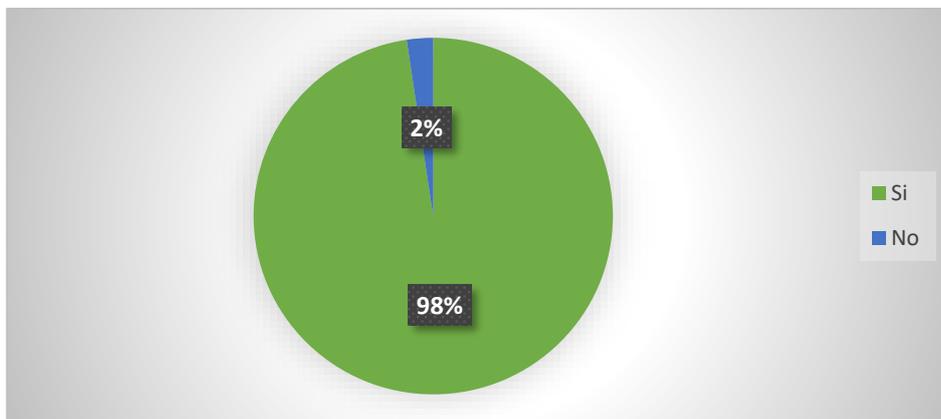
Los datos estudiados afirman que el personal sanitario dispone de los suficientes recursos de carácter psicológico para afrontar una adversidad laboral y superarla con éxito. Por lo tanto, estos datos también indican que las personas que se dedican a este

sector disfrutaran de una buena calidad laboral. Esto favorece a que tengan un mayor rendimiento en su trabajo, se desarrollen como profesionales a través de la experiencia y disminuyan sus niveles de presión y estrés.

Para valora la influencia del estrés, que ha sido objeto de estudio en este trabajo debido a su importancia en la actualidad en el campo de la salud, se ha hecho la siguiente pregunta: Respecto a la COVID-19 ¿Crees que ha aumentado sus niveles de estrés?

Esta pregunta se ha hecho para conocer la percepción que tenía cada trabajador, es decir, si habían notado cambios en su conducta y si realmente la crisis sanitaria había afectado a sus niveles de estrés. Los resultados obtenidos fueron los siguientes

Gráfico 7.4.3 Influencia de la Covid-19 en el estrés laboral



Fuente: Elaboración propia

El 98% de los encuestados ha reconocido que la crisis sanitaria ha generado que sus niveles de estrés se incrementen respecto a su estrés laboral previo a esta pandemia.

Como muestra la tabla 7.4.0, las medias referidas al capital psicológico son elevadas, por lo que estos datos demuestran que los empleados disponen las suficientes capacidades como para afrontar y dominar la adversidad a través de sus fortalezas, en este caso, el coronavirus. A pesar que casi todos los encuestados han manifestado que sus niveles de estrés han aumentado, han conseguido manejar la situación gracias a que disponen de un alto nivel de capital psicológico. Si esto hubiera sido al revés y la situación consigue sobrepasar los límites, no habrían podido frenar la pandemia de la misma forma. Esto verifica la necesidad de que los trabajadores dispongan de un capital psicológico elevado que les permita enfrentarse a las situaciones más complicadas dentro de sus puestos de trabajo y, a su vez, estos contratiempos les afecten lo menos posible.

8. CONCLUSIONES

Como idea principal se puede afirmar que cuando se genera un cambio o un contratiempo dentro del ámbito laboral, el individuo siente que sus capacidades están por debajo de sus exigencias laborales, por lo que esta situación provoca que aumenten sus niveles de presión. Como se puede observar en el gráfico 7.4.0, los cambios dentro de los puestos de trabajo, contribuyen a que las personas padezcan síntomas relacionados con el estrés como cansancio, fatiga o nerviosismo. Rodríguez Rojo (2015) y Serrano Agüeso & Ibáñez González (2015), establecen en sus estudios, que es necesario prestar atención a esos síntomas y acabar con ellos antes de que la situación provocada por el estrés sea irreversible.

Esto se deduce a que una persona prefiere mantener una rutina dentro de su trabajo para evitar alteraciones en su bienestar. En el caso de que existan cambios, es preferible por parte del trabajador, que la organización adecue su puesto de trabajo e impartan la formación necesaria para que combatir una posible mala experiencia laboral a raíz de esas alteraciones.

Sin embargo, el tema de estudio de este trabajo, está relacionado con el personal sanitario y la pandemia generada por el coronavirus. Esta situación ha afectado drásticamente a la salud de los empleados del sector sanitario. Una de las principales conclusiones extraída del caso práctico, concretamente del apartado de preguntas de causas del estrés antes la Covid-19, es la falta de medios, personal y de información. La gran mayoría de los participantes afirmaron que había una gran carencia de dichos recursos y puede ser que estas carencias hayan incrementados sus niveles de estrés. También han sentido que sus capacidades estaban por debajo de sus obligaciones laborales en estos últimos meses y esto produce que los niveles de presión aumenten.

Finalmente se sabe que el estrés laboral es uno de los principales problemas de las organizaciones a nivel mundial. Tiene consecuencias claramente negativas para el personal, acarreando problemas tanto de salud, como personales y a nivel de la organización, provocando pérdidas, aumentos del número de bajas laborales o un incremento de los planes de prevención de riesgos laborales. Por ello, es necesario escuchar los problemas a los que se enfrenta el personal y proporcionar ayuda para evitar que esas adversidades perduren en un futuro.

Esto va unido a los planes de prevención de riesgos laborales. A pesar de que se conocen los daños que causa el estrés, no se presta especial atención. Actualmente en España, las empresas siguen sin otorgar demasiada importancia a este tema y la inversión en planes de prevención es escasa, mientras que el número de bajas por problemas relacionados con el estrés no para de incrementarse, lo que finalmente provoca que las organizaciones tengan que incurrir en una serie de gastos para reparar los daños que ha causado el estrés, que terminan siendo más elevados que un plan de prevención.

REFERENCIAS

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2009). *Estrés laboral y evaluación de riesgos*. Seguridad y Salud En El Trabajo, 54, 54–57.

Aguayo González, F., & Lama Ruiz, J. R. (1996). *Estrés ocupacional: una perspectiva ergonómica y su protección en el diseño organizacional*. Mapfre Seguridad

Alcalde de Hoyos, J. (2010). *Estrés laboral. Riesgos Asociados a La Organización Del Trabajo*. Plan integral de salud mental de Andalucía

Arias Galicia, L. F. (2018). *El modelo de esfuerzo-recompensa y el de inmersión (engagement) entre trabajadores de diversas organizaciones*. ANFECA

Arrogante, Ó. (2014). *Mediación de la resiliencia entre burnout y salud en el personal de Enfermería*. Enfermería Clínica, 24(5), 283–289. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2014.06.003>

Artazcoz, L., Escribà-Agüir, V., & Cortès, I. (2006). *Stress in a changing society*. Gaceta Sanitaria, 20(1), 71–78. <https://doi.org/10.1157/13086029>

Atalaya, M. (2001). *El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo*. In Industrial Data.

Avey, J.B., Luthans, F., Jensen, S.M. (2009) *Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover*. Wiley.

Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M., & Palmer, N. F. (2010). *Impact of Positive Psychological Capital on Employee Well-Being Over Time*. Journal of Occupational Health Psychology, 17–28.

Ayuso Marente, J. (2006). *Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y burnout*. Revista Iberoamericana de Educación. <https://doi.org/10.35362/rie3932575>

Azanza, G., Domínguez, Á. J., Moriano, J. A., & Molero, F. J. (2014). *Positive psychological capital. validation of the spanish version of the PCQ questionnaire*. Anales de Psicología, 30(1), 294–301. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.1.153631>

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). *Towards a model of work engagement*. *Career Development International*, 13(3), 209–223. <https://doi.org/10.1108/13620430810870476>

Bandura, A. (1977). *Self-efficacy: Toward a Unifying Theory Of Behavioral Change*. *Psychological Review*, 84(2), 191–215. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-75361-4>

Bértola, D. (2010). *Hans Selye y sus ratas estresadas*. *Medicina Universitaria*, 12(47), 141–143. www.elsevier.es/en/node/2090153

Blanco Guzmán, M. (2003). *El estrés en el trabajo*. *Revista Ciencia y Cultura*, 12, 71–78. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008

Burón, C. G. (2010). *Análisis Económico de los Determinantes del Estrés Laboral en España*. Fundación Centro de Estudios Andaluces

CCOO de Construcción y Servicios (2018). *Buenas prácticas para la prevención de estrés laboral en el sector de actividades de construcción especializada*. Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales.

Chiang Vega, M. M., Heredia Gálvez, S. A., & Santamaría Freire, E. J. (2017). *Clima organizacional y salud psicológica del os trabajadores: Una dualidad organizacional*. *Revista Dimensión Empresarial*, 15(1), 73–86. <https://doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>

Contreras Arias, L. V., Rubiano Bello, L. P., & Acuña Herrera, A. M. (2016). *Síndrome desequilibrio esfuerzo- recompensa y enfermedades cardiovaskulares: Revisión de la literatura 2006-2016*.

Contreras, F., & Juárez, F. (2013). *Efecto del capital psicológico sobre las prácticas de liderazgo en pymes colombianas*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18(62). <https://doi.org/10.31876/revista.v18i62.12883>

Cooper, C. L., & Geurts, S. A. E. (2010). *A multiple case study approach to work stress prevention in Europe A multiple case study approach to work stress*. *European*

Journal of Work and Organizational Psychology, 9(3), 371–480.
<https://doi.org/10.1080/135943200417975>

Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2005). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en Trabajo.

Cuevas Torres, M., & García Ramos, T. (2012). *Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo*. Núcleo Básico, 19, 5.

Del Hoyo Delgado, M.A, (1997). *Estrés Laboral*. INSHT 53 (6).
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Delgado Abella, L. E., & Castañeda Zapata, D. I. (2011). *Relación entre capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento en el contexto del aprendizaje organizacional*. Acta Colombiana de Psicología, 14(1), 61–70.

Díaz-Azuara, S. A., Fierro Santillán, C. R., & Tobón, S. (2018). *Aplicación de un e-cuestionario de eustrés y distrés académicos socioformativos en estudiantes de educación media superior*. Revistas UNAM, 22–28.

Diener, E., Lucas, R. E., & Oishi, S. (2002). *Subjective Well-Being: The Science of Happiness and Life Satisfaction*. In *The Oxford Handbook of Positive Psychology*.

Europa Press (16 de octubre de 2018). *Más del 60 % de los españoles sufren estrés por estar conectados 24 horas y sentirse viejinal*.
<https://www.europapress.es/chance/tendencias/noticia-mas-60-espanoles-sufren-estres-estar-conectados-24-horas-sentirse-viejinal-20181016081229.html#:~:text=La OMS determina que en,salud general%2C psicológica y física.>

Gallego Zuluaga, Y. A., Gil Cardona, S., & Sepúlveda Zapata, M. (2018). *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento*. Gerencia de Seguridad y Salud (1). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

García, M., Castañeda, R., Urbanos, R., Oliva, J., De la Cruz, O., Ipiña, A., López, P., & Rodríguez, G. (2013). *Estudio de las enfermedades mentales derivadas del trabajo*

y sus costes asociados en España. Secretaría de Salud Laboral UGT-CEC. 23-178
<http://www.observatorio-rse.org.es/Publicaciones/GuiaCostes.pdf>

Gil-Monte, P. R. (2003). *Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?* Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones, 19(2), 181–197.

Goldstein, D. S., & Kopin, I. J. (2007). *Evolution of concepts of stress*. Stress (Vol. 10, Issue 2, pp. 109–120). <https://doi.org/10.1080/10253890701288935>

Gómez Hernández, C. A. (2006). *El estrés laboral: una realidad actual*. Summa Humanitatis, 1–7

Gómez-Perdomo, G. E., Meneses-Higueta, A. C., & Palacio-Montes, M. C. (2017). *La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout*. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés. 23(2–3), 71–75. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2017.09.002>

Gómez Sanabria, A., Gala, F. J., & Guillén Gestoso, C. (2003). *Intervención y prevención del estrés laboral*. Psiquis.24 (5): 226-235

González Morales, G. (2006). *Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: El papel del género*. Universidad de Valencia
<http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>

Grossoni, M. (2007). *El coste del estrés para las empresas*. Gestión Práctica de Riesgos. (40) 49-55

Hellriegel, D., & Slocum, Jr., J. W. (2004). *Organizational behavior*. Thomson.

Iniesta, A., Azcona, J. R., Guillén, C., Meléndez, A., & Pastrana, J. I. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Sans Growing Brands. 74.
[http://www.cso.go.cr/noticias/Estres laboral un reto colectivo.pdf](http://www.cso.go.cr/noticias/Estres%20laboral%20un%20reto%20colectivo.pdf)

INSHT. (2001) *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social*. Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo, I, 1–7.
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2016). *La gestión preventiva en las empresas en España. Análisis del módulo de prevención de riesgos laborales de la "Encuesta Anual Laboral 2016"*. INSST. 54-55

Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., & Preston, C. (1982). *Occupational Stress, Type A Behavior and Physical Well Being*. *Academy of Management Journal*. 373-391.

Jamal, M. (2005). *Burnout among Canadian and Chinese employees: a cross-cultural study*. *European Management Review*. 1-7.
<https://doi.org/10.1057/palgrave.emr.1500038>

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Publishing Company

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *El estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca

Lazarus, R. S. (1993). *From psychological stress to the motions: A History of Changing Outlooks*. *Annual Reviews Psychological*. (44) 1-21.

Leal Millán, A., Alfaro del Prado Sagrera, A., Rodríguez Félix, L., & Román Onsalo, M. (1999). *El factor humano en las relaciones laborales*. Pirámide

Llorens, S., & Salanova, M. (2009). *Liderazgo transformacional y capital psicológico positivo*. *Directivos Construcción*, 220, 48-56.

Lm Neuquen (29 de abril de 2020) *El 85% del personal de la salud sufre ansiedad y depresión*. <https://www.lmneuquen.com/el-85-del-personal-la-salud-sufre-ansiedad-y-depresion-n701853>

López-Araújo, B., Osca, A., & Peiró, J. (2011). *El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral*. *Psicothema*, 19(1), 81-87.

López González, Á., & Ayensa Vázquez, J. Á. (2008). *Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegrist*. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (46) 52-59.

Luceño Moreno, L., & Martín García, J. (2008). *Estrés Laboral*. EduPsykhé. Revista de Psicología y Educación 7(2), 107–109.

Luthans, F. (2002). *Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths*. Academy of Management Executive, 16(1): 57-72.

Luthans, F., Avolio, B., Avey, J., Norman S, (2007) *Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction*. Wiley

Luthans, F., Avolio, B., Walumbwa, F., & Li, W. (2005). *The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance*. Management and Organization Review.

Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). *Positive psychological capital: Beyond human and social capital*. Business Horizons, 47(1), 45–50. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2003.11.007>

Luthans, F., & Youssef, C. (2007). *Emerging positive organizational behavior*. Journal of Management

Macías Robles, M. D., Fernández-López, J. A., Hernández-Mejía, R., Cueto-Espinar, A., Rancaño, I., & Siegrist, J. (2003). *Measuring psychosocial stress at work in Spanish hospital's personnel. Psychometric properties of the Spanish version of Effort-Reward Imbalance mode*. Medicina Clínica, 120(17), 652–657. [https://doi.org/10.1016/s0025-7753\(03\)73799-3](https://doi.org/10.1016/s0025-7753(03)73799-3)

Madero Gómez, S. (2012). *La efectividad de las compensaciones, la satisfacción del trabajador y las dimensiones del ambiente laboral*. Ciencia UANL, 15(57), 93–100.

Maury Ortiz, J. G., González Colón, Z. L., & Martínez Lugo, M. E. (2014). Relationship of optimism, the hardy personality and engagement with work in a sample of employees. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 25(2), 280–296. http://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&CSC=Y&NEWS=N&PAGE=fulltext&D=psyc11&AN=2016-04264-007%5Cnhttp://bf4dv7zn3u.search.serialssolutions.com.myaccess.library.utoronto.ca/?url_ver=Z39.88-2004&rft_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:journal&rft_id=info:sid/Ovid:

Méndez Venegas, J. (2004). *Estrés laboral o síndrome de “burnout.”* Acta Pediátrica de México, 25(5), 299–302.

Monterde Valenzuela, M. de los A., & Bustamante López, A. (2014). *Ambiente laboral, aprendizaje y competitividad en la pequeña y mediana empresa.* Revista Internacional Administración y Finanzas, 7(2), 95–106.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=90152321&lang=es&site=ehost-live>

Morán. (2008). *Relación entre variables de personalidad y estrategias de afrontamiento del estrés laboral.* In Universidad de León.
<https://doi.org/10.1039/f29807600785>

Morrison, D. L., & Payne, R. L. (2003). *Multilevel Approaches to Stress Management* 38 Centre for Organisational Research, University of Western Australia, (2).

Ocaña Méndez, M. (1998). *Síndrome de adaptación general.* Revista de Investigación Educativa, 2(2), 41–50.

Oficina Internacional del Trabajo (2013). *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación.*

Olaz, Á. (2013). *El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable.* Aposta. Revista de Ciencias Sociales, 56, 1–35.

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo.* In Gestión de las Personas y Tecnología. 9 (25)

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés.* Serie de Protección de La Salud de Los Trabajadores, 3, 14–37.

Osorio, E. J., & Cárdenas Niño, L. (2016). *Estrés laboral: estudio de revisión.* Revista Diversitas, 8. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.07>

Parker, D. F., & DeCottis, T. A. (1983). *Organizational Determinants of Job Stress*. *Organizational behavior and human performance*, 32, 160–177.

Peiró, J. (2004). *El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva*. *Investigación Administrativa*, 40.
<http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N>

Perrewe, P. L., & Ganster, D. C. (1989). *The Impact of Job Demands and Behavioral Control on Experienced Job Stress*. *Wiley*, 10(3), 213–229.

Peterson, C., Ruch, W., Beermann, U., Park, N., & Seligman, M. E. P. (2007). *Strengths of character, orientation to happiness, and life*. *The Journal of Positive Psychology* 2(3), 149–156.

Peterson, S., & Luthans, F. (2003). “*The positive impact and development of hopeful leaders*.” *Leadership & Organization Development Journal*, 26–30.

Redacción Médica (18 de mayo de 2020) *Coronavirus: el 80% de los sanitarios sufre estrés y el 40% cansancio emocional*.
<https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/coronavirus-estres-cansancio-ansiedad-profesionales-sanitarios-1061>

Rodríguez, A. y Losantos, R. (2000). *El estrés laboral y cómo enfrentarse a él*. *Partida Doble*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=179770>

Rodríguez Campuzano, M. de L., Ocampo Juárez, I., & Nava Quiroz, C. (2009). *Relación entre valoración de una situación y capacidad para enfrentarla*. *Summa Psicológica*, 6(1), 25–41. <https://doi.org/10.18774/448x.2009.6.50>

Rodríguez Chinchilla, N., & Pérez Molina, M. J. (2011). *Estrategias de afrontamiento: un programa de entrenamiento para paramédicos de la Cruz Roja*. *Revista Costarricense de Psicología*, 30(45–46), 17–33.

Rodríguez Rojo, C. (2015). *Evaluación de los factores psicosociales de riesgo laboral, los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) y el capital psicológico de una muestra de docentes no universitarios en la Región de Murcia*. In *Universidad de Murcia*. <https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/48253>

Salanova, M. (2009). *Organizaciones saludables, organizaciones resilientes*. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 58, 18–23. <https://doi.org/10.1158/0008-5472.SABCS12-S5-3>

Sánchez, J. M. (2010). *Estrés laboral*. *Hidrogénesis*, 8, 55-63

Sargent, L. D., & Terry, D. J. (1998). *The effects of work control and job demands on employee adjustment and work performance*. *Journal Occupational and Organizational Psychology* 219–236.

Schaufeli, W. B., & Salanova, M. L. (2010). *¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo?* *Revista de La Facultad de Ciencias Económicas de La U.N.*, 128, 1–6. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/9780/04-bruna-rfceco.pdf

Schuler, R. S. (2018). *An Integrative Transactional Process Model of Stress in Organizations*. *Journal of Occupational Behaviour*, 3(1), 5–19. <http://www.jstor.org/stable/3000295>

Sebastián García, O., & Del Hoyo Delgado, M. A. (2002). *La carga mental de trabajo*. INSHT

Serrano Agüeso, M., & Ibáñez González, M. (2015). *La prevención de las situaciones de impacto emocional en el ambiente laboral. Estudio teórico y análisis de su incidencia en el personal sanitario de la comunidad autónoma de Euskadi-España*. *Trabajo y Sociedad*, 25, 463–492.

Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>

Vallellano Pérez, M. D. (2015). *Guía de buenas prácticas en Gestión del Estrés Laboral*. Fundación para la prevención de riesgos laborales.

Vázquez Suárez, L., & Sánchez Gómez, R. (2019). *Habilidades directivas para la empresa*. Tirant lo blanch .

Vega Valero, Z., Muñoz Maldonado, S., Berra Ruiz, E., Nava Quiroz, C., & Gómez Escobar, G. (2012). *Identificación de emociones desde el modelo de Lazarus y Folkman: Propuesta del cuestionario de estrés, emociones y afrontamiento*. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 15(3).

Veloso Besio, C., Cuadra Peralta, A., Gil Rodríguez, F., Quiroz Cornejo, A., & Meza Castro, S. (2015). *Capacitación en trabajadores- Impacto De Un Programa, Basado En Psicología Positiva Y Habilidades*. *Interciencia: Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, (40) 11.

Villalba Quesada, C. (2006). *El enfoque de resiliencia en trabajo social*. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 1, 466. https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.20061

Zavala, J. (2008). *Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos*. *Revista Educación*, 17(32), 67–86.

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO REALIZADO AL PERSONAL SANITARIO

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL SANITARIO ANTE LA CRISIS SANITARIA POR COVID- 19

La finalidad de este cuestionario es llevar a cabo un estudio para mi TFG en el que se pretende analizar cómo influye el estrés en el personal sanitario y valorar la forma en que cada individuo ha afrontado la situación de crisis provocada por el coronavirus.

Por este motivo, agradecería que respondiera a las preguntas que se plantean con la mayor sinceridad posible.

La encuesta es completamente anónima y el tratamiento de la información se hará con carácter agregado y será totalmente confidencial. Los resultados obtenidos se utilizarán exclusivamente para los fines de investigación señalados.

INSTRUCCIONES

El cuestionario está formado por varios bloques de preguntas.

El primer bloque contiene cuestiones dedicadas a conocer sus características socio-demográficas.

En los siguientes bloques deberá manifestar su grado de acuerdo con las cuestiones planteadas, en una escala de 1 a 5 puntos, en la que la opción 1 significa completamente en desacuerdo y la opción 5 completamente de acuerdo.

Muchas gracias por su colaboración.

Sección sin título

Sexo *

- Mujer
- Hombre

Edad *

- Entre 16 y 25 años
- Entre 26 y 35 años
- Entre 36 y 45 años
- Entre 46 y 55 años
- Entre 56 y 65 años

Señale su grado de acuerdo con hasta qué punto ha experimentado los siguientes síntomas en los últimos tres meses. *

	1	2	3	4	5
Cansancio	<input type="radio"/>				
Fatiga	<input type="radio"/>				
Falta de concentración	<input type="radio"/>				
Insomnio	<input type="radio"/>				
Irritabilidad	<input type="radio"/>				
Falta de energía	<input type="radio"/>				
Pesimismo	<input type="radio"/>				
Nerviosismo	<input type="radio"/>				

Indique su grado de acuerdo en función de si se producen estos hechos en su ámbito laboral actualmente *

	1	2	3	4	5
Falta de información por parte de tus superiores	<input type="radio"/>				

Mala comunicación con el resto de compañero/as	<input type="radio"/>				
Falta de material	<input type="radio"/>				
Personal escaso	<input type="radio"/>				
Mayor responsabilidad	<input type="radio"/>				
Mayor carga de trabajo	<input type="radio"/>				
Apoyo social	<input type="radio"/>				

Indique su grado de acuerdo sobre las siguientes afirmaciones relativas a su forma de actuar en su trabajo *

	1	2	3	4	5
Me esfuerzo por alcanzar mis metas laborales	<input type="radio"/>				
Veó las dificultades como adversidades que debo superar	<input type="radio"/>				
Marco las rutas de forma sencilla para lograr mis objetivos	<input type="radio"/>				

Identifico posibles estrategias para alcanzar mis metas profesionales	<input type="radio"/>				
Cuando me ocurre un problema en el trabajo, busco otros métodos para alcanzar mis objetivos	<input type="radio"/>				
Me resulta complicado abandonar mis metas laborales	<input type="radio"/>				
Me esfuerzo por conseguir mis objetivos	<input type="radio"/>				
Cuando alcanzo mis objetivos laborales, se deben a mi dedicación	<input type="radio"/>				
El trabajo que tengo me lo he ganado gracias a mi esfuerzo y dedicación	<input type="radio"/>				
Gracias a mi trabajo puedo alcanzar metas en mi vida personal	<input type="radio"/>				
Creo que mi situación laboral va a mejorar	<input type="radio"/>				
Existen					

Existen acciones/situaciones que facilitan mi trabajo	<input type="radio"/>				
Cuando algo falla en mi trabajo considero que lo podía haber hecho mejor	<input type="radio"/>				
Cuando me ocurre algo positivo en mi trabajo es porque mis compañero/as me han ayudado	<input type="radio"/>				
Las dificultades que he vivido en mi vida me han ayudado para conseguir metas que no pensaba lograr	<input type="radio"/>				
El fracaso en una labor me ha hecho impulsarme hasta el punto de de lograr lo inicialmente esperado	<input type="radio"/>				
He conseguido afrontar situaciones muy complicadas en mi trabajo	<input type="radio"/>				
Aunque se presenten complicaciones, consigo mis objetivo profesionales	<input type="radio"/>				

Aunque se presenten complicaciones, consigo mis objetivos profesionales

Aunque no tenga los medios necesarios, consigo realizar mi trabajo correctamente

Mi desempeño laboral es estable aún existiendo fuertes adversidades

Me involucro en tareas que son un reto para mí

Creo que soy capaz de llevar a cabo cualquier tarea de mi puesto de trabajo independientemente de su dificultad

Me siento bien cuando realizo labores difíciles

Me incomoda hacer labores de poca responsabilidad

Respecto al COVID-19, ¿Crees que ha afectado a tu nivel de estrés laboral? *

Sí

No

