

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**“ESTRÉS LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN SERVIDORES
PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AREQUIPA”**

Tesis presentada por la Bachiller:

CRUZ VIZARRETA, MARIA LUZ

Para optar el Título Profesional de
Psicóloga.

AREQUIPA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Un largo trayecto en mi etapa universitaria, que culmina con la titulación, es por ello que dedicaré la presente investigación a mis queridos padres y a mis hermanos que siempre me han fortalecido con su espíritu de ánimo y apoyo incondicional para poder lograr este objetivo.

MARÍA LUZ

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud, agradecimiento y reconocimiento a todos aquellos profesionales, técnicos y personas que formaron parte de este proyecto tanto directa como indirectamente, por su asesoría académica, paciencia y el ánimo constante hacia mi persona.

También un especial agradecimiento a la Municipalidad de Mariano Melgar por brindarme las facilidades y por su colaboración para el desarrollo del estudio de investigación.

María.

PRESENTACIÓN

Señor Rector de la Universidad Nacional de San Agustín

Señor Decano de la Facultad de Psicología, RR. II. y Cs. de la Comunicación

Señor Director de la Escuela Profesional de Psicología

Señor Presidente del Jurado Dictaminador

Señores Catedráticos Miembros del Jurado Dictaminador

Tengo el honor de dirigirme a ustedes con el propósito de poner a su consideración el presente trabajo de investigación, cuyo título es “Estrés Laboral y Bienestar Psicológico en Servidores públicos en una municipalidad de la ciudad de Arequipa”, el mismo que tras su revisión y dictamen favorable, me permitirá optar el Título Profesional de Psicóloga.

Cumpliendo con los requisitos del reglamento vigente, espero que vuestra justa apreciación evalúe el esfuerzo realizado y que la presente investigación sirva de aporte al conocimiento psicológico y sea un incentivo para la realización de futuras investigaciones.

Bachiller

Cruz Vizarreta, Maria Luz.

RESUMEN

La presente investigación titulada: **“ESTRÉS LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AREQUIPA”**, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico de los servidores públicos de una Municipalidad Distrital de Arequipa. La muestra estaba compuesta por 100 servidores públicos, los cuales estaban constituidos por: Servidores administrativos, Serenazgo y Personal de limpieza, tomándose como criterio de inclusión a servidores de sexo masculino y femenino, de diferentes edades y de diferentes modalidades de contrato, como: Trabajadores nombrados, permanentes, designados y contratados a plazo fijo. El enfoque de la investigación es cuantitativo, el diseño de la investigación es no experimental, el tipo es transversal y correlacional. Se utilizó el cuestionario de estrés laboral de Cooper para poder evaluar el nivel de estrés laboral, también la escala de bienestar psicológico de Carol Riff, para poder conocer el nivel de bienestar psicológico. En el estudio se analizó la relación de las variables, encontrándose que existe un nivel alto de correlación entre bienestar psicológico y estrés laboral tanto en los hombres como en las mujeres, siendo esta relación buena e inversa, es decir que a medida que aumentan los niveles de estrés laboral disminuye el nivel de bienestar psicológico en los servidores públicos.

PALABRAS CLAVE: Estrés Laboral y Bienestar Psicológico.

SUMMARY

The present investigation entitled: "**LABOR STRESS AND PSYCHOLOGICAL WELFARE IN PUBLIC SERVANTS OF A DISTRICTAL MUNICIPALITY OF AREQUIPA**", had as main objective to determine the relationship between work stress and psychological well-being of public servants of a District Municipality of Arequipa. The sample consisted of 100 public servants, which were constituted by: Administrative Servants, Serenazgo and Cleaning staff, taking as criteria of inclusion male and female servers, of different ages and different types of contract, such as: Workers Appointed, permanent, appointed and hired for a fixed term. The focus of the research is quantitative, the design of the research is non-experimental, the type is transversal and correlational. The Cooper work stress questionnaire was used to assess the level of work stress, as well as the scale of psychological well-being of Carol Riff, in order to know the level of psychological well-being. In the study, the relationship of the variables was analyzed, finding that There is a high level of correlation between psychological well-being and work stress in both men and women, this relationship being good and inverse, that is to say that as levels of work stress increase the level of psychological well-being in public servants decreases.

KEY WORDS: Work Stress and Psychological Wellbeing.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN	IV
RESUMEN.....	V
SUMMARY	VI
INTRODUCCIÓN.....	12

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.3. HIPÓTESIS	19
1.4. OBJETIVOS	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
1.5. JUSTIFICACIÓN	20
1.6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	22
1.6.1. Estrés ocupacional	22
1.6.2. Bienestar psicológico	22
1.6.3. Servidor Público	22
1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	22
1.8. VARIABLES E INDICADORES	23
1.8.1 Variable X: Estrés laboral.....	23

a) Indicadores.....	23
1.8.2 Variable Y: Bienestar Psicológico.	23
b) Indicadores.....	23
1.8.3 Variable interviniente	23
1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	23

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ESTRÉS	25
A. Fisiopatología Del Estrés.....	26
c) Fase de agotamiento.	26
B. Sintomatología	27
C. Respuesta de estrés.....	27
2.2. ESTRÉS LABORAL	28
A. Antecedentes del estrés laboral.....	29
B. Tipos De Estrés Laboral	31
C. Niveles de estrés laboral.....	32
D. Factores Estresantes en el trabajo.	32
E. Modelos de estrés laboral	35
F. Estrés laboral y género	38
G. Consecuencias Del Estrés Laboral	41
H. Estrategias de afrontamiento.....	44
2.3. BIENESTAR PSICOLÓGICO	45
A. Antecedentes históricos de bienestar psicológico	46
B. Modelos Teóricos Del Bienestar Psicológicas	46

b) Modelos Situacionales (Bottom Up) Vs Modelos Personológicos	47
c) Teoría De Adaptación.....	48
d) Teorías De Las Discrepancias.....	49
e) Concepciones Modernas Sobre el Bienestar.....	50
C. . Importancia del bienestar subjetivo	55
2.4. RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL BIENESTAR	
PSICOLÓGICO	56

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 TIPO	58
3.2. DISEÑO.....	58
3.3 MÉTODO	59
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	59
3.5.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	60
3.6 PROCEDIMIENTO	68

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1.- ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	69
4.2. DISCUSIÓN.....	83
4.3. CONCLUSIONES	88
4.4. RECOMENDACIONES	90
4.5.REFERENCIAS.....	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1	70
Distribución del personal por sexo.....	70
Gráfico N°2	71
Niveles de estrés laboral por sexo.	71
Prueba de Mann-Whitney.....	72
Gráfico N°3	73
Niveles de bienestar psicológico por sexo	73
Prueba de Mann-Whitney.....	74
Gráfico N°4	75
Relación de las Dimensiones de bienestar psicológico y estrés laboral.	75
Gráfico N°5	76
Dimensiones de bienestar psicológico según Género.....	76
Prueba de Mann-Whitney.....	
Gráfico N°6.....	79
Relación de los niveles de estrés laboral y niveles de bienestar psicológico de los	
Servidores públicos.....	79
Prueba chi- cuadrado.....	80

Gráfico N°7	81
Trabajadores que presentaron niveles de estrés laboral de acuerdo al nivel de bienestar psicológico por género.....	81
Prueba de chi-cuadrado.....	82

INTRODUCCIÓN

La tarea de los psicólogos organizacionales, es conocer, promover y fomentar la satisfacción de los trabajadores en su centro laboral, por lo cual es necesario que se realice un diagnóstico a fin de conocer el estado en el que se encuentra la organización.

Actualmente en Arequipa, el estrés es considerado como un estado de cansancio mental muy frecuente en muchos trabajadores tanto de organizaciones públicas como privadas, cuando se presenta en muy altos niveles se le denomina “síndrome de Bournout o síndrome del quemado”, el cual se suele presentar en trabajadores o profesionales que brindan servicios a la salud, además de los docentes u otros profesionales que están expuestos a constantes exigencias.

El estrés también puede afectar al estado de bienestar psicológico, el cual consiste en la capacidad de una persona para ver la vida con mayor optimismo y de una manera más

positiva, por consiguiente es importante conocer los niveles de estrés que se esté presentando en los trabajadores para poder intervenir de manera oportuna y efectiva, a efecto de poder frenar las consecuencias del estrés laboral, las cuales se pueden traducir en la afectación de la salud física y psicológica de los servidores públicos, estas consecuencias se pueden ver reflejadas en la baja satisfacción y en la disminución del desempeño laboral que pueden manifestar los trabajadores.

Las Entidades Públicas no son ajenas a esta realidad, porque la municipalidad que ha sido objeto de investigación, nos muestra claramente que los servidores públicos al estar más en contacto directo con la población usuaria, acude a la municipalidad con diferentes estados de ánimo, carácter, temperamento u otros factores personales propios de los mismos y además de otros factores internos como la mala imagen, la falta de presupuesto asignado, la corrupción en la política o quizá factores externos como aquellos provocados por la familia, los amigos y la sociedad pueden estar generando en el servidor público un estado de estrés a niveles medios o altos niveles de estrés laboral que no permitirán brindar una eficiente y adecuado servicio a la población usuaria.

Según Ortega y Quispe (2016, p.80) existen vínculos entre el estrés percibido, el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral, esto significa que el trabajador que experimenta estrés, puede también sentir disminuido su grado de satisfacción laboral y bienestar psicológico, tales como los resultados de la investigación realizada a los trabajadores en una Microred de salud de la ciudad de Arequipa. Ibañez & Yauli (2017, p.89), señalan que existe una correlación inversa entre las variables de estrés laboral y bienestar psicológico, en servidores que trabajan de turno noche en un Casino del grupo CIRSA, lo cual nos conlleva a afirmar que el estrés tiene influencia en el bienestar psicológico de los trabajadores.

Blanco, et al. (2018, p.251) señala que las demandas laborales, los niveles de estrés y el agotamiento se pueden incrementar en los trabajadores, pero si este cuenta con los recursos personales y laborales necesarios, el estrés se puede reducir e incluso las demandas en el trabajo pueden convertirse en fuentes de motivación, satisfacción o reto; porque cuando se da un desequilibrio entre estos dos elementos, los riesgos psicosociales se pueden hacer presente.

Según el investigador existe correlación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, esto quiere decir que mientras suban los niveles de estrés laboral disminuirán los niveles de bienestar psicológico en los servidores públicos de una municipalidad distrital de Arequipa. La diferencia de los niveles de estrés laboral y bienestar psicológico en servidores de sexo femenino y masculino no es significativa y existe correlación entre las dimensiones de bienestar psicológico y estrés laboral en los servidores públicos, donde no existe una diferencia significativa en la correlación de las dimensiones de bienestar psicológico y estrés laboral, tomando en cuenta el sexo de los servidores públicos.

Sin embargo, Oblitas et al. (2016, p.103) para reducir los niveles de estrés, recomienda la práctica frecuente de mindfulness, el cual trae grandes beneficios, tales como: la reducción del estrés, la disminución de la tensión, que permiten mejorar el estado de bienestar, disminuye la depresión, el dolor, la angustia, la ansiedad, el autocontrol de las emociones. También puede ayudar en el bien conocido síndrome de bournout, que se suele presentarse en profesionales y técnicos que trabajan en el área de la salud, como paramédicos, enfermeras u otros. Este tratamiento permitirá una mayor satisfacción laboral, que adicionalmente combinada con una terapia cognitiva, se pueden lograr grandes resultados, como el manejo de estrés crónico y en las personas que están sanas les permite un manejo más adecuado del estrés.

Por otro lado, existe otra alternativa de tratamiento. Según, Jahnke, Larkey, Rogers & Etnier (2010, P. 103). que el qi gong, consiste en una serie de ejercicios que son originarios de la medicina china tradicional, donde prevalecen las posturas corporales, además estas están combinadas a la respiración, al poder mental, esto permite mejorar la salud mental, la ansiedad, el estrés, aliviar el dolor, la depresión, así como permite tener mayor vitalidad y energía; el tratamiento además incluye técnicas que están comprendidas por movimientos suaves y lentos con la cabeza, el cuello, las articulaciones, las extremidades del cuerpo, el tórax, la espalda, los cuales están combinados con la respiración, la postura y la atención en los movimientos.

La entidad en la que se realizó la investigación fue una municipalidad de un distrito de la ciudad de Arequipa, durante los meses de setiembre y octubre del 2018, con una muestra de 100 servidores públicos de sexo masculino y femenino, de diferentes edades y modalidades de contrato: Nombrados, Contratados, Designados, Personal administrativo, Obreros a plazo fijo y Obreros de medida cautelar. El diseño de la investigación es de enfoque cuantitativa correlacional de tipo transaccional, es decir que los datos se obtuvieron aplicando los instrumentos en un solo momento y tiempo único.

El estudio consta de cuatro capítulos, los cuales están divididos de la siguiente manera: En el Capítulo I. se desarrolló el planteamiento del problema, la formulación del problema, las hipótesis, que es la posible solución al problema, los objetivos tanto el general como los objetivos específicos, la justificación de la investigación, las variables e indicadores y la definición de términos. El capítulo II. se compone por el Marco teórico referencial, que presenta las bases teóricas que sirvieron de soporte al estudio, para lo cual se comenzó con los antecedentes de la investigación, para posteriormente desarrollar toda la información teórica de las variable estrés, estrés laboral y bienestar psicológico.

El Capítulo III. Está compuesto por el marco metodológico, que consta del diseño y tipo de investigación, la muestra poblacional en la que realizó el estudio, la cual fue la fuente fundamental de la información, también en esta parte se encuentran las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos obtenidos y finalmente en el Capítulo IV. Hallamos los resultados de la investigación, las conclusiones a las que se llegó en el estudio, la discusión o comparación de la investigación con otros estudios similares, las sugerencias dadas por el autor para poder intervenir en esta problemática y la bibliografía utilizada en la elaboración de la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el 60% de trabajadores en el Perú, tanto de instituciones públicas como en empresas privadas, manifiestan estrés en sus centros de trabajo y la gran mayoría de estos trabajadores estresados se encuentran en un rango de 25 a 35 años (Salazar, 2017). Este problema, no escapa de la realidad de muchas entidades públicas, lo cual se ve claramente reflejado en la inadecuada atención y prestación de servicios que brindan los servidores públicos a la población usuaria.

Levi (2002) afirma que el estrés psicosocial en el trabajo se produce por una deficiente adaptación entre la persona y su contexto laboral, teniendo en cuenta los otros medios sociales y los componentes individuales. El estrés ocurre cuando las exigencias del medio

no corresponden a la capacidad individual de adaptación o cuando las oportunidades que el ambiente ofrece no están a la altura de las necesidades y expectativas del individuo, por lo tanto, todo ajuste o adaptación dependerá tanto de factores situacionales como de las características individuales y del grupo (citado por de la Cruz, Martins Campos, et al., 2012).

De acuerdo a la misma autora y Oliveira (2002), los principales factores situacionales que influyen en el surgimiento del estrés, son: la sobrecarga cuantitativa, la insuficiente carga cualitativa, los conflictos de papeles, la falta de control, la situación personal, la falta de apoyo social y los estresores físicos. Estos factores interactúan de manera frecuente y es así como contribuyen de forma multideterminada en el aumento del estrés y la enfermedad del trabajador.

Según Sánchez (2011, p.6), existen diferentes investigaciones sobre el estrés, que señalan que este afectaría al rendimiento del trabajador en su puesto de trabajo y también afectaría la salud, que es considerada como el proceso integral físico, mental y social que se da a lo largo de la vida, se asume que la presencia de este estado depende en parte de la persona y por otra de las condiciones concretas en el que se encuentre en el medio sociocultural de existencia, porque la misma puede facilitar o dificultar esta condición, es por ello que el estrés sería un agente nocivo en la salud de los trabajadores.

En la presente investigación, se desarrolló el tema de estrés laboral y su relación con el bienestar psicológico en los servidores públicos de una Municipalidad Distrital de Arequipa, en el año 2018, el cual busca conocer el nivel de estrés laboral que pueden estar presentando los servidores públicos debido a la sobrecarga laboral en su jornada diaria y a la falta de liderazgo adecuado, que pueden estar provocando la presencia de estrés en el entorno laboral, que afectaría directamente la salud, el ámbito familiar y el bienestar

psicológico , porque provocaría que los servidores tengan una visión negativa de la vida y una proyección de un futuro incierto y otras consecuencias que generaría el estrés.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Existe correlación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico de los servidores de una municipalidad distrital de Arequipa?

1.3. HIPÓTESIS

Existe correlación significativa entre el Estrés laboral y el Bienestar psicológico en los servidores de una municipalidad distrital de Arequipa.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar la correlación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico de los servidores públicos de una Municipalidad Distrital de Arequipa.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral de los servidores de sexo masculino y femenino.
- Conocer el nivel de bienestar psicológico de los servidores de género masculino y femenino.
- Mostrar la correlación de las dimensiones del bienestar psicológico y el estrés laboral.
- Comparar las dimensiones de bienestar Psicológico según género masculino y femenino.
- Determinar la correlación entre el nivel de estrés laboral y el Bienestar psicológico de los servidores de sexo Masculino y femenino.

1.5. JUSTIFICACIÓN

En la sociedad actual, el estrés ha sido identificado como uno de los riesgos emergentes más importantes en el trabajo y además se le considera como uno de los principales retos que asume el área de seguridad y salud en el trabajo en cualquier organización tanto pública como privada.

La municipalidad en la que se realizó la investigación muestra claramente la presencia de estrés en los servidores públicos, el cual afecta a su bienestar psicológico. Así como manifiesta Rivera & Briseño (2013, p.2) el estrés puede afectar a todos, en cualquier momento y a cualquier edad, se sabe también que los costos humanos del estrés son significativos, porque más del 15% de las enfermedades cardiovasculares que sufren los hombres y el 20% que padecen las mujeres se deben al estrés generado en el centro laboral. A un mediano plazo, el estado de estrés sostenido puede desgastar las reservas del organismo pero si persiste durante meses o años , incluso puede producir consecuencias de carácter permanente de mayor relevancia y gravedad, tales como: trastornos gastrointestinales, respiratorios, endocrinos, dermatológicos entre otros; además de que genera consecuencias en la salud emocional y cognitiva, porque provoca frustración, ansiedad, angustia, depresión, enojo, irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y dificultad en concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental, también en la dimensión social puede generar distanciamiento o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

En un segundo plano, el estrés puede generar las siguientes consecuencias en las organizaciones tales como : La falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el incremento de quejas, conflictos y costos en la salud, el aumento de

ausentismo, accidentes e incidentes y es allí donde radica la importancia del estudio porque actualmente el estrés laboral se está presentando en muchos contextos, en personas de diferentes edades, de diferentes condiciones socioeconómicas, sexo, etc.

Según Strouvola,, Griffiths & Cox (2004) “el estrés se agrava cuando el trabajador siente que no recibe el apoyo de sus supervisores y colegas o cuando se siente limitado en su trabajo o la forma como puede hacer frente a las exigencias y las presiones laborales”; todo ello puede poner a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, donde la presión organizacional, se puede trasladar a los trabajadores, potenciado así la presencia del estrés, que puede afectar tanto al bienestar psicológico como a la calidad de vida. La competitividad, las condiciones, el ambiente de trabajo y la calidad de vida del trabajador marchan paralelamente; por lo tanto, es difícil mantener una empresa en el mercado u organización, si los procesos de trabajo deterioran la salud de los trabajadores y además esto generaría conflictos en el centro laboral (Duran, 2010, p.72).

El estrés conllevaría a todas estas consecuencias en el trabajo; por lo tanto es necesario tomar las medidas efectivas y oportunas que permitan crear un buen clima laboral y una mayor satisfacción en el trabajador, mejorar la gestión del talento humano e implementar una política de salud ocupacional en el sector público, donde los futuros programas de intervención, generen una política de prevención y promoción de la salud ocupacional en los trabajadores que beneficiaría a la municipalidad en la que se realizó la investigación y también se podría replicar la investigación en otras instituciones públicas o privadas , pero quizá con un enfoque cualitativo para obtener unos resultados más profundos y enriquecedores.

1.6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1.6.1. Estrés ocupacional

Schaufeli Y Salanova (2002) lo definen como el “Proceso en donde intervienen estresores o demandas laborales de diversa índole, consecuencias del estrés (o strain) y la incompatibilidad de los recursos de la persona como del trabajo” (Citado en Martín Salanova y Peiro, 2003, p.10).

1.6.2. Bienestar psicológico

Diener (1985) afirma que es el “Grado en el que un individuo valora en términos positivos el transcurso de su vida en términos generales” (citado en Martin, 2016, p.2).

1.6.3. Servidor Público

Un servidor público es una persona que brinda un servicio de utilidad social, es decir que realiza actividades que benefician a otras personas y no genera ganancias privadas (más allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo). Los servidores públicos, por lo general, prestan servicios al Estado y suele administrar recursos que son estatales y por lo tanto, pertenecen a la sociedad (Pérez J. y Gardey. A., 2010).

1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

- La composición de la muestra en estudio, porque se tomó como criterio de inclusión la disponibilidad de la muestra, este factor impediría la generalización de los resultados a toda la población de trabajadores en general.
- El estudio permitió conocer la relación existente entre las variables de estrés laboral y bienestar psicológico, pero no permitió explorar en profundidad por ejemplo las causas que podrían provocar los niveles de estrés laboral, el cual se podría obtener con una investigación de enfoque cualitativo.

1.8. VARIABLES E INDICADORES

1.8.1 Variable X: Estrés laboral.

a) Indicadores

- Estrés Leve.
- Estrés medio.
- Estrés Severo.

1.8.2 Variable Y: Bienestar Psicológico.

b) Indicadores

- Auto aceptación.
- Dominio del entorno.
- Relaciones positivas.
- Propósito en la vida.
- Crecimiento personal.
- Autonomía

1.8.3 Variable interviniente

- Sexo.

1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable X: Estrés laboral.

DEFINICIÓN OPERATIVA				
Variable	Dimensiones	Indicadores	Variable Interviniente	Instrumento
		Estrés Bajo.		

Estrés laboral.	Niveles de estrés laboral	Estrés medio	Sexo	Cuestionario de estrés Laboral de Cooper.
		Estrés alto.		

a) **Variable Y:** Bienestar psicológico.

DEFINICIÓN OPERATIVA				
Variable	Dimensiones	Indicadores	Variable Interviniente	Instrumento
Bienestar psicológico	Niveles de bienestar psicológico	Auto aceptación	Sexo	Escala de Bienestar psicológico de Carol Riff
		Relaciones positivas.		
		Crecimiento personal.		
		Autonomía.		
		Dominio del entorno		

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ESTRÉS

Según Selye (1976) “El estrés es un proceso que tiene diferentes etapas, que se manifiestan de la siguiente manera: Ante situaciones tensas las personas pasan primero por una etapa de alarma, posteriormente por una de resistencia y finalmente cuando han consumido todos sus recursos, sienten agotamiento” (citado en Sánchez, 2011, p.12).

Al estrés se le define como un “estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y le producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida” (Mikhail, 1981, citado por Blanco, 2003). El estrés es una “respuesta de adaptación, mediatizada por la características y/o procesos psicológicos del individuo, considerada como la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias tanto físicas como fisiológicas a una

persona” (Invancevich y Matteson, 1980, citado por Blanco, 2003).

A. Fisiopatología Del Estrés

Redalyc (2007, p.5) señala que el estrés pasa por tres fases:

a) Reacción de alarma.

Ante un estímulo estresante el organismo se defiende, posteriormente se produce una alteración en el sistema nervioso, que se refleja en los siguientes síntomas: Sequedad de boca, dilatación de las pupilas, sudoración, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, de tensión arterial, tensión muscular y de la síntesis de la glucosa.

En el sistema endocrino, se producen alteraciones en el hipotálamo, la hipófisis y en las glándulas suprarrenales, los cuales pueden secretar una mayor cantidad de hormonas como la noradrenalina, adrenalina y la ACTH.

b) Estado de resistencia.

Cuando el organismo no tiene suficiente tiempo para enfrentarse a la amenaza de los agentes dañinos como : los agentes físicos, químicos, biológicos o sociales, entonces el organismo se adapta de manera progresiva y es entonces que se disminuye automáticamente su capacidad de respuesta, que puede generar cansancio en la persona , es entonces cuando se produce un equilibrio entre el medio interno y externo de la persona y el individuo puede resistir al estrés que puede estar presente por un buen tiempo o el mismo puede avanzar a la siguiente fase.

c) Fase de agotamiento.

El organismo cuando no ha tenido suficiente tiempo para poder enfrentarse a las amenazas físicas, químicas, biológicas o sociales, comienza a perseguir su adaptación de manera progresiva, el organismo, donde también comienza a disminuir su capacidad de respuesta, debido al cansancio y al mismo tiempo se produce un equilibrio entre el

medio interno y externo de la persona, así el organismo puede resistir por un buen tiempo el estrés o en caso contrario avanzar a la siguiente fase.

B. Sintomatología

Según Piñeiro (2013, p.127) ante una situación estresante, se pueden presentar un conjunto de síntomas, que pueden manifestarse en los siguientes niveles:

- a) **A Nivel cognitivo:** Puede provocar inseguridad, preocupación, temor, miedo, dificultad para decidir, temor a la pérdida del control, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante pensamientos negativos sobre uno mismo, las dificultades para pensar, estudiar o concentrarse, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, etc.
- b) **A nivel fisiológico:** La siguiente sintomatología puede presentar a nivel fisiológico: sudoración, taquicardia, dificultades para tragar, palpitaciones, temblor, sequedad de boca, molestias gástricas, mareo, tensión muscular, dificultades respiratorias, etc.
- c) **Nivel motor u observable:** El estrés, puede provocar ira, enfado, irritabilidad, tristeza-depresión y otras reacciones emocionales, las cuales son fácilmente reconocibles, además del agotamiento físico o la falta de rendimiento.

El estrés cuando es muy intenso y se prolonga en el tiempo puede generar enfermedades físicas y desórdenes mentales, tales como: La evitación de situaciones temidas, el fumar, el lloro continuo, el quedarse paralizado, la intranquilidad motora, el comer o beber en exceso, sin una finalidad concreta, tartamudeo, etc.

C. Respuesta de estrés

Del Hoyo (2004, p.6) refiere que las personas que se adaptan de acuerdo a su equilibrio dinámico, es decir la “homeostasis” que puedan experimentar en el organismo, ante situaciones estresantes, además se puede poner en marcha una serie de respuestas adaptativas que realizan la homeostasis en el organismo, para lo cual utilizan un conjunto

de reacciones fisiológicas tales como: el aumento de la frecuencia cardiaca, la presión sanguínea, el aumento de la transpiración, la tensión muscular, la digestión más lenta, la secreción de glúcidos, el aumento de la respiración y lípidos en el torrente sanguíneo, etc. También se pueden dar esos efectos ante reacciones mentales, tales como: alteraciones en la percepción, en la toma de decisiones, en la evaluación de la situación y la conducta, el enfrentamiento, la huida o la pasividad.

La respuesta del estrés se puede manifestar en forma de alerta física y mental, es en este momento donde todo el organismo se prepara para una acción potencialmente necesaria, porque ante una exposición continua a situaciones estresantes y la desadaptación que producen estas situaciones en el organismo puede provocar como consecuencia la aparición de enfermedades.

2.2. ESTRÉS LABORAL

Según Duran (2010, p.76) el estrés laboral consiste en “El desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan una reacción individual congruente con la percepción del estresor laboral”

El estrés laboral es “Una respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento que se manifiesta en el individuo, como intento de adaptación y ajuste a presiones internas y externas”; que suele aparecer cuando se produce un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización” (Redalyc, 2007, p.56).

Según (Gordon, 1997, p.73) las reacciones fisiológicas y psicológicas ante una situación estresante pueden minar la satisfacción, la creatividad y la productividad de una persona, porque se dan cambios de conducta, de modo retroalimentativo, que pueden aumentar el nivel de estrés en la persona, lo cual puede provocar una mayor disminución de su

eficacia.

Gómez (2009, p.2) manifiesta que el Comité Mixto de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y la organización mundial de la salud, definen a los factores estresantes en el trabajo, como las interacciones que se producen entre el trabajo y en el medio ambiente. La satisfacción del trabajador es tomada en cuenta, además de sus necesidades, sus capacidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, que se logra a través de las percepciones y experiencias a lo largo de la vida que influyen en la salud, el rendimiento y satisfacción en el trabajo

Los trabajadores que tienen mayores probabilidades de sufrir estrés son los que están más expuestos al contacto con el público pero también algunas profesiones son las que tienen mayor predisposición a padecer de estrés , tales como: médicos, profesores, asistentes sociales, enfermeros u otros profesionales, cuando estos niveles de estrés se mantienen en el tiempo, de manera frecuente y en altos niveles, se puede convertir en algo patológico que se le suele denominar “síndrome de burnout”.

Santana (2016, p.136) refiere que son varios los autores que señalan que al estrés se le puede definir en cuatro categorías, las cuales son: Situación que suscita una experiencia o vivencia, la respuesta fisiológica o psicológica que experimenta ante estresores, la percepción del individuo que enfrenta experiencias estresantes y un proceso dinámico de retroalimentación que pone énfasis a la transacción entre el individuo y el ambiente.

Antecedentes del estrés laboral

Gil(2012)afirma que durante los últimos 20 años, se ha venido dando relevancia a este problema , a causa de la alta prevalencia del estrés y los efectos que este ha ido

produciendo en las organizaciones, el cual claramente se refleja en la productividad, la salud del trabajador, el clima y la satisfacción laboral (citado por Santana, 2016,p.136).

Los autores Beck(2007), Castell(2006) & et al., señalan que las profundas transformaciones que se han venido generando en nuestra sociedad desde la segunda mitad del siglo XX, en su gran mayoría tienen que ver con la tercerización de la economía, que se refiere básicamente al incremento que está básicamente referida al incremento y el predominio del sector servicios, el cual se ha venido vinculando con la sustitución del trabajo manual por el del conocimiento y se han venido introduciendo nuevas tecnologías que cambian de manera drástica el comportamiento del mercado de trabajo, donde además de manera paralela se ha ido instalando un periodo en el que se sobrevive, sorteando el fantasma de la inseguridad laboral, los altos índices de desempleo y el empleo informal que se observa a nivel mundial(citados por Santana, 2016,p.174).

Hoy en día está dominando el llamado "trabajo basura", "el trabajo a tiempo parcial", "el trabajo sujeto a paros técnicos" y otras modalidades, donde se da la precarización del empleo, que es el producto del modelo de ajuste experimentado en el mundo desde finales de los años 70, el cual ha ido cobrando fuerza en las décadas de los años 80 y 90 en el contexto latinoamericano, donde los gobiernos han adoptado políticas neoliberales promulgadas en el Consenso de Washington.

Según Mora (2005) & Chávez (2001) (citados en González, 2012, p. 174), el trabajo ha sufrido una profunda transformación, en el cual las relaciones laborales han adquirido un nuevo rostro, porque se han presentado cambios reales como: Nuevas prácticas de empleo, que se formalizan ante la reelaboración de la legislación laboral, estableciendo así un nuevo régimen jurídico que por diferentes vías debilita la posición del trabajador.

Ulrich Beck (1999) enfatiza que en la sociedad del trabajo, que pareciera que estuvieran regidas por las normas de la actualidad de manera irreversible, podrían generar que se quede sin trabajo un trabajador, lo cual le podría provocar incertidumbre y una mínima realización personal, todo ello actualmente es considerado como el iceberg de una problemática que puede ir acompañado de cuadros depresivos y ansiosos, además de trabajadores con un estado de estrés crónico, como se observa actualmente en muchos espacios y contextos laborales propios de la sociedad actual (citados en González, 2012, p. 174).

Según la cultura occidental, la vida ha quedado fuertemente ligada a la existencia económica que conlleva la dependencia en cuanto al ingreso económico, que es el salario, es decir que se pone un precio a la fuerza del trabajo, porque se vive en un tipo de organización social, que provee ingresos y mecanismos de operación en un esquema de mercado que requiere la vida para su producción, tomando en cuenta así un mercado de bienes y servicios, donde se puede acceder al dinero solo a través de la venta de la fuerza del trabajo.

La imposición de este modelo de organización que se ha ido instaurando, el control del trabajo, sumado a un escenario de escasez de trabajo y el debilitamiento del posicionamiento del trabajador, son todos estos factores que actualmente provocan estrés laboral en los trabajadores.

A. Tipos De Estrés Laboral

Según la (Corporación mutua, 2008, citados por Márquez, 2003, p.21), el estrés en el trabajo se puede presentar de dos maneras:

A. Estrés Positivo o Eustrés: El organismo reacciona con un nivel de activación necesario y óptimo para poder realizar sus actividades cotidianas, especialmente aquellas

actividades que requieran una respuesta inmediata, durante la presencia del estrés en el individuo.

B. Estrés Negativo o Distrés: Es el nivel de activación tanto físico como psicológico del organismo, que se le considera como excesivo e inadecuado, que suele presentarse ante la demanda de una situación y si esta se prolonga puede provocar consecuencias negativas para la persona, por lo tanto la activación del estrés tiene que ver mucho con las demandas del entorno, con la propia valoración y con los recursos propios que el individuo posee para poder afrontarlo.

C. Niveles de estrés laboral

Según Fernández J. & Calderón, G. (2017) el estrés puede presentarse en los siguientes niveles:

- **Alto estrés:** El alto nivel de estrés, se produce por las altas demandas laborales, que pueden generar el poco control en la persona, adicionalmente puede verse reflejado en la fatiga, la depresión, la ansiedad y las enfermedades físicas que pueda presentar la persona afectada por el estrés.
- **Estrés a nivel medio:** En este nivel de estrés, el individuo tiene un alto control de sí mismo, pero puede afectar la motivación y la búsqueda de soluciones en el entorno laboral.
- **Bajo estrés:** Es el nivel de estrés que se produce por las bajas demandas laborales y un mediano control de sí mismo.

D. Factores Estresantes en el trabajo.

Del Hoyo (2004, p.7) señala que los principales estresores del ambiente físico son:

La iluminación, los ambientes contaminados, el ruido y la temperatura, en tanto los estresores relativos al contenido de la tarea son los siguientes:

1. Características individuales: Los rasgos y las características que varían de una persona a otra y pueden jugar un rol importante en el estrés laboral, porque al combinar una situación particular, con las características propias de un individuo, tales como sus expectativas, sus experiencias pasadas, aptitudes, actitudes y sentimientos, se puede generar una falta de equilibrio que predisponga al individuo a sufrir de estrés.

Los aspectos personales a medida que pase el tiempo, varían en función a factores tales como: la edad, las expectativas, el estado de salud, las necesidades y la fatiga. Estos factores pueden verse influenciados tanto dentro como fuera del trabajo y se considera en el origen del estrés a las características propias del individuo, además las circunstancias ambientales; por lo tanto es importante conocer las características más resaltantes de un individuo, para que se pueda predecir las posibles consecuencias que los estresores del medio laboral pueden generar en él.

Las características individuales más frecuentes que pueden estar implicadas en el proceso de estrés, son los siguientes: Los patrones de conducta específicos, la introversión, el neuroticismo, el locus de control, la ansiedad y la extroversión.

Gómez (2009, p.28-30) refiere que ciertos tipos de personalidad pueden generar estrés:

- Personalidad tipo A:

En este perfil psicológico, predominan los rasgos de personalidad que se caracterizan por una respuesta inmediata de manera excesiva, donde predominan los impulsos agresivos, la tendencia a la ambición, la hiperactividad, la impaciencia crónica, la hostilidad, la tensión, la irritabilidad, la competitividad con los medios y con ellos mismos, además pueden prevalecer las relaciones interpersonales problemáticas donde predomina la tendencia a la dominancia.

Las personas con este tipo de personalidad tienen una respuesta autonómica al estrés, además de que suelen presentar mayor predisposición a sufrir alguna patología

cardiovascular u otros factores de riesgo, como: la obesidad, nicotismo e hipertensión y una activación de las catecolaminas.

Mientras las personas con el tipo de Personalidad tipo B, se caracterizan por ser tranquilas, relajadas, confiadas, abiertos a las emociones y hostiles, en el cual es notoria la participación de los mecanismos adaptativos del estrés y su fracaso, porque constituyen elementos que pueden provocar y desencadenar procesos neuróticos y depresivos.

- Personalidad tipo C

Las personas con este tipo de personalidad se caracterizan por ser introvertidos, pasivos, obsesivos, resignados, sumisos, apacibles, extremadamente cooperadores y conformistas, interiorizan su respuesta al estrés porque siempre controlan las expresiones de hostilidad y siempre están deseosos de la aprobación social. Los individuos con este patrón de conducta tienen mayor predisposición a padecer enfermedades tales como los reumatismos, alergias, afecciones dermatológicas, variadas infecciones e incluso el cáncer, que puede estar asociado a la inhibición inmunitaria que pueden padecer estas personas.

En consecuencia, la personalidad que tenga una persona, puede determinar la reacción que pueda tener ante determinados estímulos del medio y por lo tanto las enfermedades que adquiera, tendrán un origen que será causado por las reacciones del mismo individuo.

Sánchez (2011, p.28-29) señala que los factores que pueden provocar el estrés son los siguientes:

2. Características del trabajo

Las características del trabajo que pueden intervenir en la presencia de estrés Laboral, son: Las tareas monótonas, los sistemas de turnos mal concebidos, la falta de participación en la toma de decisiones y de control, la falta de variedad, trabajos con

plazos muy estrictos o muy reducidos, el trabajo desagradable, aburrido o trivial, horario de trabajo estricto e inflexible, exceso o escases de trabajo jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal, horarios de trabajo imprevisibles y el contexto laboral.

- **Perspectivas profesionales, estatus y salario:** Las situaciones que podrían provocar estrés podrían ser la inseguridad laboral, la promoción excesiva o insuficiente, la actividad poco valorada socialmente, la falta de perspectivas de promoción profesional, etc.

- **Papel en la entidad:** Las funciones contrapuestas, el papel indefinido, dentro del mismo puesto, que se tenga a cargo a otras personas, ocuparse de sus problemas y atender constantemente a otras personas.

- **Relaciones interpersonales:** Como la supervisión inadecuada, que lejos de proporcionar apoyo, es desconsiderada, donde existe acoso, relaciones inadecuadas con los compañeros, intimidación y violencia, donde el trabajo es aislado o en solitario, etc.

- **Cultura institucional:** La mala comunicación, el inadecuado liderazgo, la falta de claridad en los objetivos, en la estructura de la entidad y relación entre la vida familiar y otras situaciones que se puedan estar presentando en la cultura organizacional.

E. Modelos de estrés laboral

Las teorías del estrés se diversifican en una gran variedad, unas se refieren al estímulo, otros a la respuesta o también ambas se pueden complementar, porque una persona no puede acomodarse entre su capacidad y la demanda del trabajo.

Mientras que hay otros modelos que evalúan, eligen y dan una respuesta ante la presión, se da de acuerdo a la personalidad del individuo porque la persona elegirá una opción diferente ante un estímulo que le pueda provocar estrés en su trabajo. Según Arnold y Randall (2012) (citados por Enríquez, 2015, p.9-10), señalan que existen varios modelos que explican mejor el estrés laboral, los cuales son:

1. Enfoques estructurales

El enfoque está compuesto por varios componentes del trabajo, que pueden conllevar a un estado emocional negativo y a una disminución del estado de salud y confort en los trabajadores.

- Modelo Demanda- Control

El modelo demanda control, se refiere a los estresores que se dan de manera constante en los que se pueden diferenciar los siguientes factores: La demanda, que consiste en la cantidad de trabajo, el tiempo, el nivel de atención, las interrupciones y la fuerza física o mental, además del control, que es considerado como la manera en que se trabaja, Este modelo se subdivide en dos partes: El desarrollo de Habilidades, que es el modo en que una persona puede desarrollar sus capacidades, la creatividad y el aprendizaje. Decisión, que se define como el poder de autonomía que puede tener una persona para poder controlar las actividades que desempeña. Johnson y Hall (2002) (citados por Arnold & Randall, 2012), extendieron el modelo demanda Control y lo llamaron “Modelo Demanda- Control- Apoyo”, donde el apoyo viene a ser un atenuante, es decir el soporte que puede recibir un individuo de los compañeros y jefes o supervisores, donde se puede reforzar tanto las relaciones y el respaldo del grupo y esto puede ser una atenuante que reducirá los efectos de estresores.

- Modelo Ajuste entre persona y ambiente

El modelo de la Adaptación Persona-Ambiente, el cual plantea que para atender las demandas de un trabajo se debe tomar en cuenta, que estas tienen que ser compatibles con las características del individuo porque de lo contrario el estrés podría incrementarse, es así como lo señala French y Harrison (2000), (citados por Arnold & Randall, 2012).

2. Enfoques transaccionales

Este enfoque manifiesta que cuando las personas se enfrentan al estrés, realizan

diversas transacciones, para cambiar su entorno y que utilizan recursos sociales biológicos, psíquicos y culturales. El enfoque trabaja con la teoría cognitiva del estrés, en la que incluye la percepción, las formas de afrontamiento ante las dificultades y los factores individuales (Arnold & Randall, 2012, citados por Enríquez, 2015; p.11-12), dividen el enfoque en los siguientes modelos:

- Modelo de Cummings y Cooper

Cummings y Cooper (citado por Arnold & Randall, 2012) manifiestan que las personas ante las emociones, la interacción con el medio ambiente, los razonamientos tratan de mantenerse sin alteraciones, que es también conocido “gama de estabilidad”; cuando se altera la estabilidad, la persona actúa inmediatamente para volver a su zona de bienestar, al afrontamiento que se da ante una situación estresante se le conoce como “proceso de ajuste”.

- Modelo transaccional de Cox y Mackay

Cox y Mackay (citados por Arnold & Randall, 2012), señalan que el estrés pasa por tres etapas: El afrontamiento de una persona ante una situación estresante, en el que utiliza sus capacidades y sus características individuales, esta reacción negativa en una persona puede estar caracterizada por la ansiedad, el temor, cuando haya desbalance en la idea anterior y la persona tenga que afrontarlo.

El afrontamiento puede tener una respuesta positiva o negativa. Una persona primero evalúa cognitivamente, posteriormente retroalimenta cada fase de su afrontamiento, si el estresor se ubica dentro de la flexibilidad mental, cuando este desaparece, la persona vuelve a un estado de bienestar, pero, si el estrés excede los daños pueden incrementarse y finalmente se puede guardar la información para situaciones similares en el futuro.

En este modelo, la retroalimentación es importante, porque las personas evalúan sus

condiciones laborales desde su punto de vista, desde sus propias características, como sus emociones y su percepción y a partir de ello aprenden, para algunos va a ser más fácil y querrán ir por el siguiente reto, pero otros requerirán mayor esfuerzo, hasta el punto de negarse a afrontar una situación que le esté generando estrés.

Por todo ello es importante conocer las diversas personalidades, para poder delegar tareas y cargos de manera adecuada.

- **Modelo Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa**

Siegrist Arnold & Randall (2012) desarrolló el modelo Desequilibrio- Esfuerzo- Recompensa, en el cual es posible un desequilibrio entre la carga del rol y las recompensas, en el que una persona puede creer que es injusto lo que recibe por su esfuerzo en referencia al dinero, a la estima y al reconocimiento. Este desequilibrio puede influir de manera negativa en algunos aspectos del self, que pueden ser: la autoeficacia, la autoestima y la percepción de estatus social merecido.

Es así que el trabajo pierde su función de regular la parte emocional y motivadora, que es base de la reciprocidad, cuando una persona percibe una injusticia, esta se esfuerza y trabaja más y todo ello le puede generar mayores niveles de estrés.

Según (Monte, 2010, pág. 72) el esfuerzo que realiza un individuo que está expuesto al estrés, se puede dar por dos causas: una intrínseca, que consiste en aquella que la persona afronta, es decir las exigencias que el puesto le pide al individuo y para lo cual es necesario tener el control y la otra es la extrínseca, que está compuesta por requerimientos, tareas y las actividades del cargo que tiene la persona.

F. Estrés laboral y género

La relación establecida entre las demandas del ambiente, en el que una persona mantiene relaciones interpersonales y considerando sus propias características tales como

su género, a este se le considera como uno de los moderadores de la vivencia de estrés, debido a los roles asociados y a las expectativas de comportamiento.

Makhbul & Hasun (2011), Martocchio y O'Leary (1989) afirman que según sus estudios han descubierto resultados contradictorios en cuanto a la relación de la vivencia del estrés y el género, esto quiere decir que no existen diferencias entre hombres y mujeres.

Existen estudios que manifiestan que los hombres son los más afectados por el estrés y de manera significativa (Bocchino, Hartman, & Foley, 2003; Loosemore & Waters, 2004; Morash, Kwak, & Haarr, 2006) y otros estudios que apuntan que son las mujeres las más afectadas (Antoniou, Polychroni, & Viachakis, 2006; Fernandes, Kumar, & Mekoth, 2009; Hart & Cress, 2008; Liu, Spector, & Shi, 2008). Cuando se relaciona el género al estrés, las diferencias que se pueden dar entre hombres y mujeres están más reflejadas en las causas que puede generar el estrés y también los mecanismos de afrontamiento o coping (citados en Ramos y Jordao, 2014).

Santana (2016) afirma que existen seis estudios que obtuvieron datos de hombres y mujeres pero solo dos reportaron resultados comparativos en función del sexo (Kivimaki et al ,2006; Nuzhat et al, 2016)(citados por Santana; 2016), los resultados de la investigación correlacional del estrés laboral y la conducta alimentaria se observa que son las mujeres las más sensibles al estrés laboral y tienden a comer más en comparación con los hombres; sin embargo, dadas las muestras por conveniencia de estos estudios, los resultados no se pueden generalizar.

1. Causas del estrés y género

Lupien (2009) manifiesta que son cuatro, las causas del estrés : La primera es la sensación de descontrol, otra es la situación novedosa , la impredecibilidad y las amenazas hacia el ego o la personalidad y cuando en el trabajo alguien cuestiona la capacidad de una persona para hacer algo, dichas características no necesariamente se van hacer

presentes de manera simultánea, pero que cuantas más veces se presenten , los niveles de estrés se van a incrementar , dichos factores irán asociados a una alta segregación de catecolaminas y corticoides, también conocidas como hormonas del estrés, que generan una gran variedad de efectos en cadena , que se ven reflejados en las conductas del individuo.

Una vez activado el cuadro fisiológico del estrés, las manifestaciones emocionales y de ansiedad se encadenan con otros efectos, como los relacionados con la ingesta de alimento (Kottwitz, Grebner, Semmer, Tschan y Elfering, 2014). Sin embargo, hasta hoy, la relación del estrés laboral con la conducta alimentaria y la obesidad ha sido poco estudiada (Nevanpera et al, 2012; Scott y Johnstone 2012), (citados por Cooper et al. (2001) manifiestan que existen tres fuentes para la presencia del estrés en el trabajo, los cuales son: las fuentes relacionadas con el individuo, las características de la organización y la función que desempeña, pudiendo clasificarse estas últimas en fuentes de tipo físico, como el ruido o la temperatura y fuentes de tipo comportamental como el caso de las expectativas asociadas al desempeño, las posibilidades de carrera, entre otras.

Estudios han determinado las diferencias de acuerdo al género, en el que argumentan que a los hombres, les puede causar el estrés : la falta de control sobre las condiciones de trabajo, las posibilidades de desarrollo de carrera y el logro en tanto otros, manifiestan que en el caso de las mujeres las causas serían: la aparición de una elevada posición dentro de la estructura jerárquica y la relación que establece entre las responsabilidades domésticas y laborales (de Smet et al., 2005; Ergeneli, Ilsev, & Karapınar, 2010; Lambert, Altheimer, & Hogan, 2010; Loosemore & Waters, 2004; Morash et al., 2006). Sin embargo, Cooper et al. (2001) considera que existen otros elementos que son fuentes de estrés, además de las características del puesto de trabajo o las características de los

trabajadores, como el caso de la cultura y los estilos de gestión (citados en Ramos y Jordao, 2014, p.219

p.219).

La cultura organizacional tiene una notable importancia porque según Morais (2011), Ramos y et al. (2012) señalan que existen múltiples factores que determinan la presencia de estrés laboral, que no solo van a estar condicionados por las características de los trabajadores sino que también se va a tomar en cuenta el contexto laboral y la cultura del trabajador (citados en Ramos y Jordao, 2014, p.220).

G. Consecuencias Del Estrés Laboral

Según (Del Hoyo, 2004, p.9) las principales consecuencias del estrés son las siguientes:

1. Consecuencias físicas

Dentro de las cuales tenemos: La activación psicofisiológica sostenida leve hasta un abuso funcional, que puede generar estrés, ello puede conllevar a un cambio estructural y a la precipitación de eventos clínicos en personas que tienen predisposición para padecer enfermedades crónicas como: La ulcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, aerofagia, digestiones lentas o que ya las padecen.

- **Trastornos Cardiovasculares:** La Hipertensión Arterial y las enfermedades coronarias, el infarto de miocardio, la angina de pecho y arritmias cardíacas.

- **Trastornos Respiratorios:** El asma bronquial, la disnea, la hiperventilación y la sensación de opresión en la caja Torácica.

- **Trastornos Endocrinos:** Dentro de los trastornos endocrinos tenemos: La Hipoglucernia, la Diabetes, el Hipertiroidismo, Hipotiroidismo y el Síndrome de Cushing.

- **Trastornos Sexuales:** Entre los principales tenemos a: La Impotencia, el coito doloroso, el vaginismo, eyaculación precoz y las alteraciones de la libido.

- **Trastornos Dermatológicos:** Tales como: La dermatitis atópica, el Prurito, la alopecia la sudoración excesiva y la Tricotilomania.

- **Trastornos Musculares:** Los Tics, la rigidez, calambres y contractura, los dolores musculares, las alteraciones en los reflejos musculares como: la Hiperreflexia o Hiporreflexia.

- **Otros Trastornos:** Las Cefaleas, el insomnio, el dolor crónico, trastornos inmunológicos tales como: la Gripe, el Herpes, la falta de apetito y la artritis reumatoide.

2. Consecuencias psicológicas

Según Del Hoyo (2004, p.10-11) el estrés puede ocasionar los siguientes efectos a nivel Psicológico: alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso, que afectaría directamente al cerebro y a la conducta del individuo, además de otros efectos negativos que se producen por la activación reiterada de la respuesta de estrés, los cuales pueden ser:

- La preocupación excesiva, incapacidad para concentrarse, para tomar decisiones sensación de confusión, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, dificultad para mantener la atención, mal humor, sentimientos de falta de control, hipersensibilidad a las críticas, consumo de fármacos, sensación de desorientación, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes alcohol y tabaco.

- Al mantenerse estos efectos del estrés, se pueden generar en la persona, los siguientes trastornos psicológicos: los miedos, ansiedad y fobias, trastornos del sueño, las adicciones a drogas y alcohol, la depresión u otros trastornos afectivos, los trastornos esquizofrénicos, la alteración de las conductas de alimentación y los trastornos de la personalidad.

- Las manifestaciones externas que se pueden producir a nivel motor y de conducta serian : el tartamudeo, el hablar rápido, la imprecisión al hablar, la precipitación a la hora de actuar, los temblores, las explosiones emocionales, el comer excesivamente, la voz

entrecortada, las conductas impulsivas, la falta de apetito, la risa nerviosa y los bostezos frecuentes.

Estos efectos pueden dañar la calidad de las relaciones interpersonales, tanto en la familia como en el trabajo o incluso puede romper dichas relaciones. En definitiva, el estrés negativo es perjudicial para la salud de cualquier persona, porque afecta su ambiente social, además también puede inhibir su creatividad minar su autoestima y su desarrollo personal

3. Consecuencias para la Organización

Del Hoyo (2004, p.11-13) refiere que los efectos negativos mencionados anteriormente, no solo pueden afectar al individuo, sino también puede afectar su rendimiento y productividad en el trabajo, además de que puede tener una influencia negativa en las relaciones interpersonales entre los compañeros y jefes, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral, también puede conllevar consecuencia en la persona como la aparición de alguna enfermedad.

Para los directivos de una organización, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables en la planificación de la logística y del personal. Por lo tanto, el estrés que puede estar presente en una organización puede generar un desagradable ambiente de trabajo y puede inducir a una pérdida de producción o inadecuado servicio.

Las consecuencias que puede provocar el estrés son las siguientes: el absentismo laboral, los suicidios, los accidentes, la enfermedad pero también situaciones como las inadecuadas interrelaciones interpersonales, la agresividad en el trabajo, la disminución de la creatividad, la baja en la productividad, el aumento de los cambios en la vida, los juicios erróneos en la vida profesional y privada, el bajo rendimiento, el bajo nivel de bienestar personal y el empeoramiento de la calidad de vida.

Es difícil determinar el coste que el estrés supone en una organización o empresa, lo cierto es que el estrés puede generar incluso mucha rotación, es decir de que

continuamente están solicitando cambios horizontales de puesto de trabajo y probablemente esto indique que están sometidos a un nivel de presión alto. Otra situación que puede darse es el bajo rendimiento de muchos a consecuencia de la tensión a la que pueden estar sometidos y que claramente estaría interfiriendo en su actividad.

Por lo tanto, entre las consecuencias que el estrés podría provocar en la organización serían: la baja calidad de productos y servicios, la rotación, las dificultades de relación, el modo como se controla el estrés en las organizaciones que pueden ejercer una influencia directa en la calidad de las ideas, en el rendimiento del trabajador y puede verse afectada incluso su salud física y psicológica, entre otros. El entusiasmo, la creatividad, la alta productividad y el escaso absentismo laboral son características de empresas u organizaciones dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación y que proporcionan estrés positivo.

Por todo ello es necesario considerar a la hora de establecer programas y evaluar el estrés, identificar los signos o señales que este sugiriendo la presencia de estrés en los trabajadores para que el empresario o autoridad que sea cabeza de una organización, tome las medidas adecuadas y oportunas

H. Estrategias de afrontamiento

Según (Piñeiro, 2013, p.127) el término afrontamiento se desarrolló en los años ochenta y constituye uno de los aspectos más relevantes desde el punto de vista psicológico, donde la intensidad, la aparición y la duración de la respuesta al estrés, van a depender de la evaluación que se realice de la situación y de los recursos con los que cuente el individuo para poder afrontarla. Si la situación es evaluada como estresante, se va a poner en marcha todos los mecanismos de afrontamiento para controlar esa relación problemática entre él y su ambiente.

Las respuestas de afrontamiento pueden ser adaptativas, porque así permiten

promover la salud a largo plazo, la reducir el estrés a corto plazo. Las respuestas a situaciones estresantes dependen en gran medida a la variedad de factores que incluyen magnitud de la demanda, el apoyo percibido por otros, recursos de afrontamiento, propias características personales y las restricciones personales o ambientales.

Es posible realizar una diferencia entre el afrontamiento dirigido al problema y el afrontamiento dirigido hacia la emoción; el afrontamiento dirigido al problema, busca alterar la relación individuo-ambiente, en el que se manipula el entorno y se presenta cuando la situación es evaluada como susceptible de cambio y el afrontamiento dirigido a la emoción, busca regular la respuesta emocional que aparece ante una situación estresante y se suele presentar cuando el individuo considera que no puede hacer nada para alterar su relación con el entorno.

2.3. BIENESTAR PSICOLÓGICO

Según manifiesta Carol Riff, la dimensión es fundamentalmente evaluativa, la cual tiene que ver con la valoración del resultado que se ha logrado con determinada forma de haber vivido, por lo tanto, el bienestar tiene variaciones importantes según el género, la edad y la cultura. (Citado en Sánchez, 2011, p.44).

Veenhoven (1995) define al bienestar psicológico como “Una disposición biopsicosocial natural”, donde se puede dar estado natural biológico del organismo tanto en la salud, así como en el área psicológica”.

Diener, Suh y Oishi (1997) (citados en Benatui2004 p.45) indican que el bienestar es considerado como: “La manera en que una persona evalúa su vida, en el cual se incluyen componentes como: la experiencia de emociones positivas, el matrimonio, la satisfacción personal y la ausencia de depresión.

A. Antecedentes históricos de bienestar psicológico

Diener (2013) refiere que en el año 1981 se publicaron cerca de 131 estudios sobre

el tema de la felicidad o bienestar subjetivo en diferentes revistas científicas, en el año 2012, señala que el número de publicaciones ascendió a 12,00 en ese año.

La psicología actualmente está estudiando al bienestar psicológico de una manera continua, según afirman Vázquez y Hervás (2009), pero este interés por el bienestar psicológico “ha llegado tarde” porque si lo comparamos con otros temas como el pensamiento humano y la filosofía, no se ha hecho mucho, pero ello no significa que se deje de lado este tema, que está siendo intensamente estudiado en el que los investigadores están explorando la felicidad y la plenitud humana.

Según Seligman (2002) y Seligman y Csikszentmihalyi(2000). En gran parte de la historia, la psicología se ha enfocado en las psicopatologías y las dificultades humanas (Esto ha conllevado a que se desarrollen varios métodos efectivos para tratar diversos trastornos y mitigar el dolor emocional, Peterson (2006) manifiesta que este es un logro importante, pero ha ubicado a la profesión en un sesgo hacia lo negativo y en posición deficitaria de la vida (citados por Palomar y Gaxiola, 2016, p.13).

B. Modelos Teóricos Del Bienestar Psicológicas

Castro (2009, p.46-54) divide los modelos teóricos del bienestar psicológico de la siguiente manera:

a) Teorías Universalistas

Estas teorías son conocidas como teorías Télicas (Diener, 1984), que proponen que la satisfacción se alcanza logrando ciertos objetivos y cuando se han satisfecho ciertas necesidades básicas, que están moderadas por el ciclo vital, el aprendizaje y los factores emocionales.

La obtención del bienestar, resulta del logro de los objetivos planteados en las diferentes etapas de la vida (Diener y Larsen, 1991), estas necesidades pueden ser de corte universal, como aquellas propuestas por Maslow y también pueden estar basadas en las

más íntimas necesidades personales, psicológicas, como las planteadas por Murray.

Ryan, Sheldon, Kasser y Deci (1996) postulan tres necesidades básicas: La autonomía, las relaciones y la competencia, que considera que a medida en que las personas satisfagan sus necesidades estarán más satisfechas. El modelo tiene como idea básica, la satisfacción de necesidades más intrínsecas (Por ejemplo, crecimiento personal, autonomía, etc.), que nos llevarían a un mayor nivel de bienestar psicológico, es decir las personas más felices son aquellas que tienen metas vitales más intrínsecas, las cuales le otorgan mayor significado personal y mayor coherencia (citados por Castro, 2009, p.47).

b) Modelos Situacionales (Bottom Up) Vs Modelos Personológicos

Diener, Sandvik y Pavot (1991), (citados por Castro, 2009, p.46-54), los modelos situacionales, señalan que la acumulación de momentos felices puede generar mayor satisfacción en las personas.

Las personas frente a situaciones o eventos felices estarán más satisfechas con su vida, la teoría de estos modelos le dan mayor importancia a las circunstancias que las personas tienen que vivir. Sin embargo, la investigación también ha demostrado que las variables sociodemográficas, son malas predictoras de la satisfacción vital.

Se concluye que la satisfacción es un efecto del bienestar percibido por la persona en cada una de sus áreas vitales, mientras que en los enfoques top-Down, la satisfacción está influenciada por variables temperamentales, por rasgos de personalidad que rasgos de personalidad que guardan relación con la satisfacción y el Neuroticismo.

Los rasgos de la personalidad están con la experiencia de un afecto positivo y negativo respectivamente, aquellos individuos que tienen rasgos correspondientes al factor “N” como: impulsividad, rabia, la emocionalidad y temor, tienen mayor afecto negativo; esto no significa que va a disminuir su tendencia a manifestar afecto positivo porque ambas dimensiones son independientes.

Mientras que aquellas personas que presentan más el componente E, tienen las siguientes características: mayor sociabilidad, vigor, tempo y suelen experimentar más afecto positivo, pero al igual que lo anterior esta disposición no significa la reducción de lo negativo y el balance cognitivo, sino que permite un balance entre el afecto positivo y negativo, siendo estos dos rasgos de personalidad importantes para una mayor satisfacción con la vida.

c) Teoría De Adaptación

Myers fue el precursor de esta teoría en el año 1992, el cual afirma que la adaptación es fundamental para entender la felicidad, señala que ante el impacto eventos que pueden ser muy estresantes, las personas se adaptan y regresan a su nivel de bienestar previo, que ya lo habían ganado ante diversos sucesos positivos es decir el nivel de bienestar vuelve a su línea de base.

Allman en sus estudios, en el año verificó que personas que se encuentran en una silla de ruedas, al tiempo de tener el accidente que había ocasionado la lesión en ellos, podían incluso estar satisfechas con sus vidas como en el período anterior al accidente.

Surgieron algunas correcciones originales al modelo de adaptación, los cuales consideran que el bienestar previo es generalmente positivo, porque al tener este nivel previo, este puede variar por las diferencias individuales de cada persona, que pueden estar influidas principalmente por el temperamento y la personalidad de las personas.

Las investigaciones más recientes demuestran que no todas las personas se adaptan a las circunstancias que les toca vivir, que sucede porque existen estudios hechos en naciones más y menos desarrolladas, que evidencian mayores niveles de bienestar percibido. Generalmente aquellos países que no tenían satisfechas sus necesidades

básicas registraban menor bienestar, siendo éste un indicador de que las personas no se terminan de adaptar a las circunstancias muy desfavorables (Diener, 2008).

Los niveles de bienestar varían porque ante circunstancias adversas las personas se pueden adaptar, pero no lo hacen del todo (DIENER, Lucas y Scollon, 2006). Mientras que las nuevas teorías de la adaptación señalan que las personas prestan atención a las circunstancias que les toca vivir de manera selectiva atendiendo a la última sensación que percibieron del evento (Kahneman y Thaler, 2006; Wilson y Gilbert, 2005), lo cual puede ser una percepción sesgada que afecta el juicio sobre la valoración del mismo y su recuerdo. Estos hallazgos son los que iniciaron una línea de investigación sobre intervenciones dirigidas a elevar el nivel de bienestar de las personas (citados por Castro; 2009, p.50-51).

d) Teorías De Las Discrepancias

La teoría fue propuesta por Michalos (1986), quien afirma que la autopercepción del bienestar está multideterminada es decir no tiene una única causa. Principalmente se basa en el modelo automático de la habituación, que señala que los sistemas reaccionan ante las desviaciones del nivel de adaptación actual, estos procesos automáticos de habituación, son adaptativos y permiten que el impacto de un evento desaparezca; por lo tanto, las fuentes que proporcionan recursos personales pueden permanecer libres y así hacer frente a los nuevos estímulos que requieran atención inmediata y la idea de que las personas son relativamente estables en su bienestar y éste bienestar no es demasiado sensible a las circunstancias cambiantes del entorno.

Resumiendo las teorías se identificó seis tipos de teorías: la primera señala que las personas tienen un objetivo y desean lograrlo, también conocida como teoría del objetivo-logro, otra donde muestra que las personas tienen una idea que desean plasmar en la realidad (teoría del ideal-realidad), además lo que tienen en el momento y lo mejor

que pudieron obtener en el pasado (teoría de la mejor comparación previa) y lo que uno obtiene y lo que otro grupo social significativo obtiene (citados por Castro; 2009, p.51).

e) Concepciones Modernas Sobre el Bienestar

Csikszentmihaly (1998) (citados por Castro, 2009, p.46-54) manifiesta que el mundo ha progresado económicamente; sin embargo, esta mejora económica no se refleja en las personas, pues no se observa beneficios emocionales en las personas, se observa también incongruencia en lo que hay y lo que se supone que debe haber.

El énfasis que se le ha venido dando al dinero y la valoración económica de las condiciones de vida, han provocado que las personas coloquen como primer objetivo de sus vidas, el bienestar económico, que no significa necesariamente una mejora en los niveles de bienestar, sino sucede todo lo contrario, pues las personas que alcanzan sus objetivos económicos, no parecen estar felices, o al menos, si lo están, no tanto como se supone que deberían estar. Entiéndase que, en un enfoque más espiritual o psicológico, se considera que la felicidad no reside en cuestiones materiales, sino que es un estado mental, por lo tanto, las personas pueden controlarlo o estimularlo mediante estrategias cognitivas.

El funcionamiento por defecto de la conciencia, incluye la revisión caótica de miedos, deseos y situaciones que se puede llamar fenomenológicamente “entropía psíquica”, todos estos pensamientos y sentimientos que fluyen en la conciencia, de forma descontrolada, pueden interferir con nuestras metas y objetivos y el control de este flujo psíquico es lo que nos da serenidad y nos permite alcanzar la felicidad.

Las tradiciones ancestrales del Yoga y del Zen, permiten reemplazar los contenidos mentales, porque estos utilizan el control y la disciplina, gracias a estos se podrá cambiar los contenidos mentales, apaciguar el flujo mental o pensamientos

negativos, intervendrá en las actitudes, los estilos preceptuales y las atribuciones. Dentro de las concepciones modernas del bienestar psicológico tenemos:

- **La Psicología Positiva**

Gable y Haidt, Sheldon, Frederickson, Rathunde, Csikszentmihalyi y Haidt (2000) afirman que, a finales del siglo XX, ha surgido un movimiento denominado psicología positiva, que tiene como objetivo estudiar el funcionamiento óptimo de las personas y los factores que permitan que los individuos y las comunidades puedan vivir en plenitud (citados por Palomar y Gaxiola, 2016, p.13)

Los “padres” de la psicología positiva son: Martin Seligman y Mihaly Csikszentmihalyi. Seligman (2002) propone que se debe estudiar el bienestar de manera organizada, en el cual debe haber un objetivo central de la investigación psicológica, ello surgió a partir de unas conversaciones con Csikszentmihalyi. Pasado un tiempo Seligman asumió la presidencia de la American Psychological Association (APA); es allí donde propone incorporar a la psicología, el positivismo y es entonces cuando se comienza a estudiar al bienestar psicológico con mayor frecuencia.

Por tanto, la psicología positiva nació en 1998; antes de que apareciera, ya había investigaciones en las que se había estudiado al bienestar psicológico. Csikszentmihalyi estaba estudiando más de dos décadas, la felicidad, las experiencias de flow y la creatividad, mientras que Seligman estudio el optimismo y además el Dr. Edward Diener, llamado el “padre” del estudio de la felicidad, ya estaba estudiando el bienestar subjetivo y la satisfacción con la vida.

Como decía Peterson (2006) la psicología positiva tiene una historia muy corta, pero un pasado muy largo, pues en el pasado otros teóricos e investigadores, estaban interesados en explorar lo mejor del ser humano:

Carl Rogers y los psicólogos humanistas, manifestaban el desarrollo del potencial humano y la autorrealización, en tanto Abraham Maslow, señalaba que en la cima de la pirámide de necesidad a la “auto-actualización”. Viktor Frankl, propuso terapias entorno al sentido de vida y el sociólogo Aaron Antonovski; acuñó el concepto de “salutogénesis”, posteriormente a ello comenzó a estudiar los factores que promueven el bienestar y la resiliencia. (citados por Palomar y Gaxiola, 2016, p.14),

Marie Jahoda, desde fines de los años 50, comenzó a realizar la teoría de la Salud Mental Ideal, en la cual identificaba las experiencias necesarias para el bienestar; George Vaillant desde los años 70, estudiaba el desarrollo de la salud mental y los mecanismos adaptativos que la promueven a lo largo de toda la vida.

Carol Riff, es una de las investigadoras que recientemente ha abordado el tema de bienestar psicológico, es considerada como una estudiosa de la calidad de vida, pero también tenemos a Ellen Langer, pionera de los estudios científicos sobre la atención plena o mindfulness y sus beneficios.

James Pawelski, filósofo, matemático y especialista en psicología positiva, señala que el término “positivo” se refiere a dos cosas: por una parte, se refiere a la noción de los números positivos en las matemáticas, es decir a aquellos números que están por encima del cero.

Pawelski manifiesta que el segundo significado del adjetivo “positivo” se entiende examinando su etimología: proviene del latín *pono*, *ponere*, que significa “poner o construir”; es decir consiste en una psicología que aspira a construir algo que sea deseable y no sólo que tenga la función de eliminar lo negativo (Pawelski, 2011).

Pawelski, considera que el término “positivo” tiene una orientación metafísica que privilegia aspectos positivos que se presenten en la vida humana, siendo en la psicología el área donde se le da la misma importancia tanto a lo positivo como a lo negativo y se

considera que uno es tan real como lo otro y que la salud mental es tan real como la enfermedad o las fortalezas tan importantes como las debilidades (Pawelski, 2011).

La psicología positiva, aborda los siguientes temas: La felicidad, las experiencias óptimas o de *flow*, el optimismo, la resiliencia, las emociones positivas, los talentos, la creatividad, la fuerza de voluntad, las fortalezas de carácter, las metas y logros, la gratitud, el sentido de vida, el bienestar en el trabajo, la compasión, las instituciones, los efectos de la meditación, las relaciones interpersonales positivas, la autorregulación y las actividades o intervenciones positivas que elevan los niveles de bienestar y la relación entre la felicidad, la salud, el bienestar físico, la atención plena y la sabiduría.

Según Diener la felicidad tiene dos componentes: uno afectivo y el otro cognitivo, donde el afectivo, se le llama “nivel hedónico”, el cual tiene que ver con la frecuencia con la que sentimos emociones positivas y negativas; mientras que, en el componente cognitivo, se le puede definir como la satisfacción que una persona puede tener de su vida, para lo cual se realiza una evaluación, comparando la percepción de la propia vida y la noción de la vida que uno tiene de cómo es una vida ideal. El autor resalta que cuando se experimenta emociones positivas de manera frecuente y no se experimenta emociones negativas con frecuencia se llega a producir dos tipos diferentes de felicidad, es decir, que la ausencia de lo desagradable no es lo mismo que la presencia de lo agradable (citados por Palomar y Gaxiola, 2016, p.14)

Sin embargo, Lyubomirsky (2008) define a la felicidad como un estar satisfechos, vivir en un estado de bienestar, en el que se combina el sentir alegría y tener la sensación de que nuestra vida es buena, tiene sentido y vale la pena.

El bienestar subjetivo tiene los siguientes elementos: Balance afectivo o proporción de emociones negativas y positivas que experimentamos y la satisfacción, es decir la

manera como evaluamos cognitivamente nuestra vida, tanto en lo general como en sus aspectos específicos.

Diener (2009) señala que el bienestar subjetivo tiene tanto componentes estables como variables, los cuales se observan claramente en la manera en se evalúan los sucesos de nuestra vida, los cuales pueden variar, todo esto podría provocar cambios en nuestras emociones y al mismo tiempo, podrían regresar a la línea base. Kahneman y Riis (2012) (citados por Palomar y Gaxiola, 2016, p.15) afirman que hay una diferencia entre la felicidad que se vive en cierto momento, que se le denomina “bienestar experimentado” y como recordamos esta felicidad que esa ha vivido o la evalúan en retrospectiva, también conocido como “bienestar evaluado”, ambos tipos de bienestar son independientes, pero si son distintos.

- **El Modelo de Carol Riff**

Sánchez (2015, p.5) afirma que el modelo de Carol Riff está comprendido por variables tanto intrapersonales como interpersonales, que permiten promover una mirada integral del ser humano y de sus capacidades.

➤ **Dimensiones**

Las dimensiones del modelo multidimensional de Carol Riff son:

- **Auto aceptación:** Es la capacidad de poder aceptar los múltiples aspectos de sí mismo, que pueden ser tanto aspectos buenos como malos; es decir sentirse bien acerca de las consecuencias de los eventos pasados, en un caso contrario implicaría estar desilusionado respecto de la vida pasada, el no tener aceptación de sí mismo y el querer ser diferentes de cómo es uno.
- **Relaciones positivas:** Se le define como la capacidad que tiene un individuo para establecer buenos vínculos con los demás, capacidad afectiva, calidez, capacidad empática, confianza en los demás. En caso contrario al tener malas relaciones o vínculos

negativos, esto significaría sentirse aislado o frustrado, tener pocas relaciones con los demás e incapacitado de establecer relaciones comprometidas con los demás.

- **Propósito en la vida:** Consiste en encontrar la dirección y el significado a nuestras experiencias, crear y perseguir metas, donde nuestro sentido de vida este profundamente ligado a la adversidad que se haga presente en nuestra vida diaria.

- **Crecimiento personal:** Capacidad para darnos cuenta de nuestro propio potencial y También para saber cómo desarrollar nuevos recursos y fuerzas ante la adversidad en nuestra vida.

- **Autonomía:** Se le define como la capacidad para tomar decisiones de modo independiente, ser asertivo, no estar preocupados por lo que los demás piensen, sientan o digan y confiar en el propio juicio.

- **Dominio del entorno:** **Capacidad para** ser competentes en las oportunidades que se nos ofrecen decir aprovechar las oportunidades (citada en Sánchez, 2011, p. 216.).

A. Importancia del bienestar subjetivo

La felicidad es un fin, por lo cual vale la pena estudiar y promover porque trae enriquecimiento en la vida de las personas. Sin embargo, existen investigaciones han demostrado que el bienestar subjetivo, no solo trae beneficios para sí mismo sino también para otros ámbitos; así como lo mencionan (David, Boniwell y Ayers, 2013; Linley, Harrington, y Garcea, 2009; Lopez y Snyder, 2009) (citados Palomar y Gaxiola, 2016, p.24-25).

Diener comparte algunos de los principales beneficios que nos puede brindar la felicidad, tales como:

- Un mejor estado de salud y viven más tiempo, sus sistemas inmunes funcionan mejor y además tienen menos problemas cardiovasculares.

- Las personas más felices tienden a cuidar más su salud, se apegan a tratamientos médicos, suelen realizar actividades sanas y también hay evidencia de que las personas felices pueden llegar a edades longevas.
- Las personas felices son más populares, tienen mejores relaciones sociales con relaciones más estables, donde prevalece la cualidad de ofrecer y recibir más apoyo de otras personas.
- Las organizaciones en las que estas personas trabajan se presenta un cuadro de Satisfacción, positivo, más exitoso.
- Los equipos de trabajo que tienen mayores niveles de bienestar subjetivo, se caracterizan por ser más productivos y por tener con colaboradores felices, lo cual repercute de manera positiva en la organización porque aumentan las ganancias.
- Las personas felices, pueden donar con más frecuencia su tiempo y su dinero, se convierten en mejores personas.
- En el ámbito de la educación, hay cada vez más evidencia de que los estudiantes tienen un mejor desempeño académico

2.4. RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL BIENESTAR PSICOLÓGICO

El Estrés laboral y el bienestar psicológico son temas que actualmente en el Perú han sido poco investigadas, existen investigaciones pero son pocas que se han realizado en entidades públicas, usualmente se relaciona al estrés laboral con la satisfacción laboral, lo cual no está mal pero ese estrés acaso no puede afectar el bienestar psicológico a un trabajador o en este caso de la investigación realizada a un servidor público; claro que si, por ello es importante investigar más sobre estos temas.

Actualmente en Arequipa ya se cuenta con investigaciones en las que se utilizan las variables de estrés laboral y bienestar psicológico, dentro de estas tenemos :La tesis

de pregrado, titulada : “Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche”, dicho estudio se realizó en los casinos del Grupo CIRSA en Arequipa, en el año 2017, en el cual se concluye en una correlación negativa entre ambas variables; a pesar de que toma en cuenta el factor de trabajadores que laboran en turno noche.

También existe otra investigación que utiliza ambas variables pero que adicionalmente añade la variable satisfacción Laboral, esta tesis titulada : “Estrés laboral, Satisfacción laboral y bienestar psicológico en la Micro red de Paucarpata” fue realizada en el año 2016 , concluye que existe una correlación moderada alta entre el estrés y el bienestar psicológico y moderado entre el estrés y la satisfacción laboral, es decir que los trabajadores que experimentan estrés, a su vez también experimentan menos satisfacción y menos Bienestar Psicológico.

En otros países también se han realizado investigaciones como: La investigación titulada “Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera”, cuyos resultados nos muestra como el estrés laboral guarda relación con el grado de satisfacción laboral y el bienestar psicológico; es decir que desde el momento que los empleados experimentan estrés, , estos mismos empiezan a sentir menor satisfacción laboral y por ende su bienestar psicológico también se ve afectado.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 TIPO

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, el cual consiste en la medición numérica, el conteo, el uso de estadística en el cual el investigador podrá establecer indicadores exactos (Hernández, 2006). El tipo de investigación es correlacional porque estudia el grado de relación o asociación que existe entre dos variables en un contexto particular, cuyo propósito es establecer relaciones entre las variables sin precisar su sentido de causalidad (Bellido y Bellido, 2013, p.253).

3.2. DISEÑO

Es de tipo descriptiva correlacional porque indagó la incidencia y los valores de una o más variables para poder describir lo que se investiga; es decir pretende medir y recogió información sobre las variables para luego describir las relaciones encontradas.

El diseño de la Investigación es no experimental de tipo transaccional porque se recabo los datos en un solo momento y en un tiempo único.

3.3 MÉTODO

El método de la investigación es comparativa, porque utilizó un procedimiento que permitió describir la correlación interna y externa de los elementos que componen la estructura del problema de la investigación (Bellido y Bellido, 2013, p.206).

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La muestra estuvo compuesta por la siguiente población: Servidores de la Municipalidad de Mariano Melgar, tanto de sexo masculino como femenino, con un total de 177 servidores, los cuales tenían las siguientes modalidades de contrato: Nombrados, Contratados, Designados, Personal administrativo, Obreros a plazo fijo y Obreros de medida cautelar.

El muestreo fue de tipo probabilístico, porque todos los servidores tenían la posibilidad de ser parte de la muestra, pero se determinó el tamaño de la muestra con la siguiente formula:

$$\frac{n = Nz^2}{4(N) e^2 + z^2} ; \quad \frac{n = 177(3,8416)}{4(177)0,0025 + 3,8416} = ; \quad \frac{n = 680}{5,6} ; \quad n = 121$$

Después de aplicar la formula se obtuvo un tamaño de muestra de 121 servidores públicos, sin embargo algunos servidores públicos no deseaban participar en la investigación por ello se contó total de 100 servidores públicos.

a) Criterios de Inclusión

- Servidores Masculinos.

- Servidores Femeninos.
- Servidores de diversas edades.
- Servidores de diferentes modalidades de contrato.

b) Criterios de exclusión

- Servidores que no deseen participar en la investigación.
- Los que llenaron mal los cuestionarios.

3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS

Se utilizó las siguientes Pruebas Psicológicas:

3.5.1 Cuestionario de estrés laboral de Cooper

FICHA TÉCNICA	
Nombre Del Instrumento	Cuestionario de estrés laboral.
Autor	Cary Lyn Cooper.
Lugar de Procedencia	Estados Unidos.
Aplicación	Individual o colectiva
Aplicación Arequipeña del instrumento	Tesis de pregrado titulada:” Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la Microred Ampliación Paucarpata”.
Ámbito de aplicación	Psicología laboral.
Edad	A partir de los 18 años.
Duración	Entre 15 y 20 minutos aproximadamente.
Finalidad	Determinar el nivel de estrés laboral.

Duración	Entre 15 y 20 minutos aproximadamente.
Finalidad	Determinar el nivel de estrés laboral.
Total de ítems	37 ítems
Descripción	<p>En la primera parte se consideran los datos generales como edad y sexo, en la segunda parte se encuentran tres ítems plasmados en una escala Likert que califica la frecuencia desde nunca (1) hasta siempre (5), teniendo en cuenta la escala general: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Rara vez (2) y Nunca (1).</p> <p>De acuerdo a esta escala se obtiene el nivel de estrés teniendo un puntaje de 135 como máximo, lo cual significaría al obtener este puntaje un alto nivel de estrés laboral o por el contrario obtendrá un bajo nivel de estrés laboral.</p>
Validez y Confiabilidad	<p>Esta escala fue validada mediante un análisis de ítems. La técnica fue la de grupos extremos con los puntajes totales de 119 empleados se conformaron dos grupos, uno comprendía el 25% de los trabajadores con puntajes bajos y el otro comprendía el 25% de los sujetos con puntajes altos, se utilizó el estadístico para poder establecer la diferencia entre grupo alto y bajo.</p> <p>Para hallar el índice de confiabilidad, se aplicó el cuestionario a los 40 obreros, los cuales fueron seleccionados al azar, se siguió la técnica de división por la mitad. La correlación entre las mitades se halló calculando el coeficiente de correlación por el método de producto de Pearson,</p>

	obteniéndose un coeficiente de confiabilidad de 0.88%.
--	--

3.5.2. Escala de bienestar psicológico de Riff

FICHA TÉCNICA	
Nombre Del Instrumento	Escala de bienestar psicológico de Riff.
Autor	Carol Riff.
Año	1995.
Procedencia	Estados Unidos.
Adaptación y validación española	Díaz, Darío; Rodríguez Carbajal, Raquel, Blanco, Amalio; Moreno Jiménez, Bernardo; Gallardo, Ismael; Valle, Carmen; Van Dierendonck, Dirk(2006).
Adaptación peruana de la escala	Pérez Basilio, Madelinne Ana.
Lugar de Adaptación Peruana de la Escala.	Lima- Perú.
Aplicación	Individual o colectiva.
Ámbito de Aplicación	Psicología laboral, clínica, educativa y otros.
Edad de aplicación	Adolescentes y adultos con un nivel cultural mínimo para comprender las instrucciones y enunciados de la escala.
Duración	20 minutos aproximadamente.
Finalidad	Determinar el nivel de bienestar psicológico.
Total de ítems	39 ítems.

Descripción	<p>Las dimensiones se dividen de la siguiente manera: Auto aceptación: 19, 25 y 31. Relaciones positivas: Los ítems 2, 8, 14, 20,26 y 32. Autonomía: ítems 3, 4, 9, 10, 15, 21, 27,33. Dominio del entorno: ítems 5, 11, 16, 22,28y39. Crecimiento Personal: ítems 24, 30, 34, 35, 36, 37,38. Propósito en la vida: ítems 6, 12, 17,18, 23 y 29. Los ítems inversos se presentan en letra cursiva.</p>
Validez y Confiabilidad	<p>Esta escala se validó mediante un estudio con trabajadores de empresas industriales del distrito de olivos de la ciudad de Lima con un total de 390 trabajadores.</p> <p>En el análisis estadístico se obtuvo buena consistencia interna, con valores del α de Crombach mayores o iguales que 0,70. Además las altas correlaciones halladas entre las escalas de ambas versiones: Auto aceptación (0,94); Relaciones positivas (0,98); Autonomía (0,96); Dominio (0,98); Crecimiento personal (0,92); Propósito en la vida (0,98), en consecuencia, indica que esta versión española representa bien los elementos teóricos esenciales de cada una de las dimensiones.</p> <p>El análisis factorial confirmatorio no evidencio un nivel de ajuste satisfactorio al modelo teórico planteado, por lo cual, para mejorar la propiedad psicométrica desarrollo una versión corta, en la que se muestra α de Crombach 0,84 a 0,70.</p>

CONFIABILIDAD DE LA DATA DE LOS INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

I. Análisis de Confiabilidad de la data de la Escala de Bienestar Psicológico.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	39

AUTOACEPTACIÓN

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	7

RELACIONES POSITIVAS

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,457	7

PROPÓSITO EN LA VIDA

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,626	5

CRECIMIENTO

PERSONAL

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	7

AUTONOMÍA

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	8

DOMINIO DEL ENTORNO

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,622	5

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LA DATA DEL CUESTIONARIO DE

ESTRÉS LABORAL.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	37

Cuadro Resumen de confiabilidad de ambos instrumentos:

Cuadro Resumen Análisis de Confiabilidad				
Instrumento	Dimensión	N	N de elementos	Alfa de Cronbach
Bienestar Psicológico	Todo el Instrumento	100	39	0,946
	Auto aceptación	100	7	0,818
	Relaciones Positivas	100	7	0,417
	Autonomía	100	5	0,626
	Dominio del Entorno	100	7	0,842
	Propósito en la Vida	100	8	0,917
	Crecimiento Personal	100	5	0,622
Estrés Laboral		100	37	0,961

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Puntaje Total Bienestar	,148	100	,000	,897	100	,000
Puntaje Total Estrés Laboral	,141	100	,000	,895	100	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Las puntuaciones de los instrumentos de bienestar y estrés laboral tienen un comportamiento no normal, debido a que el p-valor es menor a 5% para la prueba Kolmogorov- Smirnova y por lo tanto se utilizaron pruebas no paramétricas.

3.6 PROCEDIMIENTO

Se realizó la investigación de la siguiente manera: Primero se hicieron las gestiones con la entidad correspondiente para poder realizar la investigación, es decir para poder aplicar los instrumentos al personal de la entidad, luego se dio a conocer los objetivos y la finalidad del estudio, para posteriormente dar las indicaciones para el correcto llenado de los instrumentos, de tal modo se recabó una información objetiva para luego proceder a calificar las pruebas para el tratamiento estadístico y lograr obtener resultados finales.

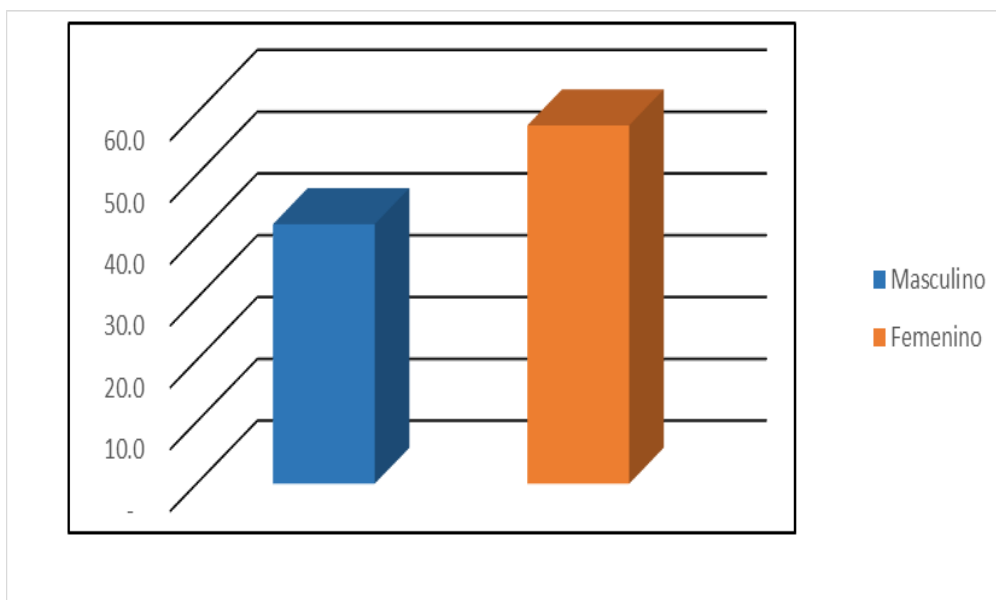
CAPITULO IV

RESULTADOS

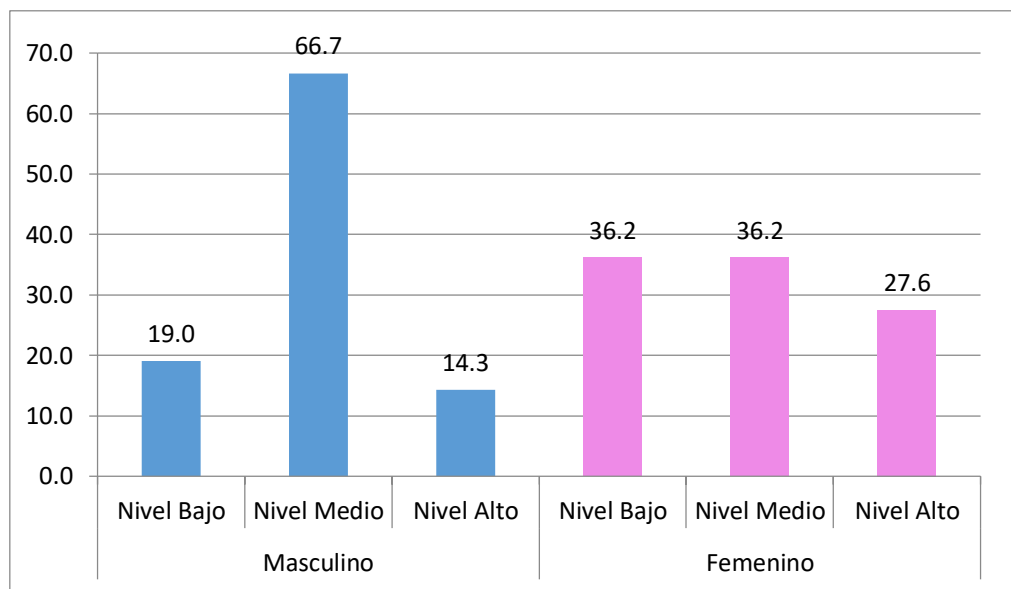
4.1.- Análisis e Interpretación de los resultados

Posteriormente a lo desarrollado, se presentó los resultados estadísticos de la presente investigación, para tener una adecuada presentación de los datos del estudio se utilizó una serie de gráficos, que nos permitió una mejor descripción e interpretación de los resultados, para posteriormente el análisis de los resultados según la relación que existe entre las variables, tomando en cuenta los puntajes más altos como los estadísticamente más representativos de la muestra.

Para la obtención de los resultados se utilizó una estadística descriptiva y el método estadístico para este estudio fue la correlación de Sperman, porque la distribución de los datos son considerados como **no normales**, por lo cual se ha utilizado las siguientes pruebas no paramétricas como: Mann-Whitney, la Chi 2 y se halló la confiabilidad de la data, con la prueba de Crombach.

Gráfico N°1**Distribución del personal por sexo.**

En el gráfico N°1 se observa que el 58.0 % de servidores públicos son de sexo femenino, mientras que un 48.0% de sexo masculino, lo cual refleja que se contó con una muestra en la que prevaleció un mayor número de servidores públicos de sexo femenino.

Gráfico N° 2**Niveles de estrés laboral por sexo.**

El gráfico N°2 nos muestra que existe un alto nivel de estrés laboral en las servidoras de sexo femenino ya que cuentan con un 28% a comparación de los hombres que llegan a un 14%, en tanto los niveles bajo de estrés también están más presentes en las mujeres con un 36% en comparación a los hombres que llegan al 19% y los servidores que presentan niveles de estrés medio son de sexo masculino porque representan el 67% y las mujeres solo llegan al 36%.

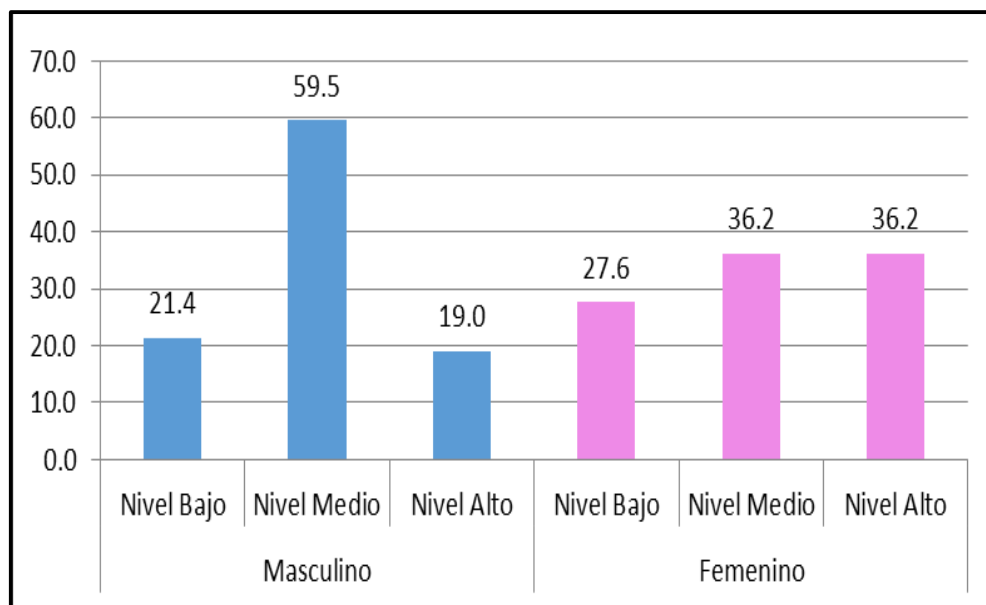
Prueba de Mann-Whitney

Rangos				
	Género	N	Rango promedio	Suma de rangos
Puntaje Total Estrés Laboral	Masculino	42	51,57	2166,00
	Femenino	58	49,72	2884,00
	Total	100		

Estadísticos de prueba ^a	
	Puntaje Total Estrés Laboral
U de Mann-Whitney	1173,000
W de Wilcoxon	2884,000
Z	-,314
Sig. asintótica (bilateral)	,753
a. Variable de agrupación: Género	

Estadísticos descriptivos						
Género		N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Masculino	Puntaje Total	42	50,00	152,00	102,3095	30,12534
	Estrés Laboral					
	N válido (por lista)	42				
Femenino	Puntaje Total	58	57,00	158,00	101,7069	34,54466
	Estrés Laboral					
	N válido (por lista)	58				

La media del puntaje total de Estrés Laboral de los hombres es 102.31 mayor a la media que presentan las mujeres con un 101.71. Así mismo, mediante la prueba realizada con la U de Mann-Whitney, podemos ver que estas diferencias no son significativas respecto de los niveles de estrés que se presentan entre los hombres y mujeres, ya que el p-valor es 0.753 mayor al nivel de significancia del 5% (0.05).

Gráfico N°3**Niveles de bienestar psicológico por sexo**

El gráfico N°3 muestra un mayor nivel de bienestar psicológico en servidores femeninos, equivalente al 36 % en comparación a los varones que cuentan con un 19% del total de servidores masculinos. Mientras que a un nivel medio hay mayor prevalencia en los varones con un 59% en tanto las mujeres cuentan con un 36% del total y nivel bajo de bienestar psicológico se presenta en mayor porcentaje en los servidores femeninos con un 28%, en comparación con los varones que presentan un 21% del total de servidores de sexo masculino.

Prueba de Mann-Whitney

Rangos				
	Género	N	Rango promedio	Suma de rangos
Puntaje Total Bienestar	Masculino	42	48,38	2032,00
	Femenino	58	52,03	3018,00
	Total	100		

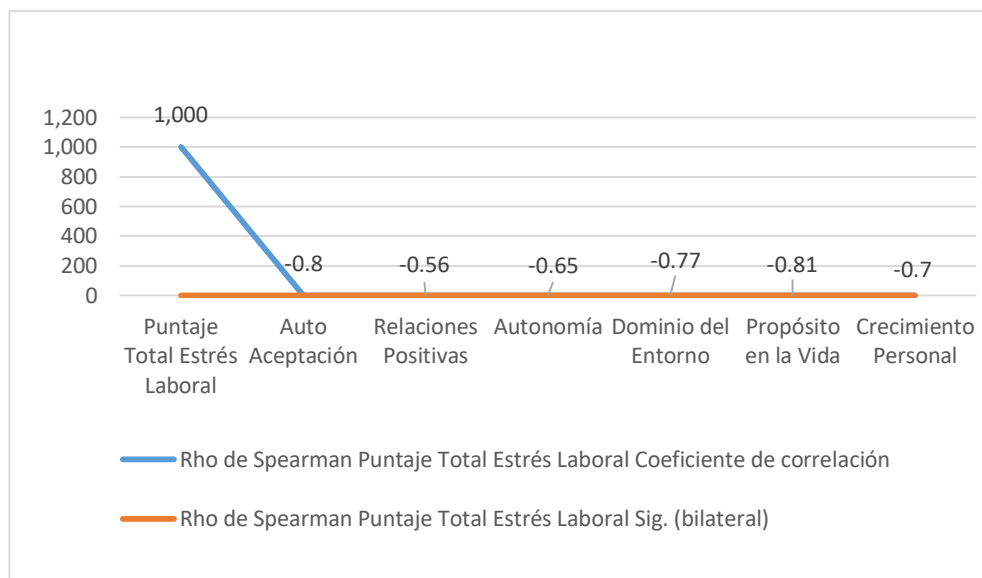
Estadísticos de prueba ^a	
	Puntaje Total Bienestar
U de Mann-Whitney	1129,000
W de Wilcoxon	2032,000
Z	-,622
Sig. asintótica (bilateral)	,534
a. Variable de agrupación: Género	

Estadísticos descriptivos						
Género		N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Masculino	Puntaje Total Bienestar	42	84,00	223,00	181,6429	27,97719
	N válido (por lista)	42				
Femenino	Puntaje Total Bienestar	58	142,00	216,00	185,5690	19,36728
	N válido (por lista)	58				

La media del puntaje total de Bienestar Psicológico de los hombres es 181.64 mayor a la media que presentan las mujeres con un 185.57. Así mismo, mediante la prueba realizada con la U de Mann-Whitney, podemos ver que estas diferencias no son significativas respecto de los niveles de bienestar psicológico que se presentan entre los hombres y mujeres, ya que el p-valor es 0.534 mayor al nivel de significancia del 5% (0.05).

Gráfico N°4

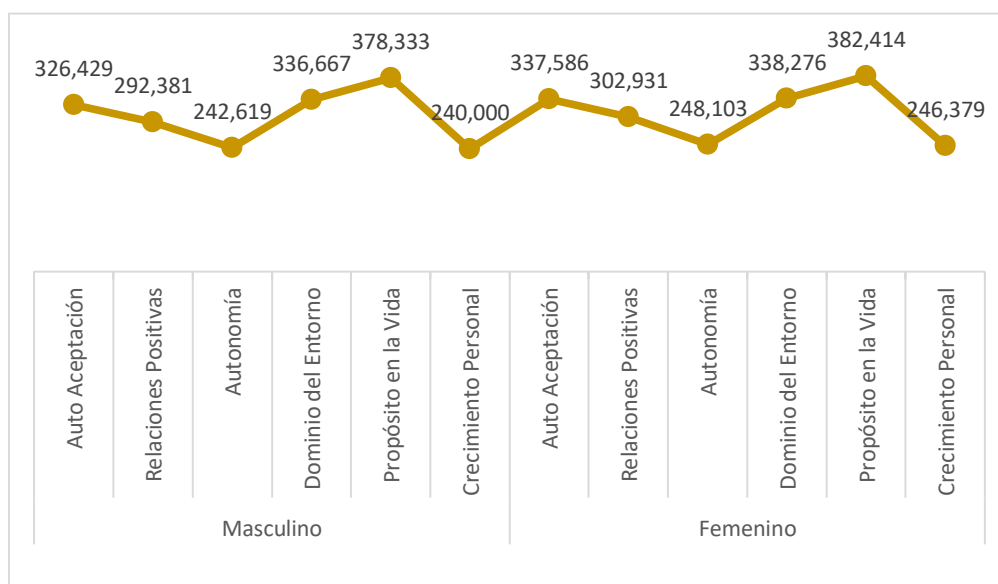
Relación entre las Dimensiones de bienestar psicológico y estrés laboral a nivel general



El gráfico N°4 se observa que si existe correlación ya que el p-valor es 0.000 menor al nivel de significancia del 5%; en tanto la rho de Spearman nos muestra que la correlación es buena e inversa entre las dimensiones auto aceptación, relaciones positivas autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida y crecimiento personal porque estas tienen coeficientes de correlación menores a “0”, por lo tanto a medida que aumentan los niveles de estrés, disminuyen los niveles de las dimensiones de bienestar psicológico de los Servidores públicos de una municipalidad de Arequipa.

Gráfico N° 5

Medias de las dimensiones de bienestar psicológico según Género



En el gráfico N°5 se visualiza que la media del puntaje total de la dimensión de autonomía de los hombres es 326.4 menor a la media de las bienestar psicológico de las mujeres que representa el 337.5, en cuanto a la dimensión de relaciones positivas en mujeres es 302.9 mayor al 292.3 de los varones, en tanto en la dimensión autonomía en varones es 242.6 menor al 248.1 de las mujeres, en cuanto a la dimensión dominio del entorno en varones es 336.6 menor al 338.2 de las mujeres, en la dimensión propósito en la vida, los varones alcanzaron una media equivalente al 378.3 mayor al de las mujeres que tuvieron un 338.2.76 y en la dimensión de crecimiento personal obtuvieron los varones un 240.0 menor al 246.3 que obtuvieron las mujeres.

Prueba de Mann-Whitney

Rangos				
	Género	N	Rango promedio	Suma de rangos
Auto Aceptación	Masculino	42	47,77	2006,50
	Femenino	58	52,47	3043,50
	Total	100		
Relaciones Positivas	Masculino	42	45,33	1904,00
	Femenino	58	54,24	3146,00
	Total	100		
Autonomía	Masculino	42	48,86	2052,00
	Femenino	58	51,69	2998,00
	Total	100		
Dominio del Entorno	Masculino	42	51,51	2163,50
	Femenino	58	49,77	2886,50
	Total	100		
Propósito en la Vida	Masculino	42	50,77	2132,50
	Femenino	58	50,30	2917,50
	Total	100		
Crecimiento Personal	Masculino	42	46,92	1970,50
	Femenino	58	53,09	3079,50
	Total	100		

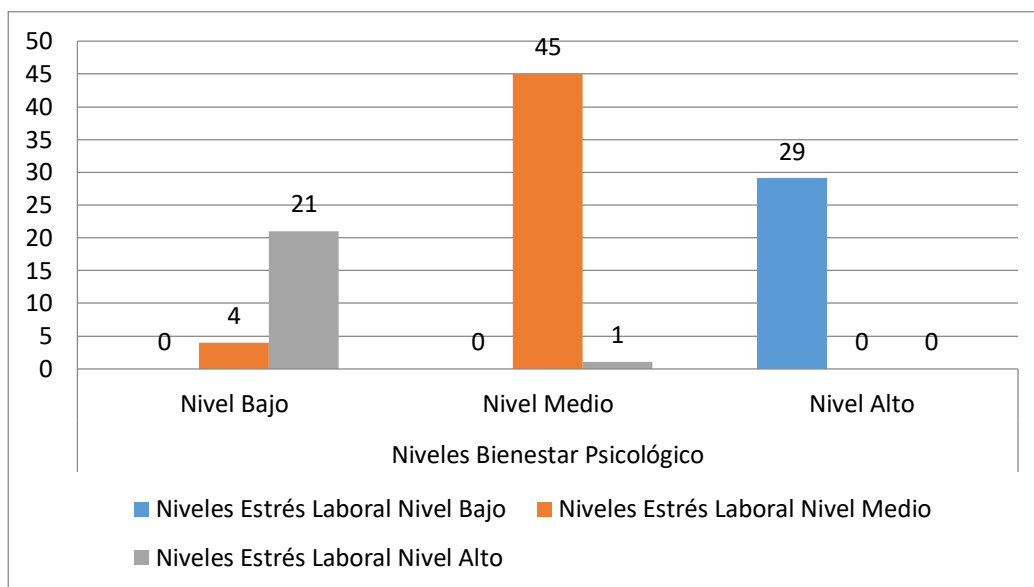
Estadísticos de prueba ^a						
	Auto Aceptación	Relaciones Positivas	Autonomía	Dominio del Entorno	Propósito en la Vida	Crecimiento Personal
U de Mann-Whitney	1103,500	1001,000	1149,000	1175,500	1206,500	1067,500
W de Wilcoxon	2006,500	1904,000	2052,000	2886,500	2917,500	1970,500
Z	-,804	-1,523	-,485	-,298	-,081	-1,061

Sig. asintótica (bilateral)	,421	,128	,627	,765	,936	,289
a. Variable de agrupación: Género						

No existe diferencia significativa por género en las dimensiones de bienestar psicológico, ya que todos los p-valor son mayores al nivel de significancia del 5%.

Gráfico N°6

Relación de los niveles de estrés laboral y niveles de bienestar psicológico de los Servidores públicos.



En el gráfico N° 7 se observa que 4 servidores públicos presentan un nivel bajo de bienestar psicológico pero niveles medios de estrés, mientras que 21 servidores tienen un bajo nivel de bienestar psicológico pero un alto nivel de estrés laboral, en tanto 45 servidores presentan niveles medios de bienestar psicológico y estrés laboral y 1 solo servidor tiene un nivel medio de bienestar psicológico y un alto nivel de estrés laboral; sin embargo 29 servidores presentan niveles altos de bienestar psicológico pero bajos niveles de estrés laboral.

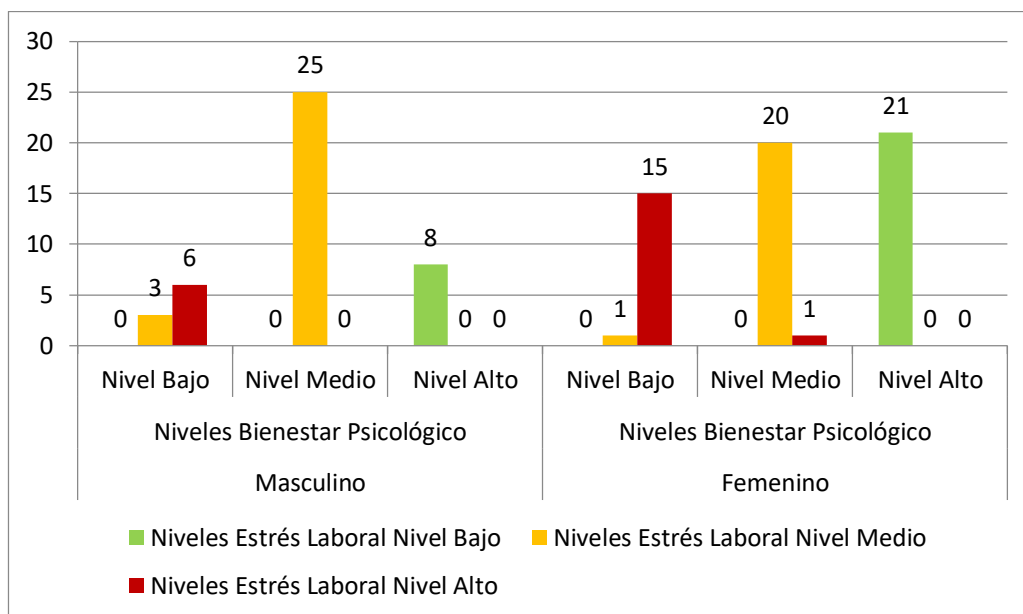
Prueba chi- cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	171,427 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	176,708	4	,000
Asociación lineal por lineal	89,994	1	,000
N de casos válidos	100		
a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,50.			

De acuerdo a la prueba chi cuadrado podemos concluir que si existe una relación entre las variables bienestar psicológico y estrés laboral, ya que el p-valor es 0.000 menor al nivel de significancia del 5%.

Gráfico N°7

Trabajadores que presentaron niveles de estrés laboral de acuerdo al nivel de bienestar psicológico por género.



En el grafico N°9, se puede apreciar que el 7%(3 trabajadores) de sexo masculino presentan un nivel bajo de bienestar psicológico pero un nivel medio de estrés laboral y el 14%(6 varones) presentan niveles altos de estrés con niveles bajos de bienestar psicológico; mientras que alrededor de 60% (25 trabajadores), poseen niveles medios de estrés y de bienestar psicológico y el 19% (8 varones) presentan bajos niveles de estrés pero altos niveles de bienestar psicológico. En cuanto a trabajadores de sexo femenino, se concluye que el 2%(1 trabajadora) cuenta con un nivel medio de estrés pero un nivel bajo de bienestar psicológico, mientras que el 26%(15 trabajadoras) presentan niveles altos de estrés y bajos niveles de bienestar psicológico, en tanto un 34 % (20 trabajadores) tienen niveles medios de estrés y bienestar psicológico , por consiguiente un 2%(1 trabajadora) presenta nivel alto de estrés y un nivel medio de bienestar psicológico y un

36%(21 trabajadoras) presentan niveles bajos de estrés pero niveles altos de bienestar psicológico.

Pruebas de chi-cuadrado

Género		Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Masculino	Chi-cuadrado de Pearson	67,000 ^a	4	,000
	Razón de verosimilitud	61,131	4	,000
	Asociación lineal por lineal	34,276	1	,000
	N de casos válidos	42		
Femenino	Chi-cuadrado de Pearson	103,930 ^b	4	,000
	Razón de verosimilitud	111,027	4	,000
	Asociación lineal por lineal	53,925	1	,000
	N de casos válidos	58		
a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,14.				
b. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,41.				

De acuerdo a la prueba chi-cuadrado podemos concluir que si existe una relación entre las variables bienestar psicológico y estrés laboral en los hombres y mujeres, ya que el p-valor es 0.000 menor al nivel de significancia del 5% en ambos casos.

DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación nos indican que existe correlación inversa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, lo cual corrobora la hipótesis inicialmente planteada, que señala que mientras suban los niveles de estrés en consecuencia bajaran los niveles de bienestar psicológico, es así que se puede afirmar que existe una relación negativa entre el Estrés Laboral y el Bienestar Psicológico en los servidores de la municipalidad de un distrito de la ciudad de Arequipa, similares resultados se encontraron en la investigación realizada en una empresa privada en la que se tomó como muestra a trabajadores de horario nocturno del Grupo Empresarial CIRSA (Ibañez y Yauli, 2017), en tanto también existe otro estudio que utiliza tres variables, estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en trabajadores la Microrred de Salud de Paucarpata, que afirma que los trabajadores que con altos niveles de estrés, a su vez experimentan menos satisfacción laboral y menos bienestar psicológico (Ortega y Quispe, 2016).

La Organización Internacional del Trabajo define al estrés laboral como «la respuesta física y emocional que se produce a casusa de un daño por el desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y las capacidades que posea el individuo para hacer frente a las exigencias» y partiendo de ello, se asume que es una reacción propia del individuo ante situaciones amenazantes, que tiene como causas, los factores organizacionales y los propios de la persona , a los cuales se les denominó factores de riesgo psicosocial en el año 1984, también intervienen “las interacciones entre el contenido del trabajo, el medio ambiente , las condiciones de la organización, las necesidades, capacidades, la cultura del trabajador, las percepciones, la experiencia y otras consideraciones personales externas al trabajo que pueden tener influencia en la salud, el rendimiento del trabajo y la satisfacción laboral”.

El presente estudio también tuvo como objetivo conocer si existe correlación de las dimensiones de bienestar psicológico y el estrés laboral, tomando en cuenta el género de los servidores, es así que se halla la existencia de correlación entre ambas variables pero comparando ambas correlaciones la diferencia no es significativa , esto nos lleva a deducir que ante el incremento del estrés laboral, las dimensiones como: Auto aceptación, dominio del entorno, relaciones positivas, propósito en la vida, crecimiento y autonomía, pueden verse afectadas, ante la presencia de altos o medios niveles de estrés en los servidores públicos de la comuna distrital.

Otro objetivo del estudio, fue conocer los niveles de estrés tanto en servidores del sexo masculino como femenino, en el cual se halló que había mayores niveles de estrés en las mujeres y un mediano porcentaje de varones presentan niveles bajos de estrés laboral pero una gran cantidad de servidores de sexo masculino presentan niveles medios de estrés laboral, siendo estos resultados contradictorios a la afirmación de Bocchino, Hartman & Foley (2003), Loosemore & Waters(2004) , Morash, Kwak, &

Haarr(2006), cuyos estudios concluyen que el estrés afecta más a los hombres y de manera significativa pero también nos permite corroborar la afirmación de los resultados del estudio, que apuntan que las mujeres son las más afectadas. Según Antoniou, Polychroni, & Viachakis(2006), Fernández, Kumar & Mekoth, (2009), Hart & Cress (2008), Liu, Spector & Shi(2008) (citados en Ramos y Jordao , 2014:219); además señalan que dadas las muestras por conveniencia de estos estudios, los resultados no se pueden generalizar, pero sí indican una tendencia importante, el hallazgo encontrado en esta investigación es destacable porque al prevalecer niveles medios de estrés en los servidores masculinos , es destacable porque actualmente no existen estudios o investigaciones en los que se haya encontrado resultados similares.

Existen evidencias de los resultados obtenidos, con lo hallado por la Dra. Rita Valentino en Filadelfia, donde utilizo ejemplares de ratas machos y hembras de laboratorio, las cuales fueron sometidas a situaciones de estrés para posteriormente medirles su actividad cerebral, descubriendo así que las ratas hembras eran las más sensibles a las señales moleculares emitidas por la hormona llamada **factor de liberación de corticotropina** , dicho descubrimiento se dio en los años ochenta y se conoce que su principal función es iniciar la respuesta del estrés, en tanto Valentino y sus colegas también han descubierto que cuando sufren estrés crónico, los machos adaptan sus mecanismos cerebrales para enfrentar la tensión de manera más eficiente: porque estos reducen el número de receptores de CRF y por lo tanto se vuelven menos sensibles a la hormona y más resistentes frente a situaciones de presión (Quezada, 2010).

En cuanto a los niveles de bienestar psicológico a nivel general sin tomar en cuenta el sexo, se observa una mayor cantidad de mujeres con niveles bajos de bienestar y una menor proporción con niveles altos de bienestar psicológico, mientras que los varones tienen mayores niveles medios de bienestar psicológico, según lo hallado en la

investigación. Por lo tanto, es necesario tomar en cuenta lo postulado por la autora Carol Riff que señala que el bienestar psicológico está compuesto por variables interpersonales e intrapersonales que pueden afectar directamente al estado de felicidad de la persona, así como también a la satisfacción laboral, a su estado de salud, entre otras consecuencias que genera los bajos niveles de bienestar psicológico.

Los resultados obtenidos en la investigación son importantes porque permitirán tomar medidas inmediatas, ante la presencia de niveles altos y medios de estrés en los servidores públicos, que irremediablemente afectarán a su bienestar psicológico, a partir de ello se debe pensar en implementar estrategias idóneas e inmediatas para hacerle frente a la problemática, para lo cual se debe comenzar escuchando las necesidades del trabajador para que se puedan identificar los agentes causales de estrés, para reducirlos y promover la resiliencia, siendo según la DRAE (2012)(citado por Alvarado, 2015,p.10) la resiliencia sería la “Capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones límite”, por eso es importante formar personas resilientes en la organización porque ello, les permitirá desarrollar:

La facultad de comprender a los demás, fomentar aptitudes en las personas, percibir las necesidades de desarrollo de los otros, apreciar la adversidad como contexto para identificar oportunidades, la conciencia de las relaciones de poder dentro de una organización, el uso de tácticas efectivas de influencia, el manejo eficiente de conflictos, la habilidad para crear sinergia a través de la cooperación o la colaboración, facilidad para establecer vínculos, gestionar cambios y capacidad de liderar positivamente.

Los tres componentes de la resistencia al estrés son: el Compromiso en el trabajo, el reto y el Control personal, según afirma Kobassa y et. al (2010) (citado por Alvarado, 2015, p.25-26) .A partir de ello las decisiones que se deben de tomar se deben hacer de manera interdisciplinaria con la finalidad de poder desarrollar un efectivo plan de

intervención que permita intervenir de manera oportuna y adecuada; además de que ello permitirá en el servidor público, sentir mayor apoyo social y le permitirá disminuir el desgaste causado por el estrés laboral u otros factores que le estén afectando o perjudicando su salud.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Se puede apreciar que a nivel general sin tomar en cuenta el sexo de los servidores existen en mediana proporción, niveles altos de estrés laboral en los servidores femeninos, en tanto se halla en mayor proporción niveles bajos de estrés laboral en los servidores femeninos, mientras que los servidores de sexo masculino presentan mayores niveles medios de estrés laboral.

SEGUNDA:

Podemos afirmar que existen en mayor proporción, niveles altos y bajos de bienestar psicológico en los servidores de sexo femenino, mientras que los varones presentan niveles medios de bienestar psicológico.

TERCERA

Se comprobó la hipótesis de que existe correlación **negativa** entre las dimensiones de bienestar psicológico y estrés laboral, lo cual significa que cuando se incrementen los niveles de estrés laboral se pueden ver afectados en mayor proporción la auto aceptación, el propósito en la vida, el crecimiento personal, la autonomía, el dominio del entorno y en una menor proporción las relaciones positivas que posea el servidor Público, además no existe diferencia significativa por género en las dimensiones de bienestar psicológico, ya que todos los p-valor son mayores al nivel de significancia del 5%.

CUARTA

Se encontró que las diferencias no son significativas respecto a los niveles de estrés que presentan tanto servidores de sexo masculino como femenino, porque el p-valor es 0.753. En cuanto a los niveles de bienestar Psicológico de los varones y de las

mujeres, las diferencias también no son significativas ya que el p-valor es 0.534 mayor al nivel de significancia del 5% (0.05).

QUINTA

Confirmamos nuestra hipótesis, de que existe una correlación **negativa** entre la variable estrés laboral y bienestar psicológico, ya que al encontrar que el p-valor es 0.000 menor al nivel de significancia del 5%, esto quiere decir que cuando se incrementan los niveles de un estrés laboral, disminuye los niveles de bienestar psicológico en los Servidores Públicos.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Al área de recursos humanos se le sugeriría tomar un papel activo en la Concientización al Alcalde y a sus colaboradores más cercanos o responsables del área de personal, para que tomen las medidas más adecuadas y oportunas para poder intervenir en la disminución o eliminación de los agentes estresores que puedan estar afectando a los servidores públicos, lo cual se podría realizar de la siguiente manera: rediseñando los puestos, una alteración de los sistemas de recompensas, el delineamiento de roles, el brindar oportunidades de desarrollo, u otros que se consideren, son algunas de las medidas que se pueden adoptar en la comuna distrital.

SEGUNDA:

Generar momentos de reflexión en cada uno de los servidores públicos, para que comiencen a identificar los signos o síntomas del estrés que puedan estar sintiendo en su centro laboral y momentos de dialogo entre la autoridad responsable del área y todo el personal que está a su cargo, para que los mismos conozcan las necesidades, inquietudes, reclamos y patrones de conducta que pueden estar evidenciando una sobrecarga de estrés, con la finalidad de buscar mejores estrategias para poder afrontarlo.

TERCERA:

El área de recursos humanos debería considerar incorporar un mejor proceso de selección y colocación de servidores en los diversos puestos, se consideraría otra de las estrategias y métodos preventivos para la adecuada colocación de personal en los puestos que sean afines a su formación y experiencia para evitar el incremento de la insatisfacción

laboral y niveles de estrés en el centro de trabajo y además de capacitaciones constantes para un mejor desempeño laboral.

CUARTA:

Adicionalmente al área de recursos humanos se le suscita concientizar a los servidores públicos sobre la importancia de vivir sin estrés, destacando los beneficios que implicaría una vida saludable tanto a nivel físico como Psicológico en toda la municipalidad como medida de prevención; teniendo en cuenta a aquellos servidores que presentan mayores niveles de estrés , además de concientizar sobre la importancia de la práctica de métodos individuales que permitan manejar mejor el estrés, dentro de las principales medidas que se pueden tomar tenemos a: La meditación, la bio-retroalimentación, las diversas formas de ejercicio físico u otros.

QUINTA:

A los futuros investigadores se les recomienda realizar investigaciones de enfoque cualitativo de estrés laboral y bienestar psicológico tanto en organizaciones públicas como también en instituciones privadas para obtener unos resultados más profundos y enriquecedores.

REFERENCIAS

- Alvarado S.E. (2015). Resiliencia en el manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la costasur. *Universidad Rafael Landívar*. Recuperado de http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/2330/2277.
- Bellido F. & Bellido V. (2013). Marco operativo. *UNSA editores*. Investigación Psicológica (p.242-249). Arequipa.
 - Blanco, G.M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, Vol.12, 71-78. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207733.
 - Blanco, Moreno I. & Rodríguez B. (2018). Estrés y bienestar en profesionales de enfermería intensiva dentro del ámbito de la donación y el trasplante de órganos: una propuesta desde la psicología de la salud ocupacional. *Medicina y seguridad del trabajo*, 64(252), 244-262. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465546X208000300244&lng=es&tlng=es.
 - Carlos Anuar Gómez Hernández. (2009). El estrés laboral: una realidad actual. *Revista electrónica Interdisciplinaria del departamento de humanidades (PUCP)*, Vol.3 Num.1, 7. Recuperado de http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/2330/227
 - Castro, A. (2009). El Bienestar Psicológico: Cuatro Décadas De Progreso. *Revista Universitaria De Formación Del Profesorado*, 23(3) 43- 72. Recuperado de http://M.Aufop.Com/Aufop/Uploaded_Files/Articulos/1258587233.Pdf.
 - Del Hoyo D.M.A. (2004). Estrés Laboral. *Instituto Nacional De Higiene Y Salud*. Recuperado de [Documentacion/Fichas%20de%20publicaciones/Fondo%20historico](#)

/Documentos%20divulgativos/Docdivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.Pdf.

- Enríquez S.A.E. (2015). El estrés laboral influye en la satisfacción laboral de personal del centro de idiomas de la universidad central del ecuador. *Universidad Central Del Ecuador*. Recuperado de <http://www.Dspace.Uce.Edu.Ec/Bitstream/25000/7281/1/T-Uce-0007-380i>. PDF.
- Fernández, A.J. & Calderón, et al. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo Social En El Estudio Del Estrés Laboral En El Perú. *Revista Médica Herediana*, 28(4) ,281-282. Recuperado de <http://file:///C:/Users/PC/Downloads/3233-8459-1-PB.pdf>.
- Gaxiola, R.J & Palomar L. J (2016). El Bienestar Psicológico .*Una Mirada Desde Latinoamérica*. Mexico: Qartuppi.
- Gómez C. (2009) El Estrés Laboral: Una Realidad Actual. *Revista Electrónica Interdisciplinaria Del Departamento De Humanidades De PUCP*, 3(1)1-5. Recuperado de [http://File:///C:/Users/Pc/Downloads/2330-9038-1-Pb%20\(2\).Pdf](http://File:///C:/Users/Pc/Downloads/2330-9038-1-Pb%20(2).Pdf).
- González, G.N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud: Un acercamiento a narrativas cotidianas. *Revista Scientific Electronic Library Online Biblioteca Científica Electrónica en LíneaSCIELO*,25(70),171194.Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/argu/v25n70/v25n70a9.pdf>.
- Lima J. L, Reis L., Da Silva R., Dos Santos F., Dos Santos J., Rangel E. (2017). Estrés y factores psicosociales en el trabajo de enfermeros intensivistas. *Revista electrónica trimestral de enfermería*. 48(80-93).doi: 16.4.249321.
- Martín V. (2016). Bienestar subjetivo, bienestar psicológico y significación vital en personas en situación de desempleo. *Universidad De La*

- Laguna, Canarias, España. Recuperado de* <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3815/bienestar%20subjetivo%2c%20bienestar%20psicologico%20y%20significacion%20vital%20en%20personas%20en%20situacion%20de%20desempleo.pdf?sequence=1&isallowed>.
- Merin J., Cano V. & A. (1995). *Estrés Laboral: Bases Teóricas Y Marco De Intervención. Universidad Complutense De Madrid, España. Recuperado de* [http://C:/Users/Pc/Downloads/Merin_Et_Al.1995%20\(2\).Pdf](http://C:/Users/Pc/Downloads/Merin_Et_Al.1995%20(2).Pdf).
- Oblitas L.A., Turbay R., Soto k. J., Crissien T., Cortes O.F, Puello M., Ucrós M.M(2016) Incidencia de Mindfulness y Qi Gong sobre el Estado de Salud, Bienestar Psicológico, Satisfacción Vital y Estrés Laboral. *Revista Colombiana de psicología*, 26(1)100-112.doi: 10.15446.Recuperado de <http://www.Insht.Es/Inshtweb/Contenidos/>.
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo (Un reto colectivo)*. 19/02/2018, de Organización Internacional del trabajo. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf.
- Ortega R. & Quispe, D. (2016). *Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la Microred de Ampliación Paucarpata. Universidad Nacional De San Agustín, Arequipa, Perú.*
- Panta y Yauli D. (2017). *"Estrés Laboral Y Bienestar Psicológico En Trabajadores Que Laboran En El Turno Noche"* (Estudio Realizado En Los Casinos Del Grupo Cirsá En Arequipa-2017). Universidad Nacional De San Agustín, Arequipa, Perú.
- Pérez J. & Gardey A. (2010). *Definición De Servidor Público. Recuperado De* <http://Definicion.De/Servidor-Publico>.

- Piñeiro F. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: Un estudio de prevalencia. Enfermería global. *Revista Scientific Electronic Library Online o Biblioteca Científica Electrónica en Línea SCIELO* 12(31), 125-150. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412013000300008&lng=es&tlng=es.
- Quezada T. & De Ponsón A. (2010). Científicos explican por qué las mujeres sufren más estrés que los hombres. 19/02/2018, de *Club "La Tercera"*. Recuperado de <https://www.latercera.com/noticia/cientificos-explican-por-que-las-mujeres-sufren-mas-estrés-que-los-hombres/>.
- Ramos V., & Jordão, F. (2014). Género Y Estrés Laboral: Semejanzas Y Diferencias De Acuerdo A Factores De Riesgo Y Mecanismos De Coping. *Revista Psicología Organización Y Trabajo*, 14(2), 218-229. Recuperado de http://Pepsic.Bvsalud.Org/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S1984-66572014000200008&Lng=Pt&Tlng=Es.
- Redalyc (2007). “El Estrés Laboral Como Síntoma De Una Empresa”. Perspectivas, *Redalyc*. Vol. (20) Núm. 55 ,66. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>.
- Rivera Y.S., Briseño J.E. (2013). Estrés en las organizaciones. *EUMED*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2013/estres-organizaciones.pdf>.
- Salanova M. & Peiró J. (2003). El Estrés Laboral: ¿Un Concepto Cajón-De-Sastre? *Universidad De Zaragoza, marti/Universidad Jaume Y Universidad De Valencia, España*. Recuperado de [http://C:/Users/Pc/Downloads/Dialnet- El estrés laboral 793102%20\(2\).Pdf](http://C:/Users/Pc/Downloads/Dialnet-El%20estrés%20laboral%20793102%20(2).Pdf).
- Salazar N. (2017). “Aumenta el estrés laboral y cada vez afecta a más Jóvenes”. *Periódico "El Trome"*. Lima. Recuperado de

- <https://Trome.Pe/Familia/Salud/Estres-Laboral-Aumento-Jovenes-Video-Fotos-63376>.
- Sánchez C. (2011).Estrés Laboral, Satisfacción En El Trabajo Y Bienestar Psicológico En Trabajadores De Una Industria Cerealera”.*Universidad Abierta Interamericana, Rosario, Lagos, Rosario, Argentina*. Recuperado de <http://Imgbibliovaneduc.Edu.Ar/Fulltext/Files/Tc111836.Pdf>.
- Sánchez N. (2015). “Bienestar Psicológico En Mujeres Con Cáncer De Mama Post Tratamiento Quirúrgico”. *Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú*. Recuperadode<http://Tesis.Pucp.Edu.Pe/Repositorio/Handle/123456789/6290>los Casinos Del Grupo Cirsá En Arequipa 2017. Arequipa: UNSA.
- Santana S. (2016). Relación del estrés laboral con la conducta alimentaria y la obesidad. *Revista mexicana de trastornos alimentarios*, Vol.7 Num.1, 135-143. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmta/v7n2/2007-1523-rmta-7-02-00135.pdf>.
- Stavroula L., Griffiths A.&Cox . (2004). La organización del trabajo y el estrés. Francia: *Instituto de trabajo, salud y organizaciones*. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1.
- Valentino R. y Bangasser D. (2016). Estrés femenino: una respuesta más rápida y más fuerte. *Revista Molecular psychiatry*. 27(58-63) Sitio web: <https://www.scientificamerican.com/article/female-stress-a-faster-stronger-response>.

CASO CLÍNICO

ANAMNESIS

A. DATOS GENERALES:

Nombres y Apellidos	: A. T.L.
Lugar de nacimiento	: Arequipa
Fecha de nacimiento	: 19/05/2005
Edad	: 12 años
Sexo	: Masculino
Nombre del padre	: Carlos R. T. M.
Edad	: 45 años
Grado de Inst. Del padre	: Superior
Ocupación actual	: Técnico Dental
Edad	: 40 años
Informante	: Padre del menor.
Fecha de entrevista	: 07/07/2017
Entrevistadora	: María Luz Cruz Vizarreta.

II. MOTIVO DE CONSULTA

Padre del adolescente, refiere que la profesora le manifiesta que su hijo: “Habla solo, no interactúa con sus compañeros, profesores y además tiene un bajo rendimiento académico”.

III. ANTECEDENTES PERSONALES

- Periodo del desarrollo

1. Prenatal: embarazo o gestación

El embarazo se desarrolló con normalidad, tuvo una duración de 9 meses, la madre se realizó continuos controles médicos y además el estado anímico de la madre era de alegría de manera continua durante el embarazo.

2. Natal: Parto

El parto fue eutócico y no presentó ninguna complicación.

3. Etapa postnatal: Primer año

- Desarrollo psicomotor

Padre no precisa la edad exacta en la que irguió la cabeza, gateo, dio sus primeros pasos , pero si recuerda que a los 4 meses se sentó solo, que comenzó a caminar a los 8 meses, aunque tuvo dificultad para lograrlo porque tendía a caerse o a golpearse y también solía sacudir el brazo de manera continua.

- Desarrollo del lenguaje

El padre, no precisa datos exactos de la edad en la que comenzó a balbucear, a decir sus primeras palabras, pero el padre manifiesta que no tuvo retraso en la adquisición del lenguaje en comparación a otros niños de su edad.

- **Audición:** Presenta una ligera pérdida auditiva.

- **Formación de hábitos alimenticios:** Recibió lactancia materna, uso chupón y comenzó a ingerir alimentos sólidos a los 6 meses y a los 2 años aproximadamente sufrió de desnutrición.

- Rasgos Neuropáticos:

Controló esfínteres a los 2 años, no presentó ninguna dificultad, en cuanto a su aseo personal y el cambiarse la ropa de manera independiente.

- Sueño

En sus primeros años, no presentó ninguna dificultad de sueño.

4. Etapa pre-escolar y escolar.

Padre del menor refiere que su hijo, asistió al nido a la edad de 1 año y 8 meses, posteriormente ingresó al Jardín a los 3 años y a primaria a los 6 años, ingreso al colegio” Milagros de Jesús”, durante el año académico surgieron muchas discusiones por un tema

económico y problemas de pareja entre los padres, posteriormente se separan y acuerdan que el menor se iría a vivir con la madre.

El menor duró un año en el colegio, porque la madre decide cambiarlo de colegio, motivada por las constantes llamadas de atención de las profesora al menor y a ella porque el menor iba al colegio con el uniforme sucio, más adelante la madre lo cambia hasta en dos oportunidades de colegio, porque no le gustaba las llamadas continuas de atención de las docentes, refiere el padre, que las docentes de ambos colegios lo llamaban para conversar sobre su hijo y le manifestaban que la madre era muy problemática, que lo tenía muy descuidado en cuanto a su alimentación y su vestimenta, no lo ayudaba en las tareas y la mayoría de veces lo dejaba solo en casa. Anthony no repitió ningún año, pero pasaba los años con promedios muy bajos.

Posteriormente a esos sucesos, el padre decide que el menor ya no viva con la madre y se lo lleva a vivir con él, a los 9 años ingresa al colegio "San Juan Bautista de Jesús", en el cual no tuvo un buen desempeño académico por las dificultades que venía arrastrando desde antes de ingresar al colegio; a los 11 años es víctima de bullying por parte de sus compañeros y en la actualidad se encuentra cursando el primero de secundaria y está recibiendo asistencia académica ocasional por parte de un primo paterno, el cual lo apoya en las tareas; sin embargo actualmente duerme con el padre porque tiene miedo a estar solo o dormir solo.

5. Desarrollo y Función sexual:

Actualmente el adolescente no presenta ninguna dificultad.

6. Historia de la recreación y de la Vida

Era irritable, movía frecuentemente las manos, se golpeaba la cabeza cuando no le hacían caso, no le gustaba estudiar, era agresivo, se tapaba los oídos cuando escuchaba ruidos fuertes y coleccionaba objetos. Actualmente es tranquilo pero temeroso, fantasea mucho,

no es muy participativo, le gusta jugar con niños menores a él, suele jugar juegos de computadora “antiguos” (walcraft, nintendo, etc) o bolas también presenta balanceos y manierismos.

IV. ANTECEDENTES FAMILIARES

- Composición familiar

- Proviene de una familia disgregada, vive solo con el padre y la abuelita paterna.

- Dinámica familiar

El adolescente no vive con la madre desde los 9 años, por las constantes negligencias que tenía con él, porque durante el tiempo que estaba viviendo con ella, sufrió un cuadro de desnutrición, lo mandaba al colegio con el uniforme sucio, lo maltrataba físicamente, lo dejaba solo en casa y bajó su rendimiento académico; por todo ello el padre decide hacerse cargo del menor.

- Condición socioeconómica

El padre cubre el sustento económico del menor, su vivienda es propia y se ubica en una zona urbana, cuenta con 5 ambientes y con todos los servicios básicos.

V. RESUMEN DE LA ANAMNESIS

El embarazo de la madre tuvo una duración de 9 meses; el parto fue eutócico, a los 4 meses se sentó, a los 8 meses aproximadamente, cuando aprendió a caminar, aunque tendía a caerse, sacudía el brazo, pero no tuvo retraso en la adquisición del lenguaje en comparación a otros niños de su edad; recibió lactancia materna y comenzó a ingerir alimentos sólidos a los 6 meses pero a los 2 años aproximadamente sufrió de desnutrición y controló esfínteres a la misma edad.

El paciente era irritable, movía las manos de manera continua, se golpeaba la cabeza cuando no le hacían caso, era agresivo, coleccionaba objetos, se tapaba los oídos porque le molestaban mucho los ruidos fuertes.

Asistió al nido a la edad de 1 año y 8 meses, después ingresó al Jardín a los 3 años y a los 6 años ingreso a primaria , estuvo un año en el colegio pero después la madre lo cambio de colegio porque las profesora mucho le llamaba la atención por el uniforme sucio, con el que iba al colegio, posteriormente lo cambio hasta en dos oportunidades durante dos años consecutivos, porque según refería la madre las profesoras no le tenían paciencia; manifestaba que ellas le decían que era una persona muy problemática y lo tenía muy descuidado al menor; en cuanto a su alimentación, vestimenta y le decían que no ayudaba al menor en las tareas, porque mayormente lo dejaba solo en casa, el menor no repitió ningún año pero su desempeño académico era muy bajo, es por ello que el padre decide llevárselo a vivir con él.

A los 9 años ingresó al colegio "San Juan Bautista de Jesús", en el cual no tuvo un buen desempeño por sus dificultades académicas que venía arrastrando años anteriores, además a los 11 años el menor fue víctima de bullying por parte de sus compañeros y en la actualidad se encuentra cursando el primero de secundaria pero su rendimiento académico es bajo.

El adolescente se caracteriza por ser tranquilo, no participativo, temeroso y fantasea mucho, le gusta jugar solo juegos de computadora "antiguos" y jugar con bolas. En la actualidad persisten ciertas conductas como: Taparse los oídos cuando hay ruidos fuertes, balancearse y tener manierismos.

Proviene de una familia disgregada, vive solo con el padre y la abuelita paterna y el padre es el único que cubre el sustento económico del hogar.

EXAMEN MENTAL

1. ACTITUD, PORTE Y COMPORTAMIENTO

El adolescente tiene 12 años, de apariencia sana, su vestimenta es adecuada, denota limpieza y orden, su postura es encorvada, pero tiene una marcha adecuada y su actividad es ordenada.

2. ATENCIÓN, CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN

a) Atención

Su atención es selectiva y poco sostenida, porque muestra distraibilidad frecuente, este tipo de atención se caracteriza por la incapacidad para mantener la atención, también cuenta con una atención dividida afectada, porque no puede prestar atención a más de dos cosas a la vez.

b) Conciencia o estado de alerta

Su estado de conciencia y alerta se encuentra un poco afectada, porque su atención presenta fluctuaciones.

c) Orientación

Desorientado parcialmente en tiempo, no recuerda el día y el mes, pero sí el año en el que se encuentra en el momento de la evaluación y orientado en espacio y persona.

3. LENGUAJE

Presenta dificultad en el uso del lenguaje prosódico, el cual es monótono, acelerado, poco comprensible y tiene un tono de voz alto, similar al de un robot, inventa palabras y cuando está confundido cambia de tema, suele conversar de temas que le interesan a él, pero no de temas acordes a lo que se está tratando en el momento, no entiende refranes, ni palabras en doble sentido. Su comprensión es literal, su lenguaje no verbal es restringido y cuando conversa no mantiene el contacto visual.

4. PENSAMIENTO

El curso y contenido de su pensamiento se mostró adecuado en ocasiones, sin embargo, en varios momentos se mostraba ausente, como perdido en sus pensamientos, porque se le preguntaba acerca del tema que se le estaba hablando y respondía con una respuesta no acorde a la pregunta.

5. COMPRENSIÓN

No entiende enunciados muy largos, automáticamente te cambia de tema y se le tienen que explicar por partes para que comprenda mejor.

6. PERCEPCIÓN

No presentó ninguna alteración en la percepción.

7. MEMORIA

La memoria de trabajo, fotográfica, procedimental y la memoria a largo plazo se encuentran conservados.

8. MOTRICIDAD

Presenta problemas en la motricidad fina y una pobre coordinación motriz.

9. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL

a) Conocimientos generales

Posee una gran variedad de conocimientos de palabras y el significado de las mismas.

10. ESTADO DE ANIMO Y AFECTOS

El menor manifiesta un estado de ánimo aplanado, es decir presenta una inexpressión afectiva y facial.

11. GRADO DE COMPRENSIÓN DE LA ENFERMEDAD

Desconoce que posea algún trastorno en el momento de la evaluación psicológica.

12. RESUMEN

El paciente es de apariencia sana, su vestimenta es adecuada, denota limpieza y aseo personal, en cuanto a su expresión facial se le observa inexpresivo; su atención selectiva y sostenida, se encuentra disminuidas porque muestra en ocasiones distraibilidad y su atención dividida se encuentra afectada.

El estado de conciencia y alerta se muestra afectada, porque su atención manifestó fluctuaciones, está desorientado parcialmente en tiempo, no recuerda el día y el mes pero sí el año en el que se encuentra en el momento de la evaluación y está orientado en espacio y persona, su lenguaje presenta dificultad en la prosodia; además es acelerado, poco comprensible, con un tono de voz alto y monótono, muy similar al de un robot, pierde el contacto visual al hablar, no entiende refranes, su comprensión es literal, su lenguaje no verbal es restringido pero no presenta alteración en la percepción, también no entiende enunciados muy largos, lo que suele hacer es cambiar de tema y para su mejor comprensión se le tiene que explicar por partes, el curso y contenido de su pensamiento es adecuado en ocasiones pero en varios momentos, se muestra como perdido en sus pensamientos.

Presenta problemas en la motricidad fina y en la coordinación motriz, su memoria de trabajo, fotográfica, procedimental, la memoria a largo plazo, se encuentran conservadas y posee una gran variedad de conocimientos acerca del significado de las palabras, y denota un estado de ánimo aplanado.

INFORME PSICOMÉTRICO

I. DATOS GENERALES:

Nombres y Apellidos	: A. T.L.
Lugar de nacimiento	: Arequipa
Fecha de nacimiento	: 19/05/2005
Edad	: 12 años
Sexo	: Masculino
Nombre del padre	: Carlos R. T. M.
Edad	: 45 años
Grado de Inst. Del padre	: Superior
Ocupación actual	: Técnico Dental
Informante	: Padre del menor.
Fecha de entrevista	: 07/07/2017
Entrevistadora	: María Luz Cruz Vizarreta.

II. MOTIVO DE CONSULTA

Padre del adolescente, refiere que la profesora le manifiesta que su hijo: “Habla solo, no interactúa con sus compañeros o profesores y además tiene un bajo rendimiento académico”.

III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Escala de inteligencia de Weschler para niños (WISC IV).
- Test gestáltico viso motor de Bender (KOPPITZ-2).
- Test de la Familia.
- Test I.D.E.A.

IV. INTERPRETACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

- Escala de inteligencia de Weschler para niños (WISC IV).

a) Análisis Cuantitativo

Escala	Puntajes compuestos	95% de intervalos de confianza
Comprensión verbal	73	68-82
Razonamiento perceptual	92	85-100
Memoria de Trabajo	97	89-105
Velocidad de Procesamiento	83	76-96
Esc. Total	81	77-87

b) Interpretación Cualitativa

El CI del evaluado es 81, se ubica por debajo del promedio, además su razonamiento verbal y su memoria de trabajo se encuentran en el rango promedio mientras que la velocidad de procesamiento se encuentra ubicado por debajo del Promedio y su comprensión verbal es bajo.

- Test gestáltico viso motor de Bender(KOPPITZ-2)

a) Análisis Cuantitativo

Total=31/Índice Visomotor =90-109

b) Análisis Cualitativo

Su índice Viso motor está entre 90 y 109, que lo ubica en el promedio (sin organicidad).

- Inventario de espectro autista(IDEA)

a) Análisis Cuantitativo

Dimensiones	Escala	Puntuación
Dimensión Social		
Trastorno de la relación social	2	8
Trastorno de la referencia Conjunta	4	
Trastorno intersubjetivo y mentalista	2	
Dimensión de la Comunicación y el lenguaje		
Trastorno de las funciones comunicativas	4	12
Trastorno del lenguaje expresivo	4	
Trastorno del lenguaje receptivo	4	
Dimensión de la Anticipación y Flexibilidad		
Trastorno de la Anticipación	4	14
Trastorno de la flexibilidad	5	
Trastorno del sentido de la actividad	5	
Dimensión de la simbolización		
Trastorno de Ficción	4	11
Trastorno de la Imitación	3	
Trastorno de la suspensión	4	
Puntuación Total en el Espectro Autista		45

b) Interpretación Cualitativa

La puntuación de 45 corresponde al diagnóstico de Síndrome de Asperger.

-Test de la familia

El dibujo proyecta la admiración que siente Anthony hacia su padre, a su madre no la considera como un miembro parte de su familia o la rechaza, también no puede adaptarse a la presencia de la abuelita por la dificultad de establecer una buena relación con ella y en cuanto a su personalidad proyecta rasgos de ansiedad, infantilismo e inmadurez, introversión, tensión, inseguridad, terquedad e impulsividad.

IV. RESUMEN

El paciente en cuanto a su personalidad proyecta rasgos de ansiedad, infantilismo e inmadurez, introversión, tensión, inseguridad, terquedad e impulsividad, siente admiración hacia su padre, a su madre no la considera como un miembro parte de sus familia o la rechaza, no puede adaptarse a la presencia de la abuelita por la dificultad de establecer una buena relación con ella, su coeficiente intelectual es de 81, que lo ubica debajo del promedio, presenta un razonamiento verbal y una memoria de trabajo dentro del promedio, en cuanto a la velocidad de procesamiento, este se encuentra ubicado por debajo del Promedio, su comprensión verbal está reducido , su índice Viso motor se encuentra entre 90 y 109, que lo ubica en el promedio (no muestra evidencia de algún daño en la organicidad) y según las dimensiones que implica el autismo, presenta una puntuación de 45 que corresponde al diagnóstico de Síndrome de asperger.

INFORME PSICOLÓGICO

I.DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos	: A. T.L.
Lugar de nacimiento	: Arequipa
Fecha de nacimiento	: 19/05/2005
Edad	: 12 años
Sexo	: Masculino
Nombre del padre	: Carlos R. T. M.
Edad	: 45 años
Grado de Inst. Del padre	: Superior
Ocupación actual	: Técnico Dental
Informante	: Padre del menor.
Fecha de entrevista	: 07/07/2017
Entrevistadora	: María Luz Cruz Vizarreta.

II.MOTIVO DE CONSULTA

Padre del adolescente, refiere que la profesora del colegio, señala que su hijo: “Habla solo, no interactúa con sus compañeros y profesores y además tiene un bajo rendimiento académico”.

III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista
- Pruebas Psicométricas
 - Escala de inteligencia de Weschler para niños (WISC IV).
 - Test gestáltico viso motor de Bender (KOPPITZ-2)
 - Test de la Familia.

- Test IDEA.

IV. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES

El embarazo de la madre tuvo una duración de 9 meses; el parto fue eutócico, a los 4 meses se sentó, aprendió a caminar a los 8 meses aproximadamente, en el proceso de aprendizaje tendía a caerse, sacudía el brazo de manera frecuente y no tuvo retraso en la adquisición del lenguaje en comparación a otros niños de su edad, recibió lactancia materna y comenzó a ingerir alimentos sólidos a los 6 meses pero a los 2 años aproximadamente sufrió de desnutrición y controló esfínteres a la misma edad.

El paciente era un niño irritable, movía las manos de manera continua, se golpeaba la cabeza cuando no le hacían caso, era agresivo en ocasiones, coleccionaba objetos, se tapaba los oídos para no escuchar los ruidos fuertes, porque no le gustaba oírlos.

Asistió al nido a la edad de 1 año y 8 meses, después ingresó al Jardín a los 3 años y a los 6 años ingresó a primaria, estuvo 1 año en el colegio pero después la madre lo cambió de colegio porque la profesora mucho le llamaba la atención por el uniforme sucio, con el que iba al colegio el menor, posteriormente lo cambió hasta en dos oportunidades durante dos años consecutivos, porque según refiere la madre las profesoras no le tenían paciencia y le tenían cólera a su hijo, el padre al enterarse de ello, iba al colegio a averiguar los motivos de la separación del menor del colegio y las profesoras le decían que la madre era muy problemática, que lo tenía muy descuidado al menor; además de que lo tenía descuidado en cuanto a su alimentación y vestimenta y no lo ayudaba en sus tareas, porque lo dejaba solo frecuentemente en casa, el adolescente no repitió ningún año pero su desempeño académico era muy bajo, es por ello que el padre decide llevárselo a vivir con él.

A los 9 años ingresa al colegio " San Juan Bautista de Jesús", en el cual no tuvo un buen desempeño por sus dificultades académicas que venía arrastrando años anteriores, es así que a los 11 años el menor fue víctima de bullying por parte de sus compañeros y en la actualidad se encuentra cursando el primero de secundaria pero su rendimiento académico es bajo.

El adolescente se caracteriza por ser tranquilo, no participativo, temeroso y fantasea mucho, le gusta jugar solo juegos de computadora "antiguos" y jugar con bolas, según refiere el padre en la actualidad persisten ciertas conductas como: Taparse los oídos cuando hay ruidos fuertes, balancearse y tener manierismos. Proviene de una familia disgregada, vive solo con el padre y la abuelita paterna y el padre es el único que cubre el sustento económico del hogar.

V.OBSERVACIONES CONDUCTUALES

El adolescente muestra una apariencia sana, su vestimenta es adecuada, denota limpieza y aseo personal, se denota un estado de ánimo aplanado, es decir presenta una inexpressión afectiva y facial.

Su atención selectiva y sostenida se encuentra disminuida, porque muestra en ocasiones distraibilidad y su atención dividida se encuentra afectada. El estado de conciencia y alerta se muestra poco conservado porque presenta fluctuaciones en su atención, está desorientado parcialmente en tiempo, no recuerda el día y el mes, pero sí el año en el que se encuentra en el momento de la evaluación, pero orientado en espacio y persona.

En el lenguaje presenta dificultad en la prosodia, su lenguaje es acelerado, poco comprensible, con un tono de voz alto y monótono, muy similar al de un robot, no mira a los ojos, no entiende refranes, su comprensión es literal, su lenguaje no verbal es restringido y no presenta ninguna alteración en la percepción, también no entiende

enunciados muy largos , lo que suele hacer es cambiar de tema para su mejor comprensión se le tiene que explicar por partes, el curso y contenido de su pensamiento es adecuado en ocasiones pero en varios momentos, se muestra ausente, algo así como si estuviera perdido en sus pensamientos, porque luego de que se le pregunta algo te responde con una respuesta que no corresponde.

Presenta problemas en la motricidad fina y una pobre coordinación motriz, su memoria de trabajo, fotográfica, procedimental, la memoria a largo plazo se encuentra conservadas; tiene una gran variedad de conocimientos de palabras y conocimiento del significado de las palabras.

VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

El paciente presenta un CI de 81, el cual lo ubica por debajo del promedio, muestra rasgos de ansiedad, infantilismo e inmadurez, introversión, tensión, inseguridad, terquedad e impulsividad, cuyo rasgo fue evidente durante la evaluación , ya que en ocasiones respondía impulsivamente, además presenta los criterios diagnósticos del síndrome de asperger como: El Déficit cualitativo de la interacción social que se muestra claramente en la tendencia a realizar actividades solo y tiene problemas de interrelación con sus pares, además de tener un repertorio restringido, estereotipado y repetitivo con intereses poco variados como solo (jugar con juegos de computadora antiguos, bolas y coleccionar objetos).

Presenta una atención selectiva y sostenida deficiente porque muestra en ocasiones distraibilidad y su atención dividida se encuentra afectada, no tuvo retrasos en el lenguaje pero se caracteriza por ser prosódico , monótono, acelerado, poco comprensible, con un tono de voz alto y peculiar; cuando no comprende cambia de tema y se le tiene que explicar por partes, además tuvo dificultades en cuanto al área motora (cuando era más pequeño tuvo dificultades para caminar solo, tendía a caerse y a golpearse y manifestaba

actividades estereotipadas como mover las manos de manera frecuente las manos, se golpeaba la cabeza y se tapaba los oídos para no escuchar ruidos fuertes y actualmente se balancea y tiene manierismos.

El adolescente en la actualidad, fantasea mucho, tiene un vocabulario extenso, no te mira a los ojos cuando te habla, no entiende ironías o refranes, y tiene una comprensión literal, su lenguaje no verbal es restringido y es muy sincero en sus manifestaciones, en ocasiones se muestra ausente, pero cuenta con una gran variedad de conocimientos del significado de las palabras.

VII. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA

Según la entrevista, las pruebas psicológicas y la observación, el evaluado presenta un coeficiente intelectual por debajo del promedio, lo cual lo lleva a tener dificultades al momento de resolver los problemas en sus estudios, el cual está reflejado en su bajo rendimiento académico; además en su ámbito social, ya que no interactúa con sus pares y prefiere jugar solo, no hay evidencia de daños en su organicidad, presenta rasgos de introversión, ansiedad, inhibición, tensión, inseguridad, terquedad e impulsividad, infantilismo e inmadurez y presenta todos criterios diagnósticos de un Síndrome de Asperger (F84.5) según el CIE-10.

VIII. PRONÓSTICO

Favorable, tomando en cuenta su corta edad, el soporte emocional y apoyo continuo que le puede brindar tanto el padre como la abuelita materna, se pueden lograr grandes avances en su plan psicoterapéutico, para mejorar aspectos como su rendimiento académico, mejorar sus estrategias de aprendizaje tanto de conocimientos como habilidades sociales que se adapten a sus necesidades, delegándoles actividades que le

permitan interactuar y relajarse, enseñarle estrategias para canalizar emociones negativas entre otras terapias importante para su desarrollo integral.

IX. RECOMENDACIONES

- Adaptar estrategias de enseñanza por parte de los docentes acordes a la capacidad de desenvolvimiento del menor adaptándolo para una persona de lento aprendizaje con la finalidad de que la enseñanza que se le imparta se ajuste a sus necesidades y exigencias educativas.
- Es necesario trabajar aspectos motivacionales e integracionales del adolescente con sus pares mediante el desarrollo de habilidades sociales mediante un plan psicoterapéutico.
- La red familiar debe recibir orientación y soporte psicológico para la aceptación de la condición del menor y el apoyo permanente en la terapia.
- Reevaluación después de 6 meses del plan psicoterapéutico desarrollado en el menor, para ver los avances y modificar o implementar nuevos elementos al plan psicoterapéutico.

Arequipa, 23 de julio del 2017

Interna de Psicología

PLAN PSICOTERAPÉUTICO

I. Datos generales

Nombres y Apellidos	: A. T.L.
Lugar de nacimiento	: Arequipa
Fecha de nacimiento	: 19/05/2005
Edad	: 12 años
Sexo	: Masculino
Nombre del padre	: Carlos R. T. M.
Edad	: 45 años
Grado de Inst. Del padre	: Superior
Ocupación actual	: Técnico Dental
Edad	: 40 años
Informante	: Padre del menor.
Fecha de entrevista	: 07/07/2017
Entrevistadora	: María Luz Cruz Vizarreta.

II. Diagnóstico

Según la entrevista, las pruebas psicológicas y la observación ; el evaluado presenta un coeficiente intelectual por debajo del promedio, lo cual significa que tiene dificultades al momento de resolver los problemas tanto en la parte académica como en su desenvolvimiento en el medio social, porque no interactúa con sus pares y prefiere jugar solo, no hay evidencia de daños en su organicidad, en cuanto a sus rasgos de personalidad manifiesta rasgos de introversión, ansiedad, inhibición, tensión, inseguridad, terquedad e impulsividad, infantilismo e inmadurez y cuenta con todos los criterios diagnósticos de un Síndrome de Asperger (F84.5) según el CIE 10.

III. Objetivos generales

Mejorar la comunicación, incrementar la socialización y desarrollar sus habilidades Sociales e intervención en el ámbito académico mediante la adaptación de estrategias Acorde a sus necesidades.

IV. Técnicas Terapéuticas

Modelado, ensayos conductuales, feed-back, reforzamiento positivo, reforzamiento social, psico-educación y ensayos en vivo, terapia multidisciplinaria.

- Objetivos específicos

- Mejorar la atención del paciente, incrementando el contacto ocular con la persona que habla.
- Mejorar sus habilidades sociales: presentarse, iniciar conversaciones, hacer cumplidos y dar las gracias ante ellos, empatizar, expresar quejas, preguntar por qué, defender los propios derechos, unirse al juego, dar una negativa o decir no, cooperar y compartir.
- Enseñarle a identificar sentimientos y a expresar sentimientos de forma apropiada.
- Reducir el volumen de su voz.
- Educar su habla para que hable más lento y no de una manera impulsiva para que se pueda comprender lo que se le dice.

V. Descripción del plan terapéutico

Nro. De Sesión	Técnica	Objetivo a alcanzar
Sesión 1	-Psico- educación	Brindar información acerca del diagnóstico del menor al padre para que

	-Información del tratamiento.	pueda adaptarse a algunos particularidades que presenta su hijo; además de recibir estrategias de cómo afrontar el proceso de tratamiento, con la indicación de la duración del mismo, los objetivos que se busca y solicitar el apoyo y la practica continuo en casa de lo desarrollado en consultorio.
Sesión 2	Orientación al docente	Brindar estrategias de enseñanza para la intervención del alumno con síndrome de asperger, tales como: El empleo de apoyos visuales en el proceso de enseñanza, asegurar un ambiente estable y predecible evitando cambios inesperados, favorecer la generalización de los aprendizajes, asegurar pautas de aprendizajes sin error, descomponer las tareas en pasos más pequeños, ofrecer oportunidades de hacer elecciones, ayudar a organizar su tiempo libre evitando la inactividad o la dedicación excesiva a sus interés especiales, evitar en lo posible la crítica y el castigo, sustituirlo por el refuerzo positivo como el halago y el premio, prestar atención a los indicadores emocionales para proveer y prevenir las posibles alteraciones en el estado de ánimo, enseñar de manera explícita habilidades y competencias que por lo general no

		suelen requerir un enseñanza formal y estructurada u otros.
Sesión 3,4	-Ejercicios psicopedagógicos	Realizar ejercicios sencillos para aumentar su concentración y atención: completar laberintos, ejercicios de igualación a la muestra, búsqueda de errores o diferencias entre dos dibujos, dictados cada vez un poco más largos.
Sesión 5	-Reforzamiento positivo.	Se le hace hablar cualquier tema y cuando comienza a elevar el volumen de voz se le pide que hable más bajo y se le reforzaba con alabanzas cuando lo hace.
Sesión 6, 7 y 8	-Modelamiento. -Ensayos conductuales. -reforzamiento positivo	Enseñarle como realizar trabajos cooperación, compartir, plantear una queja y preguntar por qué se le enseña a cooperar, compartir y esperar su turno durante 15 minutos a decir no, a defender sus propios derechos de juego con otro niño mediante el modelado que hace el terapeuta para que después él lo aprenda y lo memorice. Esto mismo se debe reforzar en casa y en el colegio, con el respectivo

		reforzamiento social ante el desarrollo de estas habilidades sociales.
Sesión 9 y 10	-Ensayos conductuales. -Feedback.	Presentarle situaciones sociales que refuercen lo aprendido anteriormente con un niño de su edad.
Sesión 11	-Ensayos conductuales. -Feedback	Presentarle situaciones en las que tenga mayor dificultad, reforzándolo además en el colegio y la casa.

VI. Tiempo de ejecución

Se ejecutará en un periodo de 6 meses (2 sesiones por semana), posteriormente se solicitó a los padres que se refuerce lo trabajado en casa, para posteriormente después del cumplimiento del plan terapéutico, se haga un seguimiento en consultorio para ver los avances de la terapia.

VII. Avances terapéuticos

- El adolescente comenzó a prestar un poco más de atención a las indicaciones que se le brindaba, lo cual le ha permitido mejorar su comprensión.
- El menor está mejorando en algunos procesos cognitivos porque también está asistiendo a un CEBE (Centro especializado Básico Especial), el cual educa de acuerdo a sus capacidades y necesidades especiales, además lo apoya con la terapia trabajada en consultorio y adicionalmente el menor está asistiendo con

normalidad a su colegio, en donde la profesora le está enseñando de acuerdo a su ritmo de aprendizaje.

- En cuanto a las habilidades sociales aún se continúa con la técnica del modelamiento (enseñanza por parte del terapeuta) pero se observan mejoría en cuanto a la interacción con sus compañeritos y profesora.
- Su rendimiento académico está mejorando porque se está implementando algunas técnicas de aprendizaje para mejorar su desempeño académico y también le está apoyando en esta parte académica, un familiar (primo), lo cual le permite mejorar su rendimiento.

Arequipa, 23 de julio del 2017

Interna de psicología