

EL NEL-EST-2019 COMO INSTRUMENTO PARA MEDIR NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

Autor:

Sandra Josefina Estrada

Universidad del Zulia, Venezuela

sandraestrada92@gmail.com

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-3440-0224>

Resumen

El objetivo de este artículo fue proponer un instrumento para medir nivel de estrés laboral, en instituciones públicas y empresas privadas. Se tipificó como Proyecto factible, con diseño experimental, transeccional, de campo. 27 trabajadores constituyeron la muestra opinática. Se recolectaron los datos mediante la encuesta y dos cuestionarios dicotómicos con alternativas Sí/No para medir factores que generan estrés y tipos de estrés y un tercero, el **NEL-EST-2019** contenido de 20 reactivos, sometido a validez mediante prueba piloto, aplicados a la muestra mencionada. Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva y los arrojados por el instrumento **NEL-EST-2019**, mediante un baremo propuesto, tabulados en una matriz de resultados colectivos y procesados mediante el programa Microsoft Excel. Los resultados obtenidos de las investigaciones tomadas como antecedentes, permitieron verificar en la empresa privada que, a los trabajadores les afectaban estresores de tipo personal, organizacional y ambiental, con manifestación de estrés episódico, crónico, distrés y eustrés, coherentes con el nivel de estrés laboral Medio que se obtuvo con el **NEL-EST-2019**. En la institución pública, sus trabajadores presentaron todos los tipos de estrés: episódico, eustrés, con niveles muy elevados para los tipos agudo, crónico y distrés. Los afectaba el papel directivo, el clima organizacional, la iluminación, las presiones de grupo, la tecnología y la sobrecarga de trabajo, pero en mayor medida, el espacio físico, el conflicto de roles y la temperatura; presentando según el **NEL-EST-2019** un nivel de estrés laboral Tóxico, coherente con los resultados previos. Se concluye que, el instrumento mide adecuadamente los diversos niveles de estrés y que provee información precisa para saber, tanto las causas que generan estrés, como cuáles son los trabajadores más afectados. Se recomienda su aplicación, de modo que pueda ser perfeccionada la herramienta en función de los requerimientos de los entes donde sea aplicada.

Palabras clave: Estrés, Instrumento, NEL-EST-2019, Niveles.

THE LJS-EST-2019, AS AN INSTRUMENT TO MEASURE THE LEVEL OF JOB STRESS IN PUBLIC AND PRIVATE ORGANIZATIONS

Author:

Sandra Josefina Estrada

Zulia University, Venezuela

sandraestrada92@gmail.com

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-3440-0224>

Abstract

The objective of this article was to propose an instrument to measure the level of job stress in public institutions and private companies. It was classified as a feasible project with an experimental transversal field design. The opinion sample consisted of 27 workers. The technique was the survey, and the instruments were two dichotomous questionnaires with Yes/No alternatives to measure factors that generate stress and types of stress. A third one, the LJS-EST-2019 containing 20 items, subjected to validity through the pilot test, was applied to the sample above. The data were analyzed by descriptive statistics and those obtained from the LJS-EST-2019 instrument by the proposed scale, tabulated in a pooled results matrix, and processed by Microsoft Excel program. The results obtained from the research taken as background allowed to verify in the private company that the workers were affected by personal, organizational, and environmental stressors, with manifestation of episodic, chronic stress, distress, and eustress, consistent with the medium level of job stress obtained with the LJS-EST-2019. In the public institution, its workers presented all types of stress: episodic and eustress, with very high levels of acute, chronic, and distress. They were affected by the managerial role, organizational climate, lighting, group pressures, technology, and work overload, but to a greater extent, physical space, role conflict, and temperature; presenting according to the LJS-EST-2019, a level of toxic job stress, consistent with previous results. It is concluded that the instrument adequately measures the various levels of stress and that it provides accurate information to know both the causes that generate stress and which workers are most affected. Its application is recommended so the tool can be improved according to the requirements of the entities where it is applied.

Keywords: instrument, JSL-EST-2019, levels, stress.

Introducción

El estrés laboral, es un problema que afecta a la sociedad globalizada, tanto a los trabajadores como a las organizaciones, por ser el trabajador parte fundamental en el funcionamiento de las mismas y su recurso más valioso. El término tiene su origen en los estudios realizados en 1911 por Cannon, citado por González (1994), quien propuso el término 'homeóstasis' para referirse a los procesos fisiológicos que logran mantener el equilibrio en el cuerpo mediante ciertos mecanismos del mismo tipo, pero que en 1939 adoptó el término '*stress*' e indicó que los niveles críticos de *stress* podrían provocar un debilitamiento en los mecanismos homeostáticos, es decir, que grandes niveles de estrés, podrían romper el equilibrio existente en el sistema y provocar ciertas consecuencias. Según Fernández (2010):

Este concepto surge hacia 1930, cuando un estudiante austríaco de la carrera de medicina de la Universidad de Praga observó que todos los enfermos, independientemente de la enfermedad que sufrían, presentaban síntomas comunes y generales (...) Ante la OMS (Organización Mundial de la Salud) Hans Selye definió al estrés como 'la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior'. (p. 112)

La demanda puede ser física o psicológica; externa o interna; buena o mala; y provoca la misma respuesta en el organismo, independientemente de cuál tipo sea. Estas respuestas pueden producir buen estrés, o mal estrés, dependiendo del medio en que se produzcan. El estrés laboral, a partir de la conceptualización de Selye del estrés genérico, se puede decir que responde a un conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador cuando sobre el mismo actúan agentes estresantes derivados de la actividad laboral que se desarrolla, y se puede decir, que estos fenómenos tienen como origen la ocurrencia de exigencias ocupacionales, así como el uso de destrezas o habilidades para hacer frente a una situación en el mercado laboral. Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT):

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades

percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (p. 2)

En el ámbito global, se conoce que el estrés laboral es una de las enfermedades que afecta a millones de personas, debido a las ingentes transformaciones en el mercado laboral provocadas por la globalización, lo cual modificó los viejos escenarios y creó nuevas maneras de competición entre las organizaciones del mundo. La OMS estima que México tiene un 75% de prevalencia de estrés en su fuerza laboral, situándose en el primer lugar por encima de las primeras economías del mundo, como China, con 73 %, o Estados Unidos, con 59 %, según (Chávez, 2022). Esta información es complementada con un informe emitido por la OIT, según el cual, en México, los accidentes laborales y las enfermedades ocupacionales afectan a un 30% de las empresas, las cuales han perdido hasta un 42% de la productividad, por lo que, sufren pérdidas económicas debido al estrés laboral y estima también que, en el mundo, los accidentes y las enfermedades ocupacionales generan pérdidas anuales equivalentes al 4% del PIB.

Uno de los problemas relacionados con el estrés laboral, si no se resuelve a tiempo, son las consecuencias que pueden generarse a partir del mismo, tales como la aparición del Síndrome del Burnout y del Síndrome de desgaste ocupacional. Según Torres (2022), la OMS considera al Síndrome de desgaste ocupacional como "resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito". También señala que "se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida", (parr. 1). La mencionada autora también señala que, en enero de este año, el organismo internacional ingresó oficialmente al Síndrome de desgaste ocupacional, a su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) en el que ya se encuentra el Burnout, por lo que se recomendó a todos los países miembros, considerarlo como un padecimiento laboral.

Haciendo referencia al ámbito nacional, en Venezuela, el estrés laboral es un tema tratado en diversas normativas, como, por ejemplo, en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), la cual lo define como:

Los estados patológicos contraídos con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de factores psicosociales y emocionales, entre otros, que se manifiesten por trastornos funcionales o desequilibrio mental (o físico), temporales o permanentes. (Art. 70)

Asimismo, según Briceño (2009), la Norma Técnica para la Declaración de Enfermedades Ocupacionales (NT-02-2008), emitida por el Instituto Nacional de Prevención Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) en el 2008, expone los tipos de afecciones por factores psicosociales, entre los cuales se encuentra el estrés laboral. También está tipificado en la LOPCYMAT, en su artículo 73, que los episodios de enfermedades laborales deben declararse ante el INPSASEL y establece el procedimiento debido para ello, así como para la realización de denuncias formales ante el ente respectivo.

Es interesante acotar que, como resultado de un estudio acerca de los factores asociados con el estrés laboral en países latinoamericanos, Mejías *et al.* (2020) concluyeron que, el país con más nivel de estrés fue Venezuela (63%), seguido de Ecuador (54%) y Panamá (49%), mientras que Perú (29%) y Colombia (26%) presentaron niveles menores. Según el mismo estudio, las mujeres tuvieron un mayor nivel de estrés (44,8%), comparado con el de los hombres de 37,6%. En la discusión de los resultados, los investigadores señalaron como razón por la cual Venezuela tuvo un mayor porcentaje de estrés en comparación con el resto de los países, al contexto político que actualmente se vive, lo que es generado a su vez, por un inadecuado ambiente externo nacional que repercute en la economía familiar.

Lo anterior, pone en evidencia las variadas causas que exponen a los trabajadores a altos niveles de estrés, más allá de las exigentes demandas laborales, entre las cuales se pueden mencionar, la pandemia del COVID-19, que cambió la manera de enfrentar al mundo hasta hace poco, haciendo a todos encarar la posibilidad de una muerte rápida e inevitable de todo el entorno familiar y social (como en efecto ocurrió para algunos); que

puso de moda el teletrabajo, el tele-estudio y a prueba la resistencia humana, debiendo confrontarse también situaciones de escasez y hambre, ante la imposibilidad de que algunas empresas y sectores continuasen sus labores durante los meses fuertes del enclaustramiento mundial al cual fue sometida la población global, sin dejar de mencionar, una nueva amenaza sanitaria, como la viruela del mono o el nuevo brote de COVID en China y en otras partes del mundo, que se perfila como una nueva preocupación para el orbe en este año 2023, e incluso, el conflicto armado entre Rusia y Ucrania iniciado en febrero del 2022 que a esta fecha no ha culminado.

Al respecto, según información publicada por Holcombe (2022) en el sitio CNN en español: “El ataque de Rusia a Ucrania ha conmocionado la salud mental de todo el mundo y muchas personas sienten estrés, ansiedad y miedo”. (párr. 1). La periodista también señala que, según los psicólogos, hay angustia para aquellos habitantes de Ucrania quienes sufren por la violencia y la incertidumbre sobre el porvenir, impotencia al ver cómo se desarrollan los eventos, pero también hay trauma para los que estando lejos, observan las imágenes devastadoras emitidas desde esa región. Independientemente de que ambos países se encuentren en Europa, las consecuencias del enfrentamiento bélico son una amenaza para el mundo entero, debido a las armas nucleares que poseen ambos países, las cuales, de ser utilizadas, pondrían acabar con la vida de todos. Aunque estos aspectos no aluden directamente a causas del estrés laboral, es pertinente hacer la mención porque, será más proclive a padecer estrés laboral, aquella persona sometida también a fuertes presiones emocionales y a cansancio mental, fuera de su sitio de trabajo.

Contextualizada la variable estrés laboral, se presenta mediante esta investigación la propuesta de un instrumento de recolección de datos, acompañado por las explicaciones, procedimiento y baremo pertinente, que permita a las empresas, tanto públicas como privadas, de manera fácil y rápida, determinar los niveles de estrés entre sus trabajadores, con lo cual podrían ubicar a tiempo soluciones y mejorar su calidad de vida, no solo laboral, sino general, determinando también, de manera directa, las causas que lo generan.

Antecedentes

Los antecedentes de este artículo lo constituyen las investigaciones en las cuales se utilizó el instrumento propuesto NEL-EST-2019, como prueba piloto a fin de verificar su funcionalidad.

La primera investigación, fue la realizada por Velásquez y Villarroel (2019), titulada: Estrés laboral en la empresa Servicios y Mantenimientos Industriales, C.A., orientada a analizar el estrés laboral en la empresa mencionada, trabajo especial de grado presentado como requisito para optar al título de Licenciadas en Administración mención Relaciones Industriales, en la Universidad Alonso de Ojeda, en el Estado Zulia, Venezuela, obteniendo mención honorífica. La investigación fue sustentada por las teorías de Brosschot, Verkuil, y Thayer (2016), CepymeNews (2018) y Vidal (2019), entre otros.

Metodológicamente, se consideró del tipo analítica, con diseño no experimental, transeccional, de campo. La población censal fueron los trabajadores de la empresa. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, y los instrumentos dos cuestionarios, uno de ellos dicotómico, con alternativas de respuesta Si/No, contentivo de 26 reactivos para medir las dimensiones: factores psicosociales del estrés y tipos de estrés, mientras que el segundo, fue el instrumento NEL-EST-2019, contentivo de 20 reactivos redactados como afirmaciones, que debían ser evaluados mediante 4 alternativas numéricas del 1 al 4, correspondientes con las alternativas: 1 No es importante, 2 Es algo importante, 3 Es muy importante, 4 Es demasiado importante, utilizado para medir el nivel de estrés laboral.

El primer instrumento fue validado mediante el juicio de 3 expertos y calculada la confiabilidad, mediante la fórmula de Kuder Richardson, obteniendo un valor de 0,65 en el rango alto. El análisis de los resultados se realizó por medio de la estadística descriptiva, presentados los datos en tablas y gráficas de barra, con el cálculo de frecuencias absolutas y relativas, siendo procesados mediante Window Excel versión XP.

Los resultados permitieron evidenciar, que los trabajadores estaban expuestos a factores personales, organizacionales y ambientales que les generaban estrés laboral, con

manifestación de estrés episódico y crónico al no recibir soluciones sobre las situaciones laborales a las cuales estaban expuestos. Por otro lado, experimentaban distrés y eustrés, ya que, manifestaron respuestas en ocasiones desproporcionadas, que les provocaba desgaste emocional, y en cuanto al nivel de estrés, que fue determinado con el instrumento propuesto en esta investigación, estuvieron ubicados en el nivel Medio.

Debido a los resultados obtenidos, se recomendó, con relación a los factores psicosociales de estrés laboral, minimizar las actitudes y sentimientos negativos hacia el trabajo, que cada persona se hiciera cargo de sus acciones y se responsabilizara de sus actos, lo cual sería un signo de madurez emocional y profesional. En lo que respecta a los factores organizacionales, se consideró necesario, mejorar la interrelación entre jefes, empleados y compañeros, porque eso permitiría la implementación de medidas destinadas a la prevención y control del estrés laboral. En cuanto a los factores ambientales: ruido, temperatura e iluminación, se sugirió a la organización reconocer que el ambiente juega un papel importante en el incremento o reducción de la productividad, porque los estresores ambientales, exigen al trabajador una doble adaptación física y psicológica, por lo cual, se debe proveer un entorno laboral seguro y saludable como factor fundamental de la calidad de vida y por ende de la productividad de la empresa.

Para afrontar los tipos de estrés laboral episódico y crónico, se recomendó organizar planes recreativos que permitieran al trabajador desconectarse de las responsabilidades laborales. En cuanto al distrés, es preciso afrontarlo porque cuando el organismo no responde en forma suficiente a los estresores o, por el contrario, cuando responde en forma exagerada, ya sea, en el plano biológico, físico o psicológico; resta capacidad de respuesta, provocando un desgaste emocional, con la aparición de enfermedades y trastornos psicósomáticos los cuales disminuyen las defensas orgánicas.

Finalmente, para minimizar los niveles de estrés laboral obtenidos con la aplicación del instrumento en prueba, se sugirió tener presente que, el estrés laboral está relacionado con la personalidad y se propuso un mejor manejo del tiempo, organización de las rutinas de trabajo, incremento de la confianza en sí mismo, el no esperar la aceptación ajena, practicar el buen humor, relacionarse sinceramente con otros, solicitar ayuda cuando se requiera y reconocer tanto las debilidades como las fortalezas propias y ajenas.

Otra investigación en la cual fue aplicado el instrumento NEL-EST-2019, fue el trabajo de grado realizado por Sulbarán (2021), titulado: Estrés laboral en el Hospital “Dr. Pedro García Clara”, que tenía como objetivo general determinar el Estrés Laboral en la mencionada institución pública; presentada dicha investigación, como requisito para optar al título de Licenciado en Administración, mención Relaciones Industriales, también en la Universidad Alonso de Ojeda. Teóricamente se sustentó en autores como Rodríguez (2014), Robbins y Judge, (2009), Gestoso y Guil (2010), Hellriegel, (2009), Vidal (2002), Kivimäki y Kawachi (2016).

Metodológicamente, se tipificó como un estudio descriptivo, con diseño no experimental, transeccional de campo. La población estuvo conformada por los trabajadores del Hospital, siendo conformada la muestra opinática por 20 trabajadores del área de emergencia, entre médicos y enfermeras. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y los instrumentos, un primer cuestionario contentivo de 36 preguntas dicotómicas con alternativas de respuesta Sí/No, para medir las dimensiones tipos de estrés y factores organizacionales que inciden en el estrés, sometido a validez de contenido mediante el juicio de 3 expertos y la confiabilidad fue calculada mediante la fórmula de Kuder Richardson, obteniendo 0,77 en la magnitud alta. El segundo cuestionario fue el NEL-EST-2019, utilizado para medir el nivel de estrés laboral. Los datos fueron analizados mediante la estadística descriptiva, presentados en diagramas de barras con frecuencias relativas, procesados mediante el programa Microsoft Excel 2013.

Se concluyó que, en los trabajadores considerados como muestra, estaban presentes todos los tipos de estrés: episódico y eustrés, pero los niveles más elevados fueron para los tipos agudo, crónico y distrés. En cuanto a los factores organizacionales que inciden en el estrés, se pudo verificar la incidencia mediana del papel directivo, el clima organizacional, la iluminación, las presiones de grupo, la tecnología y la sobrecarga de trabajo, pero los más estresantes eran el espacio físico, el conflicto de roles y la temperatura, en ese orden.

Finalmente, con relación al nivel de estrés laboral determinado mediante la aplicación del instrumento NEL-EST-2019, se obtuvo un promedio de 53,35 superior al límite de 47,

señalado por el baremo como el promedio a partir del cual el nivel de estrés es Tóxico, lo que demostró que el estrés padecido por los encuestados, era demasiado intenso y prolongado, capaz de afectar a varios órganos incluido el cerebro, aumentando así el riesgo de sufrir una enfermedad relacionada con el estrés, como el Burnout.

Como recomendaciones, se sugirió asignar a cada quien solo las responsabilidades específicamente relacionadas con el cargo, mejorar las condiciones físicas en cuanto a tamaño y orden de los espacios destinados a las labores de atención de emergencias, mantener una temperatura adecuada para el trabajo en las instalaciones y tratar de conceder tiempo de relax entre jornadas, a fin de liberar a los empleados de las fuertes presiones afrontadas diariamente, en la atención de pacientes en el área de emergencia.

Los antecedentes se citan, porque fueron las investigaciones que sirvieron como prueba piloto, tanto del instrumento, como del procedimiento que le complementa, en la intención de medir los niveles de estrés laboral en trabajadores.

Niveles de estrés laboral que se pretenden medir

Los estudios realizados acerca del estrés laboral, han permitido determinar algunos síntomas específicos, que han ayudado a proponer escalas o niveles dentro de los cuales se tipifica el padecimiento en cuestión, lo cual lleva a una mayor efectividad al momento de escoger las estrategias a seguir y/o las recomendaciones para hacerle frente, en el intento de erradicarlo o mejorar la condición de quien lo padece.

Brosschot *et al.* (2016), mencionan que el estrés varía según el tipo de vida y cómo éste afecte de manera significativa el entorno del individuo o incluso como se maneje en situaciones particulares. Por su parte, CepymeNews (2018), afirma que, los niveles de estrés laboral están también relacionados con el factor personalidad, es decir, el cómo y por qué el estrés es percibido, afectará a cada sujeto de forma distinta, por cuanto, existen personas, unas más y otras menos propensas a padecer altos niveles de estrés. Algunos autores asumen, que el estrés es necesario en determinadas situaciones, pudiendo aportar un impulso positivo, promover la energía y el entusiasmo por lograr una meta; siempre y cuando no exceda los niveles tolerables, ni afecte el bienestar del individuo. Con relación a cada uno de los niveles de estrés, se presenta la siguiente información:

-Nivel bajo: los mismos autores Brosschot *et al.* (2016), sostienen que es el nivel más escaso y el más saludable. Los individuos ubicados en él, tienen sus urgencias, pero son pacientes con ellas, saben manejar el tiempo y cuidan su cuerpo, no tienden a realizar muchas cosas a la vez, y establecen un orden de prioridades. Por lo general, intentan disfrutar de la vida, aunque no les sea fácil; no esperan ser comprendidos, ayudan a los otros sin esperar nada a cambio, tienen confianza en sí mismos y no esperan la aceptación ajena, porque los demás no son motivo de inseguridad en su vida, aunque disfrutan de la compañía sin sentirse coartados por ella.

Al respecto Wiegel *et al.* (2015), señalan que el nivel bajo es provocado por estresores suaves, con duración de unos segundos a pocas horas, pero si estas situaciones se dan en cadena, podría haber peligro para la salud. El trabajador con nivel bajo de estrés laboral controla sus prioridades en cuanto a sus responsabilidades laborales, familiares y sociales. Siente confianza en sí mismo y disfruta de la vida de forma comprometida.

-Nivel medio: continuando con los autores Brosschot *et al.* (2016), al explicar el nivel medio de estrés laboral, señalan que responde a una personalidad basada en un modelo de aceptación negativa, para quienes cuando las cosas suceden, no parecen poder hacer nada por incidir sobre los resultados de las acciones. Para ellos, nada de lo realizado parece dar los resultados apetecidos, no sienten necesidad por la prisa, porque, de todas formas, da igual, nada bueno ocurre. Aunque gocen de una salud aceptable, de un trabajo tolerable, de una casa, etc., no se dan cuenta, no perciben lo que tienen, sino, lo que les falta. No es de extrañar que ese estado de sufrimiento periódico lleve en ocasiones a estados depresivos generando patologías de carácter degenerativo, provocando un envejecimiento mental y físico prematuro. Asimismo, Wiegel *et al.* (2015), explican que este nivel es producido por situaciones más intensas (problemas familiares, sobrecarga de trabajo); pueden presentarse con una duración de varias horas hasta días y precipitar trastornos y síntomas si hay predisposición orgánica o psíquica.

En definitiva, el estrés laboral de nivel medio está relacionado con situaciones intensas de origen familiar y/o laboral, capaces de generar patologías degenerativas, comprometiendo aspectos mentales y físicos.

-Nivel alto: en este estado, las personas sienten que nunca les alcanza el tiempo, no pueden relajarse ni tomarse un tiempo de descanso, porque se sienten culpables, en la opinión de (Brosschot *et al.* 2016). En este caso, el foco de la vida del individuo es el trabajo, por ende, descuida otros aspectos de su vida, como las relaciones interpersonales, familiares y amorosas, el tiempo para el disfrute y la recreación, formando a una persona cada vez más desapegada con su vida personal y más encauzada a su desempeño laboral, lo cual tiene un impacto negativo eventualmente, ante la carencia de relaciones afectivas y tiempo de recreación.

Wiegel *et al.* (2015) explican, con relación a este nivel de estrés, que está desencadenado por estresores crónicos (dificultades económicas, situaciones inmodificables, reacción prolongada ante la pérdida de un ser querido, enfermedad permanente), con una duración de meses a años, pudiendo llevar a enfermedad física o mental. Para estos autores, el nivel alto de estrés, está caracterizado por personas cuyas vidas dependen del distrés. Las personas que lo padecen, consideran todo como urgente e importante, con necesidad de resolverse rápido, presentan con mucha frecuencia nivel de tolerancia cero para los errores, se mueven rápido, comen de forma apresurada, hablan a toda velocidad, viven en un estado de alarma e impaciencia. Este estado de alarma permanente, somete al corazón a un castigo incesante, por eso, no es de extrañar que algunas patologías afecten al sistema circulatorio causando estragos entre este particular grupo de población.

-Nivel tóxico: Hallowell (2017), considera que los niveles de estrés pueden variar desde respuestas saludables en situaciones de peligro, hasta la preocupación exagerada y disfuncional en todos los aspectos de la vida personal del individuo. A este último nivel, el autor lo denomina como estrés tóxico, el cual se caracteriza por afectar el desempeño de la persona en su trabajo o el de aquellos que lo rodean. Botvinick *et al.* (2005), consideran que los seres humanos están preparados para manejarlo, pero, cuando el estrés es muy intenso o permanece largo tiempo, los cambios impactan por igual, tanto al cuerpo, como al cerebro, afectando el desarrollo futuro.

Al respecto, Costa-Pinto & Palermo-Neto (2010), señalan que el estrés tóxico puede ocurrir, por ejemplo, cuando se experimentan acontecimientos difíciles, intensos,

frecuentes y/o duraderos, tales como abuso físico o emocional, abuso de sustancias o la enfermedad mental de alguien cercano o exposición a la violencia, y además, esta activación prolongada de los sistemas de respuesta al estrés, puede alterar el desarrollo del cerebro, así como de otros sistemas orgánicos, y aumentar el riesgo de padecer una enfermedad relacionada con el estrés y deterioro intelectual. Si la persona no es capaz de reconocer la magnitud de su afectación, podría llegar a requerir ayuda profesional para salir de esa situación.

Metodología

La investigación se tipificó como un Proyecto factible; en este sentido, la UPEL (1998), como se citó en Dubs (2002), define el proyecto factible como un estudio “que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales” (p.7). El diseño fue transeccional, porque los datos se recogieron en un momento único; de campo, ya que, los datos fueron tomados directamente en el sitio donde la muestra laboraba, y experimental, debido a que el instrumento fue diseñado y sometido a prueba piloto, así como a simulaciones mediante la aplicación del programa excel, con la finalidad de analizar el comportamiento de los datos reales y simulados para determinar, tanto los reactivos finales, como el baremo de la propuesta y el procedimiento estadístico pertinente. La muestra del estudio estuvo conformada por los 7 trabajadores de una empresa privada y por 20 miembros del personal del Área de emergencia de una institución pública de salud, entre médicos y enfermeras.

Con relación a la técnica de recolección de datos, fue aplicada la encuesta y como instrumentos, tres cuestionarios. El primero, aplicado en la empresa privada, fue dicotómico, con alternativas de respuesta Sí/No, contentivo de 26 reactivos para medir las dimensiones: factores psicosociales del estrés y tipos de estrés. El segundo, aplicado en la institución pública, también fue dicotómico con alternativas Sí/No, de 36 reactivos para medir las dimensiones tipos de estrés y factores organizacionales que inciden en el estrés. Ambos fueron sometidos al proceso de validez, confiabilidad y procesados mediante estadística descriptiva, como fue referido en el aparte de los antecedentes.

El tercer instrumento aplicado, fue el **NEL-EST-2019**, contentivo de 20 reactivos, que

debían ser evaluados numéricamente del 1 al 4, redactados como afirmación, tomando como base las explicaciones teóricas de los 4 niveles de estrés laboral que pretenden medirse mediante el mismo. La validez fue mediante prueba piloto, durante la realización de las investigaciones tomadas como antecedentes, para corroborar su aplicabilidad, tanto en empresas privadas, como en instituciones públicas. Los datos fueron analizados mediante el baremo propuesto, que señala los posibles niveles de estrés en: Bajo, medio, alto y tóxico, tabulados en una matriz de resultados colectivos, según la propuesta y procesados mediante el programa Microsoft Excel Versión XP.

Conclusiones

Los resultados generales de las pruebas preliminares permitieron verificar en la empresa privada que, a los trabajadores les afectaban estresores de tipo personal, organizacional y ambiental, que había manifestación de estrés episódico, crónico, distrés y eustrés, lo cual tiene estrecha relación con el resultado obtenido de la aplicación del instrumento **NEL-EST-2019**, al determinarse nivel de estrés Medio. Por su parte, en la institución pública, se obtuvo que, en los trabajadores estaban presentes todos los tipos de estrés: episódico y eustrés, con niveles muy elevados para los tipos: agudo, crónico y distrés. También les afectaba: el papel directivo, el clima organizacional, la iluminación, las presiones de grupo, la tecnología y la sobrecarga de trabajo, pero en mayor medida, el espacio físico, el conflicto de roles y la temperatura; presentando también coherencia estos resultados con el nivel de estrés laboral Tóxico, determinado con el instrumento sometido a prueba.

La aplicación del instrumento **NEL-EST-2019**, así como la simulación de datos en excel, arrojó resultados relacionados con los niveles de estrés presentes en las dos muestras utilizadas que, una vez notificados a los entes donde fue aplicado, permitieron contrastar la alta semejanza de dichos datos procesados, con la situación emocional presente en los trabajadores para ese momento.

Es importante señalar que, los datos obtenidos en las investigaciones citadas como antecedentes, con la aplicación de los dos cuestionarios dicotómicos, fueron utilizados para contrastarlos con el nivel de estrés laboral que se obtuvo en cada caso, con la aplicación del instrumento propuesto, porque era importante analizar la conexión lógica

que debía existir entre los niveles de estrés laboral determinados y el resto de los aspectos relacionados con éste, presentes en el ámbito de trabajo y por eso se mencionan. Sin embargo, esto se hizo porque el instrumento estaba siendo probado, pero no será necesario aplicar otros instrumentos una vez que esta propuesta sea materializada, a menos que los interesados requieran conocer otros aspectos relativos al estrés laboral de sus colaboradores.

Por lo tanto, probada su aplicabilidad, se procedió a la elaboración de una propuesta formal para su utilización en empresas de toda índole, como sigue a continuación.

Propuesta

Cuestionario NEL-EST-2019 (Nivel de Estrés laboral-Estrada 2019)

El cuestionario NEL-EST-2019, por las siglas de (Nivel de Estrés Laboral), las primeras 3 letras del apellido de la autora (Estrada), y el año en que fue diseñado (2019), es una propuesta para medir el nivel del estrés laboral, basada en la teoría para explicar los niveles de estrés que fue previamente desarrollada y tomando como referencia el Maslach Burnout Inventory (MBI), que mide los niveles del Síndrome de Burnout, es decir, el nivel clínico del estrés laboral. La propuesta, pretende ofrecer una alternativa eficiente y rápida, no solo para medir los niveles de estrés laboral en cualquier tipo de empresa, sino también, para determinar sus causas e identificar a quienes lo padecen en mayor o menor medida, permitiendo aplicar estrategias para erradicarlo o disminuir su impacto en la salud mental de los trabajadores, antes de que ocurran situaciones indeseables desencadenantes en el Síndrome de Burnout, generando daños irreversibles, tanto a los trabajadores, como a las organizaciones y al entorno socio-familiar.

Para tal fin, se diseñaron 20 reactivos, redactados en forma de afirmación, con el propósito de medir los niveles: **bajo, medio, alto y tóxico** de estrés laboral. Por la poca cantidad de reactivos, no toma más de 10 minutos asignar valor a cada una de las afirmaciones que lo integran y el manejo estadístico de procesamiento de datos es sencillo, pudiendo ser aplicado y procesado dentro de las organizaciones interesadas por cualquier persona con competencias básicas. En la tabla 1 presentada a continuación, se muestran los 20 reactivos de la propuesta:

Tabla 1. Reactivos del NEL-EST-2019 (Nivel de Estrés Laboral-Estrada 2019)

No.	Reactivos
1	Cuando tiene asuntos urgentes, se impacienta por ello.
2	Le preocupa su manejo del tiempo.
3	Se le dificulta encontrar tiempo para cuidar su cuerpo y salud.
4	Le afecta que le pidan realizar varias actividades a la vez.
5	El trabajo no le deja disfrutar su vida al máximo.
6	Usted se preocupa por lo que sus compañeros dejan de hacer.
7	Le preocupa sobremanera el que ocurran circunstancias imprevistas.
8	Aunque posee muchas cosas, se enfoca en lo que le falta por obtener.
9	Los problemas, en algunas ocasiones, le afectan emocionalmente.
10	Le parece mal que "las aguas vuelvan a su cauce" por sí solas.
11	Le afecta que le falte tiempo para lo que tiene que hacer.
12	Le es difícil encontrar espacios para tomarse un descanso.
13	La mayor parte de su tiempo lo dedica al trabajo.
14	Para usted el trabajo es "urgente e importante".
15	El trabajo le quita tiempo de disfrute en familia.
16	Su actividad actual le genera gran preocupación.
17	Ha manifestado (migrañas, jaquecas, dolores musculares) debido a asuntos de trabajo.
18	Ya ha recibido quejas de su núcleo familiar por el poco tiempo que le dedica.
19	Se han generado discusiones con compañeros por problemas laborales.
20	Su mayor preocupación es "quedar bien en el trabajo".

Fuente: Estrada (2019)

Las alternativas de respuestas son:

Valor	Rango	Significado
1	NI:	No es importante
2	AI:	Es algo importante
3	MI:	Muy importante
4	DI:	Demasiado importante

Tabla 2. Baremo del NEL-EST-2019 (Nivel de Estrés Laboral-Estrada 2019)

Nivel presente del Estrés Laboral				
Aspecto Evaluado	Bajo	Medio	Alto	Tóxico
Nivel de Estrés laboral	0-25	26 - 36	37 - 47	Más de 47

Fuente: Estrada (2019)

Mediante los resultados obtenidos en las dos investigaciones que sirvieron de prueba piloto para medir la aplicabilidad del instrumento, así como, con la ayuda de simulaciones utilizando el programa Excel y las medidas de tendencia central (Media y Moda), se logró diseñar una escala que permitió establecer rangos dentro de los cuales es posible ubicar el resultado de la tabulación de los datos, a fin de determinar el nivel de estrés presente en una muestra seleccionada.

Para tal fin, fueron asignados 4 valores (1 - 4), para hacerlos coincidir con los 4 niveles de estrés laboral que el instrumento pretende medir. De este modo, fue posible verificar en las simulaciones, que la preferencia de alguno de esos valores por parte de los encuestados ya es un indicio evidente del nivel de estrés que prevalecerá. Así, por ejemplo, al obtener frecuencias absolutas o relativas altas para el valor 3, ya señala, sin necesidad de calcular el promedio, una tendencia hacia el nivel de estrés Alto en la muestra objeto de estudio.

Forma de presentar el Instrumento

Instrucciones: El instrumento **NEL-EST-2019 (Nivel de Estrés Laboral-Estrada 2019)**, está diseñado para medir 4 niveles de estrés en personas que realizan actividades laborales en cualquier nivel jerárquico y puede aplicarse tanto en instituciones públicas como en empresas privadas, sin ningún requerimiento especial. A continuación, se le presentan una serie de afirmaciones. Se le pide asignar un valor entre (1 y 4), marcando con una “X” la afirmación correspondiente, según su consideración, tomando en cuenta lo siguiente:

Marque	Si la afirmación para usted:
1	No es importante
2	Es algo importante
3	Es muy importante
4	Es demasiado importante

Tabla 3. Instrumento NEL-EST-2019 (Nivel de estrés laboral-Estrada 2019)

Nº	Reactivos	Rango y Valor			
		NI	AI	MI	DI
		1	2	3	4
1	Cuando tiene asuntos urgentes, se impacienta por ello.				
2	Le preocupa su manejo del tiempo.				
3	Se le dificulta encontrar tiempo para cuidar su cuerpo y salud.				
4	Le afecta que le pidan realizar varias actividades a la vez.				
5	El trabajo no le deja disfrutar su vida al máximo.				
6	Usted se preocupa por lo que sus compañeros dejan de hacer.				
7	Le preocupa sobremanera el que ocurran circunstancias imprevistas.				
8	Aunque posee muchas cosas, se enfoca en lo que le falta por obtener.				
9	Los problemas, en algunas ocasiones, le afectan emocionalmente.				
10	Le parece mal que "las aguas vuelvan a su cauce" por sí solas.				
11	Le afecta que le falte tiempo para lo que tiene que hacer.				
12	Le es difícil encontrar espacios para tomarse un descanso.				
13	La mayor parte de su tiempo lo dedica al trabajo.				
14	Para usted el trabajo es "urgente e importante".				
15	El trabajo le quita tiempo de disfrute en familia.				
16	Su actividad actual le genera gran preocupación.				
17	Ha manifestado (migrañas, jaquecas, dolores musculares) debido a asuntos de trabajo.				
18	Ya ha recibido quejas de su núcleo familiar por el poco tiempo que le dedica.				
19	Se han generado discusiones con compañeros por problemas laborales.				
20	Su mayor preocupación es "quedar bien en el trabajo".				

Fuente: Estrada (2019)

Una vez que el instrumento haya sido aplicado, lucirá más o menos como se muestra en la Tabla 4, siguiente:

Tabla 4. Modelo del instrumento aplicado

Nº	Reactivos	Rango y Valor			
		NI	AI	MI	DI
		1	2	3	4
1	Cuando tiene asuntos urgentes, se impacienta por ello.		X		
2	Le preocupa su manejo del tiempo.		X		
3	Se le dificulta encontrar tiempo para cuidar su cuerpo y salud.		X		
4	Le afecta que le pidan realizar varias actividades a la vez.				X
5	El trabajo no le deja disfrutar su vida al máximo.		X		
6	Usted se preocupa por lo que sus compañeros dejan de hacer.	X			
7	Le preocupa sobremanera el que ocurran circunstancias imprevistas.		X		
8	Aunque posee muchas cosas, se enfoca en lo que le falta por obtener.	X			
9	Los problemas, en algunas ocasiones, le afectan emocionalmente.		X		
10	Le parece mal que "las aguas vuelvan a su cauce" por sí solas.	X			
11	Le afecta que le falte tiempo para lo que tiene que hacer.		X		
12	Le es difícil encontrar espacios para tomarse un descanso.	X			
13	La mayor parte de su tiempo lo dedica al trabajo.	X			
14	Para usted el trabajo es "urgente e importante".				X
15	El trabajo le quita tiempo de disfrute en familia.	X			
16	Su actividad actual le genera gran preocupación.	X			
17	Ha manifestado (migrañas, jaquecas, dolores musculares) debido a asuntos del trabajo.	X			
18	Ya ha recibido quejas de su núcleo familiar por el poco tiempo que le dedica.	X			
19	Se han generado discusiones con compañeros por problemas laborales.		X		
20	Su mayor preocupación es "quedar bien en el trabajo".			X	

Fuente: Estrada (2019)

Asumiendo que el instrumento hubiese sido aplicado a una muestra de 7 personas, la matriz de resultados colectivos quedaría de la siguiente manera, (Ver tabla 5):

Tabla 5. Matriz de resultados colectivos

Nº	Reactivos	Muestra							Total	Orden
		1	2	3	4	5	6	7		
1	Cuando tiene asuntos urgentes, se impacienta por ello.	2	2	1	2	1	2	2	12	
2	Le preocupa su manejo del tiempo.	2	2	2	2	3	2	2	15	6
3	Se le dificulta encontrar tiempo para cuidar su cuerpo y salud.	2	2	3	2	2	1	2	14	
4	Le afecta que le pidan realizar varias actividades a la vez.	4	4	3	3	2	1	3	20	1
5	El trabajo no le deja disfrutar su vida al máximo.	2	2	2	2	2	1	2	13	
6	Usted se preocupa por lo que sus compañeros dejan de hacer.	1	1	1	1	1	1	1	7	
7	Le preocupa sobremanera el que ocurran circunstancias imprevistas.	2	2	1	2	1	2	1	11	
8	Aunque posee muchas cosas, se enfoca en lo que le falta por obtener.	1	2	1	1	1	1	1	8	
9	Los problemas, en algunas ocasiones, le afectan emocionalmente.	2	3	3	3	3	2	2	18	3
10	Le parece mal que "las aguas vuelvan a su cauce" por sí solas.	1	1	1	2	1	1	1	8	
11	Le afecta que le falte tiempo para lo que tiene que hacer.	2	2	2	2	2	2	1	13	
12	Le es difícil encontrar espacios para tomarse un descanso.	1	1	2	2	1	2	1	10	
13	La mayor parte de su tiempo lo dedica al trabajo.	1	2	2	2	1	2	2	12	
14	Para usted el trabajo es "urgente e importante".	4	4	3	2	2	1	3	19	2
15	El trabajo le quita tiempo de disfrute en familia.	1	2	2	1	2	1	2	11	
16	Su actividad actual le genera gran preocupación.	1	1	1	1	2	1	3	10	
17	Ha manifestado (migrañas, jaquecas, dolores musculares) debido a asuntos del trabajo.	1	1	1	1	1	2	1	8	
18	Ya ha recibido quejas de su núcleo familiar por el poco tiempo que le dedica.	1	1	1	1	1	1	1	7	
19	Se han generado discusiones con compañeros por problemas laborales.	2	3	2	3	2	1	3	16	5
20	Su mayor preocupación es "quedar bien en el trabajo".	3	2	3	3	2	1	3	17	4
Totales		36	40	37	38	33	28	37	249	

Fuente: Procesamiento de los datos obtenidos. Estrada (2019)

Esta matriz de resultados colectivos resulta ser muy útil, porque aún sin ser sometidos los resultados a procesamiento estadístico alguno, provee información muy importante, ya que, es posible determinar, por ejemplo, cuál de los encuestados presenta el menor y el mayor nivel de estrés. En este caso, el de menor nivel fue el encuestado N° 6, cuyo resultado “28” se resalta en color gris al final de la tabla y el de mayor nivel de estrés resultó ser el encuestado N° 2, el cual obtuvo “40”, resaltado en color beige. También permite visualizar cuáles son los reactivos que generan mayor estrés a los encuestados y establecer un orden, como sigue en la tabla 6:

Tabla 6. Ponderación de datos contenidos en la Matriz de resultados colectivos

N°	Reactivos	Personas							Total	Orden
		1	2	3	4	5	6	7		
4	Le afecta que le pidan realizar varias actividades a la vez.	4	4	3	3	2	1	3	20	1
14	Para usted el trabajo es "urgente e importante".	4	4	3	2	2	1	3	19	2
9	Los problemas, en algunas ocasiones, le afectan emocionalmente.	2	3	3	3	3	2	2	18	3
20	Su mayor preocupación es "quedar bien en el trabajo".	3	2	3	3	2	1	3	17	4
19	Se han generado discusiones con compañeros por problemas laborales.	2	3	2	3	2	1	3	16	5
2	Le preocupa su manejo del tiempo.	2	2	2	2	3	2	2	15	6
Totales		3	6	40	37	38	33	28	37	249

Fuente: Procesamiento de los datos obtenidos. Estrada (2019)

Esta información de la tabla 6, (resumen de la anterior), le permitiría el ente interesado en los resultados, aplicar estrategias que permitan abordar las circunstancias señaladas por los encuestados como más estresantes, a fin de aminorar el impacto negativo que les están generando, independientemente del nivel de estrés que se evidencie al final. En la tabla 6 puede observarse que el factor más estresante, que ocupa el orden 1, es la realización de varias actividades a la vez, y la menos estresante es el manejo del tiempo, y así por el estilo.

Tabla 7. Matriz de resultados estadísticos

Nivel de Estrés Laboral																				Totales	
Sujetos/ items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
1	2	2	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	1	4	1	1	1	1	2	3	36
2	2	2	2	4	2	1	2	2	3	1	2	1	2	4	2	1	1	1	3	2	40
3	1	2	3	3	2	1	1	1	3	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	37
4	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	38
5	1	3	2	2	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	33
6	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	28
7	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	3	1	1	3	3	37
Suma	12	15	14	20	13	7	11	8	18	8	13	10	12	19	11	10	8	7	16	17	249
Suma total	249																				
Promedio	35,57																				

En esta matriz, se suman todos los resultados obtenidos, (los que ocupan el fondo blanco de la tabla), para proceder al cálculo del promedio dividiendo ese resultado de la suma entre el número de encuestados, como sigue:

$$\text{Promedio} = 249 / 7 = 35,57$$

Al ubicar el resultado en el Baremo, se obtiene lo siguiente:

Baremo para interpretar el nivel de Estrés Laboral

Nivel presente del Estrés Laboral				
Aspecto Evaluado	Bajo	Medio	Alto	Tóxico
Estrés laboral	0-25	26 - 36	37 - 47	Más de 47

Se evidencia de acuerdo al baremo, que el estrés presente en la muestra seleccionada (35,57), es de nivel Medio, (celdas resaltadas en amarillo). Estos datos, sin embargo, pueden ser convalidados con otros resultados, como la Moda y las frecuencias absolutas (FA) y frecuencias relativas (fr) de cada alternativa de respuesta para verificar la confiabilidad del resultado, como se muestra a continuación:

Valor	Rango	Significado	FA	fr
1	NI:	No es importante	58	41,43
2	AI:	Es algo importante	59	42,14
3	MI:	Muy importante	19	13,57
4	DI:	Demasiado importante	4	2,86
			140	100

Suma del porcentaje de 1 y 2 (41,43 + 42,14) =	83,57
--	-------

Moda	2
-------------	----------

Fuente: datos calculados a partir de la Tabla 7

Como puede observarse, la frecuencia relativa del valor 2, es la más alta (42,14%), pero si adicional a eso, se le añade el porcentaje de los que escogieron el valor 1, ambos suman (83,57%), o sea, una clara mayoría. Otro resultado estadístico que avala la funcionabilidad del baremo, es la Moda, que resultó ser 2, valor asociado con el nivel de estrés Medio. Sin embargo, mediante las simulaciones fue posible observar que, aun cuando la moda refleje un valor bajo, pueden presentarse promedios que refieren niveles altos de estrés.

Esto se explica porque, los niveles alto y tóxico de estrés, también se nutren de los niveles bajos. Para llegar a estos niveles altos, se requiere que los bajos estén presentes y eso contribuye a incrementar el promedio. Por eso, a medida que el nivel de estrés aumenta, la moda pierde de cierta manera, su valor como medida para avalar la confiabilidad de los resultados. En todo caso, se incluye, porque puede contribuir a ampliar el análisis de los hallazgos. Sin embargo, es opcional calcularla, ya que, el baremo propuesto es mediante el promedio.

Recomendaciones

Considerando que, según Leka *et. al* (2004, p. 1), “el estrés laboral puede suponer un auténtico problema para la entidad y para sus trabajadores”, que una buena gestión y adecuada organización del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés, y que, debido al creciente número de personas que, según estadísticas oficiales de instituciones a nivel nacional, latinoamericano y mundial, padecen de estrés laboral; es pertinente que las empresas y los trabajadores tomen cartas en el asunto.

Reconocidos estudios han considerado categóricamente al estrés, como la antesala al Síndrome de desgaste ocupacional y al Síndrome del Burnout, es decir, un tipo de estrés que ya requiere de tratamiento clínico, y que cuenta también con un cuestionario para determinar su presencia en organizaciones diversas, como lo es el Maslach Burnout Inventory (MBI); por tal razón, se recomienda hacer uso de ésta herramienta, el **NEL-**

EST-2019, ya que puede ayudar, no sólo a detectar la presencia del gran problema de salud laboral, como lo es el estrés, y a determinar su nivel de presencia, sino que, puede ayudar a identificar las causas directas que lo generan y quiénes son las personas que lo padecen, para determinar a tiempo las estrategias y demás vías de acción que permitan contrarrestar sus perjudiciales efectos en la salud y el bienestar integral de los trabajadores.

Referencias

- Álvarez, P. (2009). Los riesgos psicosociales y su reconocimiento como enfermedad ocupacional: consecuencias legales y económicas. *Revista Telos*, 11 (3), 367-385. ISSN: 1317-0570. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99312516006.pdf>
- Botvinick, M., Jha, A., Bylsma, L., Fabian, S., Salomon, P., & Prkachin, K. (2005). Viewing facial expressions of pain engages cortical areas involved in the direct experience of pain. *NeuroImage*, 25(1), 312–319. <https://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2004.11.043>
- Brosschot, J., Verkuil, B. & Thayer J. (2016) The default response to uncertainty and the importance of perceived safety in anxiety and stress: An evolution-theoretical perspective. *Journal of Anxiety Disorders*. 41, 22-34. <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2016.04.012>
- CepymeNews. (2018). España es el país europeo con más estrés laboral. Recuperado el 25 de septiembre de 2018 de: <https://cepymenews.es/espana-es-el-pais-europeo-con-mas-estres-laboral/>
- Chávez, V. (2022). Los mexicanos padecen el mayor estrés laboral del mundo: estudio. *El financiero*. <https://www.elfinanciero.com.mx/nacional/2022/02/15/mexico-pais-con-el-mas-alto-nivel-de-estres-por-covid-19/>
- Costa-Pinto, F., & Palermo-Neto, J. (2010). Neuroimmune interactions in stress. *Neuroimmunomodulation*, 17, 196-199. DOI: <https://doi.org/10.1159/000258722>
- Dubs, R. (2002). El Proyecto Factible: una modalidad de investigación. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 3 (2).. 1-18. ISSN:1317-5815 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41030203>
- Fernández, P. (2010). La Influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio*, vol. 13, núm. 25, 111-124. ISSN: 0329-3475. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>
- González de Rivera, J. (1994). Estrés, homeostasis y enfermedad. *Revista "Psicología Médica"*, cap. XLV, págs. 785-794 Editor: A. Seva Editorial: Ino Reproducciones, Zaragoza, 1994. https://www.psicoter.es/index.php?option=com_docman&Itemid=73&gid=49&tas

[k=doc_details](#)

- Hallowell, E. (2007). No te vuelvas loco. Viamagna Ediciones. Barcelona, España. ISBN: 9788496692299. <https://entorno-empresarial.com/no-te-vuelvas-loco/>
- Leka, S. (2004). La organización del Trabajo y el Estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Serie de Protección de la Salud de los Trabajadores N°. 3. Organización Mundial de la Salud 2004. ISBN: 9243590472 <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
- Holcombe, M. (2022). 5 razones por las que el ataque de Rusia a Ucrania puede ser difícil para tu salud mental y cómo afrontarlo. CNN en español. <https://cnnspanol.cnn.com/2022/02/28/ataque-rusia-ucrania-salud-mental-como-afrontarlo-trax/>
- Instituto Nacional de Prevención Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL). <http://www.mpppst.gob.ve/mpppstweb/index.php/tag/inpsasel/>
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (26 de julio de 2005). <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1931/gaceta-oficial-38236-26-julio-2005.pdf>
- Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. (1997). Inventario de Burnout de Maslach: Tercera edición. En CP Zalaquett & RJ Wood (Eds.), *Evaluación del estrés: un libro de recursos* (págs.191–218). Educación del espantapájaros. <https://psycnet.apa.org/record/1997-09146-011>
- Mejía, Ch., Chacón, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S. y García-Espinosa, Y. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista Asociación Española de Especialistas en Medicina del trabajo*. 28 (3). ISSN 1132-6255. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tlng=pt
- Organización Internacional de Trabajo (OIT). 2016. Estrés en el trabajo, Un reto colectivo. ISBN: 978-92-2-330642-7. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Sulbarán, J. (2021). “Estrés laboral en el hospital Dr. Pedro García Clara (HPGC)”. [Trabajo de grado no publicado] Universidad Alonso de Ojeda.
- Torres, Y. (2022). OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo. *Medicina y salud pública*. <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>
- Velázquez E. y Villarroel, E. (2019) “Estrés laboral en la empresa de Servicios y Mantenimientos industriales, C.A. [Trabajo de grado no publicado].” Universidad Alonso de Ojeda.
- Wiegel, C., Sattler, S., Göritz, A. & Diewald, M. (2015). Work-related stress and cognitive enhancement among university teachers. *Anxiety, Stress, & Coping*, 29 (1), 100-117.

<https://doi.org/10.1080/10615806.2015.1025764>