



UNIVERSIDAD
SAN IGNACIO
DE LOYOLA

FACULTAD DE HUMANIDADES

Carrera de Arte y Diseño Empresarial

**DISEÑO DE APLICATIVO PARA
CONTRARRESTAR LOS EFECTOS NEGATIVOS
DEL SÍNDROME DE "BURNOUT" EN LOS
JÓVENES DE 19-23 AÑOS QUE ESTUDIAN Y
TRABAJAN**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Arte y
Diseño Empresarial**

CLAUDIA LUCIA CHANG LAZO

**Asesor:
Sofia Ana Pinto Vilca**

Lima – Perú

2020

Dedicado a mis padres y amigos que estuvieron apoyandome desde el inicio de mi investigación. Sin ellos, nada de esto sería posible.

Agradecimientos

Les agradezco a mis padres Denisse y Leonardo por apoyarme en todo momento, y por haberme dado la oportunidad de poder estudiar, además de ser quienes me inculcaron buenos valores desde la infancia y que me han ayudado a sobresalir como persona.

A mi grupo de amigos, quienes a pesar de las adversidades, siempre me prestaron apoyo moral y me motivaron a seguir adelante.

Índice

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos.....	3
1. Resumen	
2. CAPITULO I	
2.1 Introducción.....	7
2.2 Descripción del problema encontrado.....	8
a. Problema principal.....	10
b. Problema(s) secundario(s).....	10
2.3 Justificación de la investigación.....	10
a. Objetivo principal.....	11
b. Objetivo(s) secundario(s).....	11
2.4 Análisis de los actores.....	12
2.5 Metodología.....	13
 3. CAPITULO II	
3.1.1 El Síndrome del Burnout	
3.1.1.1 Definición.....	14
3.1.1.2 Modelos Teóricos del Burnout.....	16
3.1.1.3 Etapas del Síndrome del Burnout.....	20
3.1.1.4 Detección y Diagnostico del Burnout.....	22
3.1.1.5 Variables desencadenantes del Burnout.....	24
3.1.1.6 Consecuencias del Burnout.....	26
3.1.1.7 Burnout en el Ambiente Académico.....	29
 3.1.2 Estrés Laboral	
3.1.2.1 Definición.....	31
3.1.2.2 Modelos de Estrés Laboral.....	33
3.1.2.3 Factores determinantes Estrés Laboral.....	36
3.1.2.4 Causas del Estrés Laboral.....	39
3.1.2.5 Consecuencias del Estrés Laboral.....	41
 3.1.3 Ansiedad en Jóvenes	
3.1.3.1 Definición de Ansiedad.....	44
3.1.3.2 Ansiedad frente al Rendimiento Académico.....	45
3.1.3.3 Sintomatología y el uso de instrumentos para la medición correcta de la Ansiedad.....	48
 3.1.4 Problemas cardiovasculares	
3.1.4.1 Problemas cardiovasculares en relación al estrés laboral.....	50

3.1.4.2 Características y métodos de detección del Riesgo Cardio-Vascular Global (RCVG).....	53
3.1.4.3 Influencia del estado psicológico frente a los problemas cardiovasculares.....	54
3.1.5 El Diseñador Gráfico en el Ámbito Profesional	
3.1.5.1 Perfil de la persona Creativa.....	56
3.1.5.2 Características de la persona Creativa en el Ámbito Profesional.....	59
3.1.5.3 Dimensiones climáticas que estimulan la creatividad en el trabajo.....	62
3.1.5.4 El oficio del diseñador.....	64
3.2 Marco teórico de la especialidad	
3.2.1 Ilustración.....	66
3.2.2 Multimedia	67
3.3 Estado del Arte	
3.3.1 Nacionales.....	69
3.3.2 Internacionales.....	70
4. CAPITULO III	
a. Análisis.....	70
b. Moodboard del concepto.....	71
c. Público Objetivo.....	72
d. Proyecto de diseño.....	73
e. Diseño de la Comunicación.....	74
f. Nombre del proyecto.....	74
g. Diseño.....	75
5. Conclusiones y recomendaciones.....	77
6. Referentes bibliográficos.....	79
7. Anexos.....	9

Resumen

En este presente estudio se investiga la importancia de saber sobre los efectos negativos que puede generar el burnout y el estrés laboral en los jóvenes que trabajan y estudian Diseño Gráfico en Lima Metropolitana. Desde problemas a la salud como enfermedades cardiovasculares, hasta problemas psicológicos como la ansiedad. Esta investigación busca que los estudiantes comprendan las distintas causas que producen este trastorno, y a su vez, otorgarles mecanismos que ayuden a contrarrestar los efectos negativos de estos problemas, y además de saber cómo estar preparados psicológicamente frente a situaciones que involucren estrés o tensión producidas por sus actividades tanto en la universidad como en el trabajo.

Palabras clave: estrés laboral, burnout

Abstract

Thought this study, we see the importance of knowing about the negative aspects that could generate the burnout and job stress in youth who work and study in Graphic Design from Lima Province. From health problems like cardiovascular diseases, to psychological problems such the anxiety. This research seeks that the students could recognize the characteristics of these disorders, and at the same time, grant them mechanisms that could help them to counteract the negative effects of these problems, and they could know how to be psychologically prepared to face strong situations that involve stress or tension produced by their activities done at university and at work.

Key words: burnout, job stress

CÁPITULO 1

2.1 Introducción

Durante la etapa universitaria, la cantidad de demanda en las actividades académicas se va aumentando conforme avanza el tiempo. Los exámenes, la falta de tiempo para realizar tareas y la responsabilidad académica son ciertos detonantes principales que producen estrés en el individuo. Por tanto, es seguro decir que los estudiantes que están cursando los últimos ciclos son quienes manejan una mayor carga de responsabilidad y, por consiguiente, una mayor carga de estrés. Así mismo, gran parte de estos estudiantes, por reglamento, se encuentran trabajando en sus prácticas pre profesionales, las cuales les permitirán fortalecer sus competencias y tener una mayor visión del campo laboral. Es por ello, que este grupo de jóvenes además de estar bajo la responsabilidad de sus tareas académicas, también están bajo la influencia de sus actividades laborales. De manera que al estar dedicando su tiempo tanto en estudiar y trabajar es fácil para ellos el poder dar origen a un cuadro de estrés. (Damián, 2016)

Méndez (2015) explica que el estrés afecta de forma negativa a los universitarios, tanto en sus actividades académicas como sus actividades laborales. Respecto a lo anterior, en la actualidad, muchas empresas demuestran mayor interés en el desempeño de sus empleados que en sus propios aspectos de bienestar. Resultados demostrados a partir de estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud, han señalado que para estas corporaciones les es más rentable el poder invertir en recuperar trabajadores que en pensar en planes de prevención que puedan evitar estas situaciones. Ya que, según su punto de vista, el invertir en el bienestar de sus trabajadores suele ser una inversión costosa y dada de más. Dada estas circunstancias, no es de esperarse que el estrés laboral afecte de forma física y mental a los trabajadores, causándoles serios problemas a largo plazo como trastornos de depresión y ansiedad, y a su vez, se ven afectados en sus relaciones sociales tanto en su vida cotidiana como en su vida laboral. La intensidad de cómo se vivan estas consecuencias depende mucho de los mecanismos de afrontamiento que tenga

el individuo frente a estos elementos estresores. (Pelayza y Saavedra, 2015; Rodríguez, 2019)

2.2 Descripción del problema

Con lo rápido que la sociedad va avanzando con el pasar del tiempo, se va observando un incremento en la demanda de competencias y especializaciones. Es en este ambiente, se presenta una continua reformulación de objetivos, estrategias y metas constante. Debido a este incremento de exigencias, el individuo empieza a reconocer la necesidad de crear una autonomía propia, generar un crecimiento en su propia seguridad y desarrollar su capacidad para adaptarse a distintas situaciones que se presentan en su día a día. Sin embargo, este proceso origina que los individuos estén expuestos a vivencias que lo sometan a posibles situaciones de estrés, y que, a largo plazo, estas puedan significar un problema en su desarrollo físico y mental. Por esta razón, es que hoy en día, el estrés laboral se reconoce como una de los principales problemas presentes que afectan directamente a la salud de los trabajadores. Esta no solo afecta al propio trabajador, si no, que también afecta tanto a sus compañeros, supervisores y a su espacio de trabajo. Esto se debe a que estos individuos se encuentran en un mismo espacio, donde comparten ideas, opiniones, además de verse influenciados por el ambiente que los rodea. (Rodríguez, Roque y Molerio, 2002)

Según el Ministerio de Salud (2018) el estrés laboral es un problema que se presenta como desequilibrio entre las exigencias del sujeto y los recursos obtenidos para compensarlas. Si bien se sabe que principalmente este trastorno afecta de forma psicológica en el actuar del individuo, también puede afectar de forma significativa en su salud física provocando desde ataques de pánico hasta trastornos como la ansiedad y la depresión. Debido a esto, es que muchos de los trabajadores disminuyen su productividad, y empiezan a presentar consecuencias tanto en su rendimiento como en su salud. A causa de esto, es que el estrés laboral se presenta como uno de los problemas con mayor relevancia en el ámbito laboral, ya que, este problema generalmente se hace presente cuando el trabajador sobrepasa sus niveles comunes de exigencias y

esfuerzo que una persona común puede lidiar, causando que estos sujetos se vean expuestos a enfermedades tan peligrosas como lo son las enfermedades cardiovasculares.

En el Perú, el Seguro Social de Salud (ESSALUD) (2015) demostró en una de sus publicaciones, que el estrés laboral causa serios problemas en los trabajadores, como problemas respiratorios, mareos e insomnio. A su vez, demuestra que este trastorno afecta al estilo de vida del individuo, ya que, este suele estar actuando bajo una presión constante. Así mismo, la presencia de este trastorno, no solo puede afectar al trabajador, sino que también puede afectar a su entorno familiar, generando preocupación e incertidumbre. Estas personas que sufren de estas consecuencias, suelen tener abundantes pensamientos negativos, de igual manera, tienden a auto sabotear de tal modo que dudan de sus propias capacidades y esfuerzos para realizar sus actividades. Con la mayor aparición de competencias en el ámbito laboral, el ritmo de vida se vuelve cada vez más rápido, y los momentos para descansar, son cada vez más escasos. Es conveniente decir, que hoy en días es más común ver a trabajadores verse afectados bajo la presión a causa de cumplir las tareas y funciones propuestas. Al menos, gran porcentaje de ellos ha indicado haberse visto afectado en distintas oportunidades a causa de ello. (Rosales, 2018)

La presente investigación se enfocará directamente en los jóvenes que trabajan y estudian, pertenecientes a la carrera de Diseño Gráfico en Lima Metropolitana. En donde se buscará observar como el estrés laboral forma parte de su rutina diaria, y cómo las consecuencias anteriormente mencionadas se desarrollan en su ambiente de estudio y de trabajo. Ya que, al trabajar en un ámbito del cual conocen, las exigencias y los resultados esperados, son más altas. Por lo que muchos estudiantes suelen experimentar de la presión y tensión causadas tanto del estrés académico como laboral. Igualmente, se busca identificar los principales factores que motivan al crecimiento del estrés y a su vez, encontrar las consecuencias, para poder proponer distintas soluciones que puedan ayudar a tratar y contrarrestar dicho problema.

a. Problema Principal

- El síndrome del Burnout en los jóvenes de 19-23 que estudian y trabajan como consecuencia del estrés laboral prolongado durante la etapa universitaria en la Carrera de Diseño Gráfico en Lima Metropolitana

b. Problemas secundarios

- Alteraciones cardiovasculares a causa del síndrome del Burnout en los jóvenes de 19-23 que estudian y trabajan como consecuencia del estrés laboral prolongado durante la etapa universitaria en la Carrera de Diseño Gráfico en Lima Metropolitana
- Ansiedad a causa del síndrome del Burnout en los jóvenes de 19-23 que estudian y trabajan como consecuencia del estrés laboral prolongado durante la etapa universitaria en la Carrera de Diseño Gráfico en Lima Metropolitana

2.3 Justificación de la investigación

Se sabe que los niveles de estrés varían dependiendo de las carreras universitarias, y que este proceso no es algo que se debería considerar normal como parte del proceso de maduración o de las prácticas pre profesionales. El síndrome del Burnout afecta considerablemente la calidad de vida, y a su vez, también perjudica el desempeño social que los jóvenes pueden tener con su entorno académico, familiar y laboral. Desde un aspecto académico, las instituciones educativas pueden ser las más adecuadas para contrarrestar este problema, donde se busca evitar que los alumnos desarrollen problemas en su salud, y consecuencias en su rendimiento académico como el ausentarse a clases o sobrecargarse de responsabilidades a causa de no mantener un equilibrio en su vida académica y laboral. El Burnout se calificó como un riesgo a la salud según la Organización Mundial de la Salud. A causa de esto, es que radica la importancia de proponer evaluar el riesgo de presentar el trastorno, y a su vez, el averiguar si es que se padece de este, para poder evitar que se

desarrollen estas consecuencias en los estudiantes que hacen que su integridad y salud se vean afectadas. (Correa, De la Cruz y Pérez, 2017)

Por ello, es que se propone que el alumno pueda encontrar alternativas que lo ayuden a contrarrestar o gestionar su estrés, de tal modo que este no se sienta abrumado o tensionado al momento de realizar sus responsabilidades en el estudio y en el trabajo. El gestionar tiempos, el tener una buena comunicación, mejor participación en las decisiones respecto al trabajo y el recibir feedback y complementos, son elementos que permiten que el individuo se desarrolle de forma positiva en su ambiente laboral. Esto no solo lo ayuda a controlar sus niveles de estrés, también permite que sus niveles de preocupación se disminuyan, y no afecte de forma tan directa en su ámbito académico, como suele presentarse en situaciones donde no se sabe qué hacer frente al estrés. Debido a esto, es importante que los jóvenes cuenten con herramientas necesarias que le permitan generar un equilibrio tanto en su vida laboral y académica, permitiéndole que pueda tomar esas experiencias como enriquecedoras, y no como otro motivo estresor, que pueda afectar a su persona y a su entorno. (Mansilla y Favieres, 2016)

a. Objetivo principal

- Exponer los motivos por los cuales se da el síndrome del Burnout en los jóvenes de 19-23 que estudian y trabajan como consecuencia del estrés laboral prolongado durante la etapa universitaria en la Carrera de Diseño Gráfico en Lima Metropolitana

b. Objetivos secundarios

- Explicar las alteraciones cardiovasculares a causa del síndrome del Burnout en los jóvenes de 19-23 que estudian y trabajan como consecuencia del estrés laboral prolongado durante la etapa universitaria en la Carrera de Diseño Gráfico en Lima Metropolitana
- Enunciar la ansiedad a causa del síndrome del Burnout en los jóvenes de 19-23 que estudian y trabajan como consecuencia del estrés laboral

prolongado durante la etapa universitaria en la Carrera de Diseño Gráfico en Lima Metropolitana

2.4 Análisis de los actores

Director de Agencias

Hombres y mujeres que circulan entre los 35 años a más. Suelen ser de un nivel socioeconómico elevado. Presentan actitudes de liderazgo, ya que al ser jefes de su propio negocio deben saber manejar situaciones y tomar buenas decisiones. Se muestran serios y responsables durante sus horas de trabajo. Pues, ellos son los que les dan el ejemplo a sus trabajadores. Por lo general, son personas muy seguras de si mismas. Están seguros de lo que piensan y lo que proponen para su empresa. Tienen la capacidad para proyectarse a planes a futuro. Algunos tienden a ser muy minuciosos y calculadores, tienen una visión hacia el éxito muy fuerte.

Coworkers

Hombres y mujeres que circulan entre los 19 años a más. Suelen ser de un nivel socioeconómico moderado. Son quienes acompañan a estos trabajadores durante su jornada. Por lo general, se presentan como jóvenes que tienen una capacidad de adaptabilidad bastante optima, ya que, al estar en un ambiente de trabajo, para ellos es importante el poder acostumbrarse tanto a los horarios como con quienes trabajan. Personas que están dispuestas a trabajar en equipo.

Estudiantes Trabajadores

Hombres y mujeres que circulan entre los 19 años a más. Suelen ser de un nivel socioeconómico moderado. En su mayoría, son estudiantes que se dedican a trabajar durante su tiempo libre, cuando no están dedicando sus horas al estudio dentro de la universidad. En lo que respecta al trabajo, son jóvenes que buscan mucho implicarse con las empresas donde trabajan, pues para ellos es importante el demostrar que tienen una buena capacidad para trabajar como es debido. Suelen tener una actitud positiva y proactiva, porque para ellos es importante tener una relación buena sus jefes y sus coworkers. Por lo general,

suelen ser muy versátiles, pues, para ellos es importante el especializarse en distintas habilidades que les permita tener mayor oportunidad de trabajo.

Padres de Familia

Hombres y mujeres que circulan entre los 35 años a más. Suelen ser de un nivel socioeconómico moderado. Al pertenecer al mismo núcleo familiar, tienen a saber de primera como es que les va a sus hijos en el trabajo. Gran parte de ellos suelen aconsejar y escuchar a sus hijos sobre las situaciones que pasan en el trabajo, y a su vez, son los primeros en notar si algo va mal con ellos o si muestran alguna señal de sentirse estresados.

2.5 Metodología

Se contactará con personas expertas en el tema, como psicólogos y psiquiatras, ya que se busca poder tener una base teórica respecto a los efectos del burnout y el estrés, sus causas y consecuencias. Con la información necesaria, se buscará crear métodos y soluciones a partir de la información recopilada con el objetivo de poder usarlas en lo que se desarrolla el proyecto. Luego de ello, también se buscará a un experto en multimedia que pueda ayudar al desarrollo de la app en sí, y que pueda ser uso del material propuesto de forma adecuada. Al lograrse desarrollar la *app*, se hará un análisis de cómo está realmente cumple su objetivo, en donde se medirá el valor psico didáctico del juego, viendo cómo lo propuesto dentro este, cómo las técnicas de relajación y consejos sobre manejo de estrés, lograrán generar cambios positivos en los hábitos de quienes hagan uso de esta. Al tener lista la app después de su desarrollo y testeo, finalmente se pondrá a prueba frente al público objetivo. Sin antes haber realizado la respectiva promoción del juego tanto en la misma universidad como en redes sociales. Se hará uso de afiches en físico para las fachadas en el ambiente universitario, y en el caso de la web, se hará uso de publicidad relacionado a la funcionalidad y lo que se estima hacer sentir con el uso del juego. Gracias a esta difusión, se logrará tener los primeros contactos con los jóvenes quienes podrán mantener su primer contacto con la app. A partir de ello, se podrá recopilar datos necesarios que puedan demostrar si la app

produce los efectos esperados y a su vez, se obtendrá el *feedback* necesario para aspectos que pueda mejorar.

CÁPITULO III

3.1 Marco teórico

3.1.1 El Síndrome del Burnout

3.1.1.1 Definición

Durante la etapa universitaria, gran parte de los estudiantes desarrollan con efectividad las competencias en su proceso de conseguir sus objetivos académicos. Sin embargo, existe un grupo de jóvenes quienes cuentan con una gran dificultad en este camino, y son quienes tienden a presentarse dentro de las estadísticas relacionados a la mortalidad académica. Con respecto a la situación previamente ejemplificada, los universitarios pertenecientes a este grupo son de experimentar una carga considerable de estrés durante su etapa de recopilar aprendizaje. Además de ello, esta carga también se ve complementada por otras demandas extra académicas relacionadas a la vida social del estudiante. Es así, como este grupo de jóvenes no logran desarrollar estrategias de forma adecuada que puedan servirles de ayuda frente a las altas exigencias académicas, por lo que suelen sentirse impedidos de poder revertir esta situación. Debido a esto, suelen crearse comportamientos de evasión o escape por parte del individuo, que en su mayoría suelen ser perjudiciales para ellos mismos y su entorno. (Caballero, 2012)

Según Bresó (2008) este conjunto de particularidades puede generar una sensación y percepción en el estudiante de querer renunciar a todo, ya que no se siente apto para afrontar dichas demandas. Pues, desde su punto de vista, su nivel de competencias y estrategias no se iguala a la del estudiante promedio con el cual compite. El individuo asume una notoria conducta negativa de crítica hacia si mismo, en donde desvaloriza cualquier esfuerzo realizado y toma una posición autodestructiva hacia su persona. Así mismo, se puede notar la presencia de una creciente falta de interés hacia los estudios, pues el estudiante empieza a generar dudas constantes respecto a su capacidad de poder desarrollarlos de manera efectiva. Cuando este tipo de manifestaciones se hace

presente con regularidad en el día a día del estudiante se puede afirmar con exactitud que está siendo sometido bajo el Síndrome del Burnout académico.

El término burnout, que traducido recibe el significado de “quemado”, clínicamente hablando hace referencia al estado mental avanzado de desgaste profesional, también conocido como el síndrome de cansancio emocional. (Gil-Monte, 2003) Freudenberger en 1974 pudo dar con las primeras definiciones del burnout, quien lo describió como una sensación de fracaso acompañada de un estado en donde el sujeto decía “estar consumido” debido a las sobrecargas causadas por distintas exigencias físicas y emocionales por parte del trabajador. Por su parte, Maslach (1979) desde una observación más social, pudo definirlo como un estrés crónico relacionado al intercambio de experiencias con los clientes, que producían un estado de cansancio extremo y distanciamiento emocional hacia este grupo de personas. Al principio se lo relacionaba más al agotamiento y al desgaste, pero tras un análisis más minucioso de los comportamientos de estos sujetos se pudo reconocer dos aspectos importantes en sus perfiles: la despersonalización y la falta de realización persona. (Maslach y Jackson ,1981)

Por otra parte, Eldelwich y Brodsky (1980) señalaban que el síndrome generaba una pérdida progresiva del idealismo y energía en los trabajadores a causa de los distintos factores relacionados a su condicional laboral. Según estos dos autores, el burnout se podía separar en cuatro fases: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía. La primera condición se caracterizaba por la elevada presencia de aspiraciones y energía por parte del trabajador. La segunda se generaba al no producirse aquellas expectativas esperadas de la primera fase, dando pase a la tercera, en donde se empezaban a presentar distintas complicaciones emocionales, conductuales y físicas. Por último, la cuarta fase se caracterizaba por los mecanismos de defensa que presentaba el individuo frente a su creciente estado de frustración.

Desde el aspecto laboral, el burnout cuenta con tres características muy notorias que logran desarrollarse con el tiempo. En primer lugar, el síndrome no es de hacer una aparición temprana, conlleva un largo proceso por el cual el

individuo puede presenciar su intensidad, la cual va variando constantemente. Es decir, el trabajador en un principio puede sentir el estrés común tras un arduo día de trabajo, pero aquel estrés no puede definirse como una muestra temprana del síndrome como tal. Se necesita de una presencia constante de este estrés para poder definirlo como característica del burnout como tal. En segundo lugar, la presencia de la negación, es donde el individuo se presenta como un fracaso tanto en su entorno laboral como de forma personal. Es así, como quienes suelen percibir primero esta negación en su mayoría son los compañeros de trabajo, mucho antes que el propio individuo en cuestión. Esto puede ser un detalle importante para un diagnóstico anticipado de un cuadro de burnout. La tercera fase suele considerarse la fase más crítica, ya que existe de un cinco a diez por ciento de casos en que el síndrome es irreversible y constante en la vida del trabajador. Por eso, se recomienda un seguimiento y una detección precoz, aunque lamentablemente es complicado el poder tener un diagnóstico acertado, pues la brecha que existe entre un caso de desgaste y el síndrome del burnout es muy delgada (Acuña y Bruschi, 2013)

3.1.1.2 Modelos Teóricos del Burnout

Se tiene entendido que, para explicar el fenómeno del burnout, existen no solo una, si no, varias variables que se dedican a analizar aspectos importantes que lo componen. Entre los temas más comunes que se encuentran dentro de estas variables están los antecedentes y consecuencias del síndrome, los cuales nos permiten profundizarnos más dentro del grupo investigado, que son los propios trabajadores y su experiencia frente al síndrome del burnout. Así pues, que, bajo la necesidad de poder explicar sus particularidades, se decidió separarse en distintos modelos teóricos. El elemento en común que todos estos marcos comparten es que fueron creados con el objetivo de poder darle una explicación al síndrome desde cierto enfoque específico. En la primera división de modelos, se rescata el modelo de la teoría socio-cognitiva del Yo, la segunda se caracteriza por las teorías del Intercambio social, mientras que la tercera en las teorías del campo organizacional. (Ojeda, 2016)

Es importante empezar con el enfoque del modelo etiológico propuesto por Cherniss en 1993 para poder dar una introducción al primer marco teórico socio-cognitivo del Yo. En este modelo se explica la existencia de una serie de características en el ambiente laboral que permiten al trabajador desarrollar mecanismos de prevención para evitar un futuro desarrollo del síndrome del burnout en el trabajo. Existen unas cuantas características esenciales que permiten al usuario el poder mantener su compostura y un efectivo desarrollo en su laburo: la alta autonomía, la capacidad de tener control, el alto nivel de desafío, la retroalimentación de resultados y el apoyo social por parte de los compañeros y supervisores.

Párraga (2005) sostuvo que las teorías socio-cognitivas del Yo equivalían al conjunto de razonamientos que permitían al usuario el poder percibirse a sí mismo y a su propio comportamiento. Además, de que también este razonamiento podía verse modificado a través de la perspectiva que los otros podrían tener de esta persona a partir las acciones y consecuencias producidas a partir de dichos comportamientos. A su vez, el autor considera que el nivel de esfuerzo y capacidad de conseguir sus objetivos dependía mucho del grado de seguridad que tiene el individuo hacia su persona. Así mismo, este conjunto de acciones daba paso a la aparición de ciertas reacciones emocionales como la presencia del estrés y la depresión, las cuales se presentaban dependiendo de la intensidad y esfuerzo usado por parte del individuo en este proceso. Quienes suelen tener un mayor grado de autoeficacia, son las personas que experimentan con pocos episodios de estrés frente a situaciones que demanden de mucho esfuerzo mental o físico. Así que, al momento de que tengan que afrontar estos problemas, les será menos estresante. Factores como el éxito y la obtención de logros personales ayudan al aumentar la percepción de autoeficacia, mientras que, por otro lado, el fracaso en los logros solo ayuda a disminuirla, dando paso a desarrollarse el síndrome del burnout.

El Modelo de competencias sociales de Harrison (1983) explica que el síndrome está relacionado a las competencias percibidas, es por eso que se opta por este nombre para su descripción. Desde su punto de vista, los trabajadores, quienes ayudan a otras personas en su trabajo, generan una motivación para

ofrecer sus servicios y crean un gran nivel de altruismo en su interior. En el espacio laboral de estos trabajadores pueden existir factores que facilitan su actividad, como a su vez, pueden encontrar barreras que hagan de su rendimiento menos efectivo. Entre los factores positivos se tienen la presencia de los objetivos realistas, la retroalimentación recibida, la capacitación personal, etc. La motivación por el cual el trabajador se desempeña se encontraría como determinante para medir su eficacia frente a la obtención de objetivos laborales. Es decir, a mayor motivación el trabajador tenga, mayor será su eficacia laboral. Si en su ambiente laboral existen factores que ayuden a su desempeño, entonces, su productividad y eficacia mejoraran, y ello ayudará a generar sentimientos positivos de competencias sociales en el trabajador. De ser el caso contrario en donde se presentan mayores obstáculos, su nivel de eficacia y productividad disminuirán a causa de la carencia de obtención de objetivos.

Desde la perspectiva de Thompson, Page y Cooper (1993) existen cuatro factores que estarían asociados a la aparición del síndrome del burnout, y que uno de los roles más fundamentales en el proceso es el del desempeño de la autoconfianza. Estos cuatro factores son: La discrepancia entre las demandas del sujeto y los recursos, el nivel de autoconciencia, las expectativas frente al éxito personal y los sentimientos producidos por el nivel de autoconfianza en el trabajador. Este modelo plantea que la autoconciencia es un factor primordial en el origen del síndrome como tal. Pues, se lo considera como un rasgo de personalidad, y es descrito como la capacidad que tiene el trabajador en poder autorregular sus propios niveles de estrés cuando esta expuestos a tareas para la obtención de nuevos objetivos. Por lo tanto, quienes presenten niveles desbordantes de autoconciencia, son quienes son más propensos a sufrir situaciones de estrés, ya que se están sobre exigiendo bajo sus propias exigencias de productividad.

En lo que respecta a los modelos teóricos basados en la teoría del intercambio social, Martínez (2010) explica que cuando los trabajadores logran establecer relaciones personales interpersonales, ellos dan pase a que se produzcan los procesos de comparación social. Esta comparación, dependiendo

del grado positivo o negativo de la experiencia, producirá percepciones de falta de equidad o ganancia, aumentando las probabilidades de sufrir del burnout.

En el modelo de conservación social propuesto por Hobfoll y Fredy en 1993 explica que cuando la motivación básica del trabajador se encuentra en una situación de amenaza da paso a que se genere el estrés, y en alguno de los casos, puede dar apertura al desarrollo del síndrome. Por ello, es que la propuesta que se propone para que el Burnout se origine es habilitar más recursos a los trabajadores con el objetivo de disminuir su vulnerabilidad. Así mismo, se busca el modificar positivamente las cogniciones y percepciones en el personal corporativo. Con esto, se buscaría bajar los niveles de estrés percibidos y poder prevenir excesivas cargas de presión y cansancio emocional. Con lo anterior mencionado, se puede concluir que el objetivo principal de este modelo es promover estrategias de afrontamiento como un hábito de prevención.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, el estrés es una respuesta a la percepción de amenaza o frustración frente al elemento de motivación que tienen en el trabajo para realizar sus actividades. Al verse estos recursos amenazados, es cuando el sujeto empieza a generar una inseguridad en las habilidades que ha estado usando constantemente para llegar al éxito profesional buscado. De modo que ambos autores hacen hincapié en la relación del trabajador con sus supervisores y compañeros en el trabajo, pues, ellos pueden ser una de las principales fuentes de estrés según como se explica en el modelo. Por este motivo, algunos trabajadores se esfuerzan más de lo debido con la intención de poder protegerse de la pérdida de recursos, y poder mantenerlos para no tener que recurrir a conseguir recursos extras que pondrían en peligro su integridad frente al estrés. (Hobfoll y Fredy, 1993)

En referencia a los modelos teóricos de enfoque organizacional, el modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) señala como es la que la despersonalización es uno de los causantes principales del síndrome del burnout, el cual está acompañado de la falta de realización personal y del agotamiento emocional. A causa de ello, es que ellos proponen que para poder entender el síndrome es importante adentrarse dentro de la mente de los

trabajadores, para poder tener una visión más detallada de sus cogniciones frente a los eventos aversivos que originan el burnout. (Lozano et. al., 2008) Es así, como se explica como el síndrome es parte de un proceso que se genera a partir de una respuesta frente al estrés laboral y la tensión. En consecuencia, muchos de los profesionales afectados pierden la motivación y el compromiso que tenían inicialmente en su trabajo. El estrés laboral es una respuesta a la sobrecarga laboral, y la pobreza de rol. Por lo que estos trabajadores se ven bajo la situación de experimentar una pérdida de control y autonomía, y como consecuencia, una disminución en su autoimagen, provocándoles un sentimiento de fatiga e irritabilidad creciente. A partir de la segunda fase, es donde el trabajador presenta un distanciamiento frente a la situación de estrés. Por lo general, se puede observar un cambio en la actitud frente al usuario, lo cual puede implicar no involucrarse tanto en los problemas del cliente, pero sin dejar de ser empático. O también puede presentarse el caso contrario, donde se observa una indiferencia emocional, marcadas por el cinismo y la rigidez a lo que respecta a la relación con el usuario. (Gil-Monte y Peiró, 1997)

3.1.1.3 Etapas del Síndrome del Burnout

El síndrome del Burnout es una respuesta de afrontamiento frente al estrés laboral, y se sabe que conforme avanza, se puede hacer más crónico, afectando al desempeño de quien sufra de ello. Es por esto que, gracias a las investigaciones, se pudo dar con el resultado de la existencia de fases, donde se es posible reconocer si el síndrome en si está en su etapa inicial, o final. Se debe tener en cuenta que cuando se encuentra en las fases finales, los efectos hacia la salud mental y física son más críticos. Ya que el burnout es el causante de una cadena sistemática de síntomas que incluye cansancio emocional, cambios radicales en la actitud y comportamiento del trabajador y problemas fisiológicos, los cuales se sabe que afectan al desempeño laboral del individuo. (Grau y Chacón, 1998)

Edelwich y Brodsky (1980, citado por Salinas, 2012, p.p.216- 217) establecieron que el síndrome de burnout tiene 5 etapas características donde todo trabajador padece cuando se encuentra bajo la influencia de este:

- a) Etapa del Entusiasmo: El trabajador siente que su trabajo le inspira, por lo que siente motivado a aprender. Crea aspiraciones a base de ello, y cuenta con muchas energías. Ve los conflictos del trabajo como una simple enseñanza, ya que esos conflictos en su mayoría suelen ser solucionados de forma rápida.
- b) Etapa de Estancamiento: Al no cumplirse las aspiraciones y proyecciones de la primera etapa, el trabajador empieza a pensar a analizar la situación en la que se encuentra. El esfuerzo realizado y remuneración obtenida no son del todo equitativas. A partir de ello, el trabajador puede sacar las conclusiones de que existe una clara inestabilidad en las demandas que le impone su establecimiento de trabajo, y en la cantidad de recursos que este lo ofrece para poder afrontarlas. Es aquí cuando se hacen presentes las primeras manifestaciones de estrés laboral.
- c) Etapa de Frustración: Se es notoria la desilusión y la desmotivación laboral en el trabajador, ya se presentan complicaciones tanto en estado emocional, físico y conductual del individuo. Al momento de tener que cumplir con actividades laborales, el sujeto se sentirá incapaz de realizarla eficazmente. La irritabilidad es evidente en su modo de realizar las cosas, ya que su comportamiento puede estar variando constantemente. Los clientes y compañeros de trabajo pueden ser los más afectados por esta condición.
- d) Etapa de Apatía: Al no poder obtener los resultados que busca, por parte de su propio desempeño o por lo que el trabajo en si lo ofrece, opta por adoptar actitudes y conductas defensivas negativas en su trabajo. La presencia del cinismo y falta de interés se hacen más notorias en el perfil del trabajador.
- e) Etapa del síndrome de burnout: En esta etapa, el trabajador llega a padecer de una imposibilidad física y psiquiátrica que no le permite trabajar de forma eficaz. Es aquí cuando se hacen presentes las

distintas dimensiones del Burnout: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. En mucho de los casos, el trabajador llega a tener la conclusión de renunciar a su puesto de trabajo. Lamentablemente, ese síndrome no es exclusivo de un solo lugar de trabajo, ya que esta situación puede presentarse en otros lugares.

Por consiguiente, al progresar los síntomas, el síndrome del burnout particularmente afecta a las capacidades del individuo en su desempeño dentro del trabajo. Hay una notoria baja de autoestima, y cuenta con sentimientos de culpa al no llegar a las expectativas que se había propuesto antes. Se hace presente las tensiones corporales, como la fátiga crónica, los dolores de cabeza, problemas en la piel, dolores en el pecho acompañado de palpitaciones y la presencia de tic nerviosos en distintas partes del cuerpo. En las etapas finales, donde el síndrome ya está del todo desarrollado, el trabajador cuenta con una visión de sí mismo muy negativa, que no solo afecta a sus decisiones, pero también afecta al cuidado de su propio cuerpo. En el peor de los casos, puede presentar defensas bajas, poniendo en riesgo su salud. Son propensos a aislarse, por lo que prefieren estar solo que juntos a sus compañeros o supervisores. (Potter, 1993; Carson, Bartlett y Croucher, 1991)

3.1.1.4 Detección y Diagnostico del Burnout

La naturaleza psicosocial es el factor primordial del cual se basan distintos modelos que explican el síndrome del burnout. Gracias a ellos, es que se ha podido tener una visión más expandida con respecto al síndrome en el ambiente laboral, pudiendo entenderlo y obtener un diagnostico mucho más acertado a partir de estos resultados. Se tiene entendido, que, desde esta perspectiva psicosocial, una de las de principales características de este síndrome es que suele ser muy insidioso, es decir, suele involucrarse dentro de la vida de los trabajadores, y dependiendo de la naturaleza de la persona, ha aumentado su

intensidad. Aun así, existen muchos casos donde el burnout se confunde con un simple caso de desgaste propio de la profesión por parte del trabajador. Quienes pueden dar con un diagnóstico precoz muchas veces suelen tratarse de los mismos compañeros de trabajo, y a veces son ellos quienes logran prevenir que el trabajador en sí se adentre en etapas más preocupantes del síndrome que puedan provocar su deceso frente a sus actividades laborales. (Barbosa, Muñoz y Rueda, 2009)

A lo largo de los años, se han utilizado distintas técnicas para la detención del Síndrome del burnout. A primera instancia, los investigadores optaron por uso de observaciones sistemáticas, entrevistas estructuradas y test de proyección. Posteriormente, se empezó a emplear más el uso de evaluaciones a partir de cuestionarios en los cuales se planteaban problemas relacionados al estrés y la experiencia en el trabajo. Aun así, es importante recalcar que los resultados basados en los test de autoevaluación necesitan estar respaldados por otras fuentes, para poder asegurarse que estos contribuyen a las estadísticas y resultados previamente analizados por otros medios de investigación. Por eso, se recomienda el poder tener un seguimiento cercano a estas evaluaciones, pues puede correr el riesgo de que las variables independientes y dependientes postuladas sean muy cercanas, por lo que muchas veces estas pueden ser usadas como causas y en otros casos, como consecuencias. A pesar de correr con estas dificultades en el progreso, los investigadores prefieren usar estos autoinformes con mayor regularidad que otro tipo de métodos. Existen dos tipos de test preferidos por ellos, los cuales son: el Maslach Burnout Inventory (1981) y el Burnout Measure. (1988). (Martínez, 2010)

El primer método se presenta como un cuestionario que se ofrece al usuario, el cual está constituido por 22 ítems, en donde se prioriza preguntas respecto a lo que siente y lo que percibe en el trabajo, en pocas palabras, sus sentimientos y actitudes hacia su institución y hacia sus clientes. Si bien se sabe que los resultados de estos test pueden ser muy ambiguos, es importante el poder reconocer los distintos contextos y profesiones que existen en el ambiente laboral para poder tener una visión más específica de los resultados obtenidos

en estas evaluaciones. A pesar de ello, se sabe que el MBI cuenta con un adecuado nivel de consistencia en sus resultados. (Maslach y Jackson, 1986; Buzzetti, 2005)

3.1.1.5 Variables desencadenantes del Burnout

Debido a los abundantes síntomas y consecuencias, no existe un grupo específico de variables que causan este síndrome, aún así, gracias a las arduas investigaciones que se han dado respecto al tema, es seguro decir que existen factores especiales que resaltan más por su presencia y su incidencia. Uno de los primeros agentes de riesgo a resaltar son las actividades laborales como tal y las relaciones que tiene el trabajador con el cliente. Generalmente los que se ven mayormente afectados por este factor son quienes trabajan en identidades laborales relacionadas al sector de salud y el sector educativo, como las enfermeras, doctores, trabajadores sociales, maestros, consultores, etc. De igual manera, los horarios de excesivo trabajo y el alto nivel de exigencia suelen contribuir a que el trabajador se sienta presionado al querer realizar sus actividades en el trabajo. Es así, como el síndrome se puede manifestar tanto en los trabajadores como en las organizaciones como tal. Ya que en el primero, se suele presentar los problemas de tolerancia y estrés, mientras que en segundo, se presentan las dificultades ligadas a la organización del personal y del ambiente laboral. (Forbes, 2011)

Otro agente de riesgo a destacar es la sensación de falta de control. Según Maslach en 2009, existe un vínculo de esta variable con los elevados niveles de estrés. Dentro de este aspecto, existen varios que se desligan de este como la micro administración de empleados, la cual se entiende como la existencia de un grupo de trabajadores quienes están constantemente vigilados e inhabilitados de poder usar su propia sabiduría o experiencia que les permita contribuir de alguna forma en el trabajo. Debido a esto, muchos de ellos sienten que no cuentan con la autonomía necesaria que les permita poder ser productivos durante sus horas laborales. Cuando ellos creen estar realizando alguna tarea de forma responsable, siempre surge la duda de que si realmente tendrán la capacidad de controlarlo, o si simplemente será ignorado por sus

superiores. La baja actividad económica puede contribuir a un ambiente mucho más caótico y ambiguo en el trabajo, por lo que también daría paso a sensación de falta de control en los empleados. Muchos de los empleados se encontrarían preocupados por mantener el puesto, por pasar por un nuevo cambio de gerencia o a ser posiblemente despedidos.

Por otra parte, se tiene a las recompensas insuficientes, en donde los empleados sienten que no están siendo recompensados como es debido por su desempeño. Generalmente, se piensa que los trabajadores solo buscan obtener una recompensa a nivel económico, pero contrario a lo que se cree, muchos empleados están interesados en obtener conocimientos, y a crecer a nivel de aprendizaje. Por eso, es que los trabajadores gustan de ser reconocidos por lo que hacen, y que señalen la calidad en sus trabajos. Ya que, al esforzarse, sienten que merecen tener ese reconocimiento y admiración por parte de sus superiores. Buscan constantemente el tener alguna retroalimentación, pues, siempre están en búsqueda de progresar para poder recibir mayor apreciación en sus logros. Por ello, es que se puede concluir, que el estado de ánimo de los empleados es equivalente a la cantidad de recompensas y reconocimientos obtenidos. Sin embargo, cuando este intercambio no se da como es debido, no existe una motivación estándar en el que el trabajador que le permita estar motivado en querer realizar su labor. (Maslach, 2009)

Las relaciones con los demás empleados también es un área importante analizar. Cuando estas relaciones laborales se ven afectadas por la falta de confianza y apoyo, por problemas anteriores que no han sido resueltos, esto da paso al desarrollo de un quiebre en la comunidad. Las relaciones laborales están compuestas no solo por los supervisores o colegas, también incluyen las personas que reciben los servicios, los vendedores externos, los representantes exteriores, etc. Por eso, es que, para un buen ambiente laboral, es importante la presencia de una buena convivencia entre todos los participantes, sean internos o externos a la empresa. De existir problemas, se podrán solucionar con mayor facilidad, ya que existe una comunicación y entendimiento de por medio. Pero cuando la situación es inversa, los empleados pueden estar expuestos a un ambiente de hostilidad y de una competencia no sana, lo que sería causante de

mayores conflictos sin resolver. Así es como se daría paso a que el burnout se desarrolle y la productividad en el trabajo se complique por estas mismas razones. (Montoya y Moreno, 2012)

La ausencia de imparcialidad en el trabajo es una variable relativamente nueva dentro de la investigación del burnout, pero no menos importante, ya que en los últimos años se ha mostrado como una de las razones más apegadas al origen del síndrome. Cuando el empleado siente que no está siendo tratado como es debido en el trabajo, es cuando empieza a generar actitudes negativas frente a este trato. La rabia, el cinismo y la hostilidad son comunes en su forma de actuar, se verá afectado por pequeños incidentes hasta un punto de dejarse sobrellevar por ellos, dándoles demasiada importancia cuando no la necesita. Según lo expuesto en las teorías de equidad cuando estos individuos sienten que hay un desequilibrio en la equidad, buscan alternativas para poder conseguir la equidad que están buscando. Esto implica que se puedan dar procesos organizacionales en el trabajo para resolver incidentes pasados, esperando tener una solución justa frente a eso. En caso contrario no se obtenga la solución deseada, el empleado buscaría encontrar la solución en áreas que el mismo maneja. Para ejemplificar una situación, si el empleado piensa que en el trabajo no está siendo pagado como se debe, entonces recurrirá a abandonar rápido el trabajo o a llevarse objetos del trabajo porque “es parte de su paga”. En casos más extremos, también podrían ir en contra de quienes ellos creen son los culpables de su mal trato en el trabajo. (Walster, Berscheid y Walster G.,1973; Siegrist, 1996)

3.1.1.6 Consecuencias del Burnout

Desde una perspectiva personal, se sabe que el Burnout afecta directamente a los recursos energéticos de la persona, por lo que la salud del individuo puede verse afectada. Se harán más comunes los episodios de agotamiento y de falta de energía. En adicción a ello, el trabajador empezará a sufrir de distintas reacciones secundarias tales como afecciones gastrointestinales como úlceras o gastritis, dolores de cabeza duraderos o una baja considerable en las defensas de la persona. Otra alteración muy común que

se puede presentar al estar bajo la influencia del síndrome son las alteraciones en el sueño. El individuo estará expuesto a cambios repentinos en su horario nocturno, pues, tendrá manifestaciones de despertares nocturnos, dormirá menos horas de lo que habitual hace y en general sentirá que no está teniendo el descanso necesario. Debido a que el sueño está influenciado por el agotamiento emocional de forma directa, el sueño se ve inhabilitado de poder cumplir su facultad a un cien por ciento. Esto significa, que no importa si el trabajador haya descansado el mínimo de 7 a 8 horas de sueño recomendado, igual sentirá que no ha sido suficiente como para recuperarse. (Shirom, 2003; Miro et. al., 2007)

Según Gil-Monte en 2003 existen cuatro categorías cruciales para segmentar las consecuencias que produce el burnout en las personas. En primer lugar, se ve denominado a partir de los índices emocionales, en donde el individuo decide optar por el distanciamiento emocional, ya que desea alejarse de situaciones que le provocan estrés. Por ello, es que el sujeto empieza a experimentar cuadros de ansiedad e impotencia de darse el caso que tenga que enfrentarse a este tipo de situaciones de nuevo. El segundo lugar parte a partir de los índices conductuales en la persona. Se observan cambios bruscos de humor y comportamientos agresivos que no solían ser comunes en el individuo. El trabajador se ve expuesto en un ambiente que le provoca explosiones de emociones internas, se pone iracundo y prefiere tener un distanciamiento frente a sus compañeros, ya que siente que ellos también son una carga más frente a su estrés. Por otra parte, en la tercera categoría se encuentran los índices somáticos, en donde se hace hincapié a las alteraciones de salud del trabajador. Entre estos problemas, los más recurrentes están relacionados a problemas cardiovasculares como la hipertensión y a problemas respiratorios como las crisis asmáticas. Finalmente, en cuarto lugar, se encuentran los índices actitudinales, caracterizado por el desarrollo de actitudes negativas tales como la hostilidad, apatía y cinismo. Estas actitudes por lo general son una respuesta frente a la propia institución y ambiente del trabajo.

Cuando el trabajo no cuenta con una organización óptima que beneficie tanto a la institución y a los trabajadores, es cuando muchos de los empleados

estarán propensos a experimentar problemas durante sus horas de actividades laborales. Se observará una falta de energía considerable en el sujeto, mostrará poca energía o interés al momento de interactuar con los clientes, se sentirá desmotivado al tener que cumplir con su trabajo, tendrá ganas de abandonar su puesto o la institución y también estará expuesto a sufrir de episodios de frustración. A consecuencia de ello, es que se puede observar también un cambio ofrecido en el trabajo. Ya que, el personal está expuesto a situaciones negativas que afectan tanto a su desempeño como el trato a terceros. De manera que se puede concluir que el Burnout no solo afecta al empleado como tal, sino que también impacta de forma directa a al ambiente de trabajo. Pues, el síndrome influye mucho en el nivel de eficacia y de productividad de los trabajadores. Los empleados son quienes suelen experimentar todos estos problemas primero, desde la insatisfacción laboral, hasta el bajo compromiso organizacional. Además, que ellos son quienes manejan generalmente todas las tareas propuestas en el lugar. De existir esta presencia del burnout es evidente que existirá un receso en el avance de tareas dentro la institución. En consecuencia, se puede explicar al Burnout como “un efecto de contagio” que se da debido a las interacciones recurrentes informales que suceden en el trabajo. (Lee y Ashforth, 1996; Maslach y Leiter, 2016; Maslach et al., 2001; Pervez y Halbesleben, 2017; Pines y Maslach, 1978)

Es común notar la presencia del agotamiento físico en los jóvenes trabajadores, así como también observar dificultades en sus habilidades cognitivas como la retención de información. En el peor de los casos, este síndrome puede causar una disminución en el rendimiento académico de los jóvenes, provocando que sus notas bajen considerablemente o reprueben ciertas materias. Sus expectativas respecto al éxito se vuelen casi nulas, y no existe la sensación de satisfacción o felicidad al realizarlos como era en un principio. En consecuencia, muchos optan por la idea de querer abandonar sus estudios. En lo que respecta al enfoque de salud mental, los síntomas más comunes suelen ser la disfunción mental, y la aparición de la depresión o ansiedad respectivamente. (Caballero, et ál., 2007, Manzano, 2002; Salanova, et ál., 2005; Martínez & Marques-Pinto, 2005)

Adicionalmente, este tipo de manifestaciones pueden separarse en tres tipos de categorías, según es expuesto por Rosales y Paneque en el 2013:

- a) **Psicosomáticas:** Donde predominan la presencia de las alteraciones cardiovasculares tales como la taquicardia. El sujeto puede padecer de una fatiga crónica, el cansancio determinará como es que se desempeñe en el trabajo. Aparición de dolores corporales, especialmente en los músculos. Alteraciones en su respiración, así como también en su piel (resequedad o picazón) De ser mujer, también existe la posibilidad de tener alteraciones en el ciclo menstrual.
- b) **Conductuales:** Debido a las dolencias, el sujeto puede ser capaz de medicarse de forma excesiva, abusando de fármacos. Así como también esta propenso a crear una dependencia con el alcohol o el tabaco. Preferirá la idea de poder saltarse clases debido a la situación que tiene en el trabajo, o porque simplemente no ha realizado sus tareas como es correspondiente. Su capacidad para relajarse se disminuirá de poco en poco, así como también sus hábitos alimenticios se verán modificados de forma negativa (evita comer o come en exceso).
- c) **Emocionales:** Incrementa la necesidad de querer abandonar los estudios debido a la presión que siente. Se siente impaciente, no puede mantener la calma. Por los altos niveles de ansiedad que siente no puede concentrarse como es deseado. Este propenso a sufrir de depresión y a tener baja autoestima. Su motivación cada vez es más pobre con respecto a situaciones pasadas.

3.1.1.7 Burnout en el Ambiente Académico

Uno de los primeros indicios respecto a la vertiente enfocada al estrés académico es a partir de la suposición de que los estudiantes como cualquier profesional, también se ven envueltos en un ambiente negativo debido a la

sobrecarga de responsabilidades ejercidas en sus instituciones de estudio. Pues, según Bresó (2008) la institución universitaria mantiene una relación de compensación con el alumno, ya que, dependiendo de los resultados ofrecidos por el estudiante, esta le ofrecerá becas, reconocimientos por su esfuerzo o premios. Algo que también se puede evidenciar en el trabajo con el empleado, pues cuando este sujeto ejerce bien su trabajo, su institución laboral le ofrece beneficios tales como la retroalimentación y bonos que contribuyen a una mejora en el performance de sus propias actividades. Es así, como el enfoque de investigación respecto a esta variable se orienta en explicar la relación del estudiante frente a la tensión y su sensación de comodidad frente a los estudios.

Gracias al uso de cuestionarios como Maslach Burnout Inventory General Survey en estudiantes de universidades, es que se pudo dar paso a la creación del cuestionario llamado Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) el cual pudo demostrar resultados enfocados en las experiencias propiamente de los universitarios. Los resultados pudieron dar a conocer que gran porcentaje de los estudiantes presentaba agotamiento debido a las altas exigencias académicas. Además, que el perfil de este sujeto se caracterizaba por presentar actitudes de auto sabotaje, sentimiento de incompetencia, agotamiento y dudas respecto a sus propias capacidades para afrontar los estudios. (Caballero, Abello y Palacio, 2007; Salanova, Bresó y Schaufeli, 2005)

Es así, como se logra definir al burnout académico como el periodo en el cual los estudiantes están influenciados bajo la tensión y presión que se presenta a partir del proceso de aprendizaje del cual ellos están siendo participes. Dependiendo del alumno, este estado de estrés puede determinar si el alumno persevera o fracasa en sus estudios. Existen los factores académicos como el exceso de tareas, los horarios de universidad muy cargados, el cumplimiento de créditos por ciclo, poca comunicación con los profesores y compañeros, sobrecarga de cursos por ciclo y las altas demandas y exigencias, que hacen del alumno correr el peligro de caer bajo el síndrome. Por otra parte, se tiene los factores de tipo fisiológicos como los cambios hormonales, la desnutrición como consecuencia de un mal hábito alimenticio, y el sobrepeso, los cuales también contribuyen a aumentar los niveles de tensión en el organismo. Seguidamente,

se encuentran los factores pedagógicos que están relacionados a la calidad de enseñanzas ofrecidas por los docentes. Es aquí donde se evalúan los métodos empleados, que tan bien se está haciendo uso de los materiales didácticos en sus clases, y como es que logran motivar al alumno a aprender. De ser un caso positivo, los alumnos estarán más entusiasmados con respecto a aprender, en caso contrario, se convertirá en otro factor estresor que motivará al crecimiento del burnout en el ambiente estudiantil. (Salanova, et al., 2005; Durón y Oropeza, 1999)

3.1.2 Estrés Laboral

3.1.2.1 Definición

Los primeros registros de estudios sobre el estrés laboral se originaron cerca de la década de los años 30, al mismo tiempo que se estudiaba el estrés como un síndrome de adaptación. En ese entonces, el primer sujeto analizado fue el empleado de área de salud, el cual mostraba resultados desconcertantes al estar expuesto a situaciones negativas en el trabajo. Entre ellos, los que más resaltaban eran el bajo rendimiento laboral y la baja estima personal. También existían otras variables que se presentaban en casos más extremos, como el deseo de querer suicidarse debido a la insatisfacción y presión que experimentaba el empleado a causa de su propio trabajo. Hoy en día, los empleos en los que se presenten tareas que no despierten el interés en sus trabajadores, que sean repetitivos o que contengan una alta carga emocional, pueden ser detonantes que ayuden a causar los indicadores mencionados con anterioridad. Aunque estos resultados estuvieron ligados a empleados del sector de salud por bastante tiempo, en la actualidad se puede observar que estas condiciones también se pueden presentar en otros sectores laborales. (Alcalde, 2010)

Del Hoyo (1997) explica que el estrés laboral es una respuesta que produce el organismo a partir de su deseo de adaptación frente a los elementos que lo rodean. Estas respuestas pueden presentarse de forma fisiológica y psicológica, además de que también puede afectar directamente al comportamiento del sujeto, dependiendo de su gravedad. A partir de estudios

psicológicos, es que se pudieron determinar tres enfoques importantes del estrés laboral: el fisiológico, el ingenieril y el psicológico. En el modelo fisiológico, el estrés se describe como una respuesta al organismo a causa de hormonas como la adrenalina y neurotransmisores como la noradrenalina, serotonina, etc. Además de que también se pueden observar otro tipo de reacciones como la aparición de tensión muscular, y el aumento en la frecuencia cardíaca, las cuales se presentan como una respuesta que el mismo cuerpo provoca con el objetivo de poder defenderse frente a los estresores. (Cox et al. 2005)

Por otra parte, el enfoque ingenieril, según explica Cox y Griffiths (2005) el estrés se provoca en el ambiente donde hay un exceso de estímulos que recaen en las personas, dichos estímulos pueden ser medidos y explicados de tal forma que se pueda deducir cuan influyentes son en el desarrollo del estrés en el empleado. A diferencia del fisiológico, aquí el estrés es causado a partir de factores externos, los cuales no son causados por el organismo. Es así como se reafirma que el estrés del trabajo no está enfocado en su solo ambiente de trabajo como era expuesto antes, pero que también se da en sectores educativos, como las escuelas y universidades, hasta en sectores creativos como agencias de diseño y de publicidad. En último lugar, la perspectiva psicológica se explica como la propia evaluación que realiza el sujeto frente a los estímulos que están a su alrededor. Esta persona decide si estos estímulos se clasifican como positivos o negativos, por lo que puede concluir si ellos pueden considerarse elementos estresantes o no. Debido a esto, es que las consecuencias dependen mucho del juicio de la persona y que tan perjudicantes vea estos estímulos para considerarlos como estresores dentro de su día a día.

Desde la perspectiva de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estrés del trabajo es un resultado de la reacción del empleado frente a las exigencias y presiones presentadas en el trabajo. Generalmente está ligado a situaciones donde el sujeto está expuesto a tareas que ponen a prueba sus conocimientos y habilidades, pues a veces suelen ser más exigentes de las que comúnmente están acostumbradas a realizar. Este estrés segmentado de las instituciones laborales puede provocar una notoria saturación en la salud física y mental del empleado, generando notorias consecuencias que afecta a su vida

y a de quienes lo rodean. Pues, estas personas pueden ser los primeros en observar estos cambios, que en su mayoría suelen ser muy inesperados, y ajenos a la actitud de la persona afectada en cuestión. Por otro lado, desde un aspecto médico, este estrés se explica como un proceso que afecta al organismo de tal modo que esta supera su capacidad de control, dando paso a la creación de cambios rotundos biológicos y psicológicos que pueden poner en riesgo la salud del sujeto. (Leka, Griffiths y Cox, 2003; Cohen, Kessler y Underwood, 1995)

Se debe tener en cuenta que en todo lugar de trabajo puede volverse malo cuando el desenvolvimiento de los trabajadores se ve afectado por distintos estímulos negativos dentro de este. Por ello, también el problema está ligado a como dirección de los institutos laborales sepa cómo manejarlo. Es por esto, que los supervisores y directivos deben tener opciones y estrategias que puedan ayudar a mejorar el ambiente de trabajo. Además, que es importante la pronta identificación de conflictos y problemas que se puedan presentar, para dar con una solución rápida y eficaz para que el clima laboral no se vea afectado. Factores como la poca valoración del empleado, o el impedimento de hacer a los trabajadores en participar en decisiones influyen mucho a un ambiente negativo laboral. Por consiguiente, es importante tener un plan de prevención que ayude a prevenir y detectar estos problemas antes de que se puedan prolongar. Está demostrado que las empresas que velan por la salud y bienestar de sus empleados son quienes cuentan con una mejor productividad y menos conflictos laborales. Además, que ayuda mucho a lograr un sentimiento de satisfacción en sus trabajadores y los motiva a querer seguir aprendiendo. (Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid, 2013)

3.1.2.2 Modelos de Estrés Laboral

Según Schaufeli, Maslach y Marek en 1993 afirmaban que para tener un estudio más óptimo con respecto a la etiología del estrés laboral se debía prestar atención específicamente a la naturaleza del trabajo y a los estresores como tal. Además, que también se recomendaba un estudio específico de cada entorno laboral, ya que los estresores se desarrollaban de distintas formas. Y es así

como estas particularidades dieron paso a la realización de distintos estudios y desarrollo para cada campo planteado. Se sabe que, a nivel general, los campos que han sido mayormente estudiados fueron el del profesorado, el cual supera la cantidad 200 artículos. Luego, seguía el sector de salud, junto a los policías, sumando un total de 506 artículos al respecto. Las demás profesiones se encuentran en un promedio por debajo de 200, pero aún se sigue abriendo a más espacio de investigación hasta la fecha. En este propósito, se explicarán las distintas teorías explicativas en relación al estrés laboral y el desgaste continuo profesional que se evidencia en distintos ámbitos laborales.

En primer lugar, se encuentra el modelo de facetas de Beehr y Newman en 1978, en donde el estrés parte de una faceta medioambiental, donde la respuesta causada por el estrés parte del aspecto de consecuencias en la persona. Según lo que se expone en este modelo, los estresores y la respuesta causada por ellos son condiciones necesarias para decir que el trabajador está bajo una situación de estrés laboral. La faceta personal está caracterizada por presentar los aspectos estables de la persona, como sus rasgos y la personalidad. Estas características pueden también interactuar con los estresores de tal modo que pueden producir una variabilidad frente al estrés presenciado. Por otro lado, también se presenta las facetas de consecuencias organizativas con las cuales se puede tener un control respecto a los comportamientos de los trabajadores que están bajo el estrés, quienes están relacionados al nivel de eficacia y productividad en trabajo. Finalmente, también está la faceta de duración, la cual muestra cuán importante es el tiempo, y como esta afecta a la disminución o incremento del estrés laboral. Con el paso del tiempo este modelo fue modificándose, en donde la faceta ambiental se separó en dos partes: los estresores y las distintas características que sucedían dentro de la situación. En esta actualización, las características personales tenían una mayor relevancia frente a la relación existente de los estresores y de las respuestas de estrés, tomando un papel de moderador frente a ellas. Por lo que ahora estas características también podían causar directamente respuestas variadas frente al estrés. (McGrath y Beehr, 1990)

En segundo lugar, se tiene el modelo de ambiente social propuesto por Instituto para la Investigación Social de Michigan en 1962, el cual se encargaba de realizar trabajos relacionados a como el laborar puede tener efectos negativos en la salud, dio a conocer cuatro elementos que consideró importante en proceso que conlleva el estrés para desarrollarse. Entre estos se encuentran: las condiciones físicas y sociales objetivas, la percepción subjetiva del trabajador frente al contexto objetivo, el repertorio de respuestas del empleado y las consecuencias del estrés sobre la salud mental y física. Este modelo influyó a otros autores como McGrath en 1976, quien también propuso la idea de que el proceso de estrés se manejaba bajo cuatro etapas primordiales, las cuales estaban relacionadas al ambiente fisicosocial específicamente.

Aun así, la particularidad de este modelo propuesto es que se enfoca más en los procesos que se relacionan entre los cuatro elementos. Es gracias a esta investigación que McGrath logra determinar cuatro procesos que conllevan a experimentar estrés. La primera etapa la cual se conoce como el proceso de apreciación cognitiva se caracteriza por analizar la situación y la situación percibida. La segunda parte se relaciona directamente con las respuestas del individuo y cómo influyen la toma de decisiones en el problema. De darse el caso de no tener la respuesta esperada, se empieza una búsqueda a una respuesta alternativa para poder modificarla. En la tercera etapa se explora el proceso del desempeño, la cual ofrece como resultado un conjunto de conductas que están disponibles para ser evaluadas de forma cualitativa y cuantitativa. Para finalizar, en la cuarta etapa se da una relación establecida entre la conducta y la situación, este proceso recibe el nombre de proceso resultante.

En tercer lugar, se presenta el modelo de demandas, restricciones y apoyo propuesto por Karasek en 1979, en donde plantea el estudio específico de la satisfacción personal que el sujeto experimenta durante su estadía en su institución laboral. En esta investigación se considera al distrés como un factor que impacta negativamente a la satisfacción laboral. Cuando esta se encuentra a niveles muy bajos, se puede dar con la conclusión de que el empleado está sujeto a situaciones estresantes dentro de su trabajo. Si se toma de consideración las demandas laborales y la capacidad del trabajador en tomar

decisiones dentro de su institución laboral, entonces las posibilidades de explicar el estrés aumentan. La combinación entre ambas variables permite al estudio el poder entender con mayor claridad las diferencias individuales de las consecuencias físicas como las psicológicas generadas a partir del estrés. Por lo tanto, se puede concluir que el estrés es una consecuencia basada en la combinación de demandas elevadas y la poca capacidad del sujeto al momento de tomar decisiones. Esto es lo provoca la aparición del distrés, lo que da paso a la sensación de tensiones más recurrentes. Este problema puede ser causante de futuros problemas coronarios de darse el caso.

Finalmente, en cuarto lugar, se tiene a la Teoría de la Activación Cognitiva del Estrés propuesta por Meurs en 2011, la cual se origina como una teoría explicativa, la cual recopila los distintos estudios realizados previamente respecto al estudio del estrés ajeno al entorno organizacional. En el modelo antiguo se explica que era indispensable analizar los cuatro niveles diferentes del estrés. Por su parte, mostraba al estrés como un estímulo y a los estresores que también tomaban ese rol dependiendo de cómo el sujeto percibía el estímulo, y lo evaluaba de tal forma que podía concluir si se trataba de una amenaza o no. Esta evaluación solo se daba bajo las condiciones de haber analizado las experiencias previas y resultados, basados en las expectativas del propio sujeto. En segundo lugar, se analizaba la experiencia del estrés como tal, en pocas palabras, la percepción emocional y cognitiva de estar bajo la influencia del estrés. Es como todo este progreso da paso a una evaluación mediante registros psicofisiológicos, psicoimmunológicos, comportamentales, neuroendocrinos y de bioquímica cerebral que podrán ayudar a un mejor diagnóstico. Finalmente, también se cuenta con el feedback recibido por la respuesta del estrés, es decir, la experiencia propia del sujeto frente a situaciones estresantes.

3.1.2.3 Factores determinantes Estrés Laboral

A lo largo de los años, distintos autores han logrado dar con numerosos resultados acerca de los factores que influyen en el modo por el cual los sujetos perciben, interpretan y responden frente al estrés. A partir de ello, es que se

originaron distintas investigaciones que se han dedicado a estudiar la relación del estrés laboral con los factores demográficos, en donde los resultados han variado. Si bien se dice que estas variables están relacionadas al desarrollo del estrés en el ambiente laboral, también se sabe que, a pesar de su relevancia, no siempre terminan siendo los determinantes del origen de este. Aun así, estos factores pueden causar que la vulnerabilidad en la persona aumente. Entre los factores demográficos en que las investigaciones se han centrado más han sido la edad, el estado civil, el grado de educación y el género. (Girdler, Jamner y Shapiro, 1997; Slaski y Catwright, 2002).

Seltzer y Numerof (1988) explican que la edad es un factor que puede medir la magnitud e intensidad en los cuadros de estrés. Pues, la cantidad de estresores depende mucho del rango de edad del individuo, es decir, mientras más años el individuo tenga, los efectos del estrés aumentan. Aun así, existen argumentos que señalan completamente lo contrario, demostrando que los grupos con mayor estrés laboral está conformado por trabajadores más jóvenes de edad. Por lo general, los jóvenes son quienes más esfuerzo emplean al momento de laburar en sus centros laborales, ya que, buscan poder mantenerse vigentes en planilla, además de contar con una posición que pueda dejarlos más estables con respecto a su nivel socioeconómico. Sin embargo, muchos de estos trabajadores están sujetos a diferentes presiones ligadas al manteniendo de sus contratos, así como también a malos horarios de trabajo que desgastan considerablemente su energía física y mental. Además de que aquellos que cuentan con mayor inexperiencia suelen ser lo más afectados debido a la falta de competencia y recursos en su puesto laboral. Por esta razón, de que trabajadores mayores son quienes pueden manejar mejor el estrés en lo que respecta a manejar ciertas áreas en el trabajo. Pues, debido a la falta de experiencia, es que muchos trabajadores jóvenes se sobren exigen con el objetivo de poder cumplir con lo esperado a pesar de no contar con los recursos y conocimientos esperados. (León-Rubio y Avargues, 2007)

Respecto a la relación del género con el estrés laboral, se realizaron varias investigaciones en las cuales no se encuentra una diferencia. No obstante, según Jick y Mitz en 1985 sostenían que existían ciertos resultados de que si se

presentaban diferencias en la forma como los estresores actuaban, así como también variaban dependiendo de la persona y las consecuencias que causaban en ellas. Además, de que también se mostraba que las respuestas hacia el estrés variaban de la misma manera. Por su parte, se pudo encontrar que las mujeres quienes son directivas son más propensas al uso de tabaco. Así mismo, ellas son quienes consumen con mayor cantidad diferentes tipos de medicación como los ansiolíticos y antidepresivos, además de correr el riesgo de estar bajo más presión a causa de la aparición de varios estresores. Por otra parte, los hombres son quienes presentan mayores problemas físicos en respuesta a estas muestras de estrés. Entre esos problemas se encuentran: la cirrosis, los trastornos cardiovasculares mortales, y los suicidios. (Abraham, 1984; Ivancevich y Matteson, 1987).

Las condiciones laborales también son un factor crucial que puede provocar riesgos de recaer en un cuadro de estrés. Fernández-López, Siegrist, Rödel y Hernández-Mejía en 2003 proponen que existen dos modelos teóricos respecto al estrés laboral que explican dichas condiciones. El primero se trata del modelo americano demand-control en donde se explica que la exigencia de trabajo es el resultado de las combinaciones de la cantidad y tipo de demanda y la del control de las tareas que se realizan dentro del trabajo. El segundo modelo es el de la crisis de gratificación en el trabajo donde gracias el esfuerzo se recibe gratificaciones como el mismo salario, y la valoración de su trabajo. Se sabe que toda situación puede volverse estresante si la persona la percibe de ese modo, por eso, es que se debe dar importancia a la valoración que el sujeto tenga sobre dicha situación. Es así, como este trabajador puede percibir situaciones negativas en su propio trabajo, y a la larga estas se pueden convertir en vivencias del día a día. Entre este grupo de complicaciones se encuentran: la disminución en su desarrollo laboral, su falta de compromiso, falta de control laboral, apatía frente al trabajo y compañeros, tristeza, depresión, problemas psicofisiológicos, y la propia insatisfacción laboral. (Moya-Albiol, Serrano, González-Bono y Alarcón, 2005; Salanova, Llorens, Cifre, Martínez y Schaufeli, 2003; Stege y Lochman, 2001; Martínez, Cifre y Salanova; 1993)

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) proponen que las personas que tienen un nivel de educación mucho más óptimo, son quienes reportan niveles de estrés más elevados. Ya que, según lo estudiado, la mayoría de estas personas suelen tener puestos de trabajos altos, los cuales requieren un nivel de responsabilidad y productividad necesarios, y es por ello que están propenso a sentir mayor estrés. Generalmente, estos trabajadores al tener estas ocupaciones, tienen a tener expectativas más altas de lo habitual, por lo que, si no logran lo que se han propuesto con anterioridad, se sienten muy deprimidos. Por eso, es que quienes tienen de posiciones más altas, suelen presentar mayores grados de desgano y depresión de no cumplirse con los deseos anticipados.

3.1.2.4 Causas del Estrés Laboral

El estrés laboral suele ser producto de varios factores como la intensidad en la demanda laboral o los problemas organizacionales. A causa de esto, es que los trabajadores empiezan a experimentar sensaciones y vivencias negativas que hacen de su estadía en el trabajo una situación considerablemente estresante. Entre este grupo de aspectos negativos se destacan: la apatía causada por las labores, la disminución en el rendimiento laboral, la dificultad al momento de relacionarse con los compañeros de trabajo y supervisores, los problemas psicomáticos que derivan de problemas emocionales como la depresión y la ansiedad y la propia insatisfacción laboral. Estos factores estresantes no son exclusivos de cierta área laboral, ya que estos se pueden presentar en cualquier ocupación o ambiente de trabajo. Esto depende mucho de la capacidad de adaptación del trabajador, y las circunstancias en las que este expuesto. Mientras más problemas el sujeto tenga en adaptarse, más es propenso a desarrollar tendencias que lo hagan estresarse con mayor facilidad. Por eso, es que el estrés laboral es un tema complejo debido a la variabilidad de su origen y sus consecuencias. (Rowshan, 2013).

En referencia a la clasificación anterior, según Peiró y Salvador (1992) se debe tener en cuenta que estos factores varían dependiendo de la especialización de la persona, además del contexto en el que se encuentra. Por ejemplo, se tiene los factores del ambiente físico como tal. Los ruidos pueden

ser una causa muy común de estrés, ya que el estar expuestos a distintas frecuencias de sonido puede generar reacciones distintas en los trabajadores. Por una parte, puede crear tensión, mientras que por otro lado puede dañar su salud y dar pasó a ciertas enfermedades como trastornos endocrinos o al sistema cardiovascular. También se debe tomar en cuenta otros factores como la iluminación, pues de no tenerse una iluminación correcta es muy probable que el trabajador empiece a experimentar fatiga visual debido al esfuerzo que debe realizar para poder tener una mejor visión. Además de otros problemas que pueden afectar su salud, como el estrés físico y dolores de cabeza. Es importante hacer hincapié en la higiene del lugar como tal, pues existen condiciones que pueden causarle al trabajador cierto malestar. La falta de ventilación, la suciedad presente en el espacio de trabajo o el mal mantenimiento de las zonas de trabajo pueden ser razones suficientes para que el empleado se sienta insatisfecho, irritado y frustrado. Al mismo tiempo, estos sujetos pueden estar propensos a contraer infecciones o adquirir nuevas enfermedades por la falta de mantenimiento e higiene de su espacio de trabajo.

Las condiciones por las cuales el trabajador se expone debido a su puesto de trabajo también son señales de cómo se desenvolverá a causa del estrés. Los trabajos de turnos es un sistema el cual permite a muchas empresas el poder funcionar en un horario de 24 horas, con la intención de poder otorgar bienes y servicios. En los últimos años, este sistema se ha vuelto mucho más popular, por lo que se puede observar más empresas trabajando con un horario más extendido. Por ello, es que muchos trabajadores buscan poder mantenerse activos, especialmente en horarios nocturnos para poder trabajar de forma eficaz. Aun así, se sabe que trabajar constantemente bajo ese tipo de horarios, puede ser un efecto negativo tanto en su salud física y mental, ya que el organismo requiere de cierto espacio de tiempo para descansar debidamente. Por otro lado, la sobrecarga de trabajo es un factor a considerar, ya que suele ser una de las mayores razones por la cual se genera el estrés. Cuando el trabajador se ve bajo un ambiente de competencias muy alto o que sus habilidades no logran llegar a los estándares de las demandas establecidas, es cuando empieza a sobrecargarse de responsabilidades, así como también de expectativas para llegar a esas demandas requeridas. (Andueza, 2014)

También se debe tener en cuenta los contenidos que ofrece el trabajo. Según Andueza (2014) en la variedad de tareas se da a cabo dentro del trabajo con la intención de mantener la pro actividad de los trabajadores en acción, ya que a veces se presenta una monotonía dentro de este. Al no haber una variedad en lo que se hace, esto conlleva a que el personal se sienta aburrido, y que exista una falta de motivación y de interés en el ambiente laboral. A largo plazo, esto puede tener consecuencias más negativas en los trabajadores, ya que es posible que desarrollen irritabilidad, intranquilidad y mayor ansiedad. Otro punto importante a recalcar es el feedback a partir de los trabajos realizados dentro del ambiente laboral. Los trabajadores siempre esperan sentirse validados dentro de la empresa, por lo que el feedback cumple esa función. Es por ello, que los empleados que tienen mayor oportunidad a recibir cumplidos y consejos, son quienes tienden a realizar sus actividades de forma más clara y concisa, además de hacerlo con mayor eficacia. Mientras quienes no reciben de aquella retroalimentación tienden a presentar un mayor grado de insatisfacción, cansancio por cumplir con tareas del trabajo y falta de motivación.

3.1.2.5 Consecuencias del Estrés Laboral

Conforme el mundo avanza, sucesos como la crisis mundial y la recesión han sido causantes del aumento del desempleo, mayores índices de pobreza y la exclusión social. A causa de ello, es que muchas empresas han tenido que regularse de tal forma que han podido mantenerse competitivas frente a otros hasta la fecha. Aun así, estas medidas han provocado distintos efectos negativos dentro de los distintos ámbitos laborales, tales como la reducción de plantilla y despido masivos. A causa de estos procesos, es que los trabajadores se han visto envueltos en un ambiente de incertidumbre y hostilidad. Estos sujetos empiezan a sentir cierta culpabilidad a causa de los despidos de sus colegas anteriores. A su vez, ellos empiezan a tener miedo de perder sus empleos de la misma forma, ya que ahora ellos reciben mayores exigencias a falta de personal. Con el aumento de exigencias, y de realización de mayor cantidad de tareas, es que estos trabajadores se enfrentan a mayores cargas de trabajo. Además de ser parte de cambios de horarios repentinos, a recibir tareas ajenas a sus roles

y a sufrir de una falta de control a causa de estos cambios inesperados. (European Commission, 2010)

Jahoda (1982) explicó que el trabajo se considera positivo en la salud del ser humano hasta el punto en donde el empleado decide trabajar en condiciones precarias a que ser desempleado. Se sabe que el trabajo es una de las primeras fuentes de recursos económicas que puede tener el trabajador a su disposición, y que, a su vez, este contribuye al desarrollo de sus funciones psicológicas básicas como el contacto social, la identidad individual y la estructura del tiempo. Es evidente entonces que una persona desempleada sienta menos satisfacción con su vida, además de perder la motivación para relacionarse con los demás, lo que a largo plazo podría generar efectos negativos en su salud mental. Por ello, es que muchos trabajadores que corren el riesgo de perder su trabajo tienden a querer esforzarse más, además de demostrar tener las capacidades adecuadas para mantener sus puestos. Estudios han demostrado que las personas que se ven afectadas por el desempleo, tienden a asumir más retos, en donde asumen nuevos pero complicados roles. Ya que, ellos buscan poder resaltar frente a todos los previstos e incertidumbre, y poder luchar contra sus propios sentimientos de problemas de identidad y pérdida del control. A su vez, se ha demostrado mediante un creciente número de pruebas como es que el estrés laboral ha impactado psicológicamente en la seguridad, bienestar y salud de los trabajadores. Los resultados reafirman la relación del estrés laboral y la existencia de trastornos en la salud física y mental, así como también como estos problemas afectan no solo a los trabajadores en su productividad, sino también a la empresa y su competitividad frente a los demás. (OCDE, 2012)

Las consecuencias físicas son respuestas del resultado de la experiencia del sujeto frente a distintos factores, que a la larga pueden convertirse en estresores. Los efectos causados por el estrés pueden afectar de distintas formas el funcionamiento del individuo como tal, donde generalmente se puede ver afectado por enfermedades de origen endocrino, cardiovascular, gastrointestinal, respiratorio, dermatológico y muscular. Haciendo enfoque en el sistema endocrino, el estrés laboral produce una elevación en los niveles de cortisol, el cual se considera como uno de los marcadores producidos a partir de

las respuestas del sujeto frente a una situación de estrés. Esta hormona también se la relaciona a la incrementación de problemas negativos hacia la salud, ya que está ligada a calcular los niveles de estrés en el organismo. Si se produce un incremento del cortisol como una respuesta matutina, entonces se puede asegurar que el sujeto tiene un cuadro marcado de estrés crónico. Por otra parte, si este incremento se produce en modo de variaciones a lo largo del día, se trataría de una relación del estrés percibido con el estado de ánimo deprimido. Otras hormonas, aparte del cortisol, que suelen relacionarse al incremento del estrés laboral son la adrenalina y noradrenalina. Cabe mencionar que la adrenalina se hace presente generalmente cuando los empleados hacen uso de su esfuerzo para poder resolver situaciones que muchas veces se encuentran fuera de su control. Además, se ha demostrado que el incremento de cortisol y de adrenalina son los causantes de la aparición de distintas enfermedades cardiovasculares. (Iniеста, 2016)

Jiménez, Gutiérrez, Hernández y Contreras (2008) sostuvieron que, desde un aspecto psicológico, las primeras consecuencias del estrés laboral se presentan como cambios disfuncionales que afectan al sujeto de forma emocional, comportamental, y cognitiva. Desde la perspectiva emocional, la exposición prolongada frente a estresores puede ocasionar en el sujeto alteraciones muy marcadas en su ánimo, las cuales logra expresar de forma dispareja. El sujeto puede tener situaciones en la que demuestre su irritabilidad, así como también su distanciamiento frente a los demás. Sentirá fatiga durante sus horas laborales, así como también repentinos ataques de ansiedad que no podrá anticipar. Por otro lado, se sabe que el estrés puede producir trastornos en el sueño, donde este afecta de forma directa a los mecanismos que ayudan a regular los ciclos de sueño. A largo plazo, este trastorno también se puede convertir en otro estresor que se une a los ya existentes que forman parte del problema. En referencia al área cognitiva, se puede observar una pérdida en la capacidad de concentración, lo que conlleva a tener un déficit de atención. Se presentan problemas de memoria, para el sujeto se le hace imposible retener cierta información relevante. El trabajador empieza a sentirse más preocupado de lo normal, y tiene miedo de que otra situación se le salga de control y no pueda controlarla como es debido. Debido a estas alteraciones, es que algunos

sujetos recaen en el consumo de alcohol, tabaco, y en otros casos, drogas, por lo que corren el riesgo de tener de desarrollar una enfermedad cardiovascular. Finalmente, en lo que respecta a alteraciones de salud mental, se presentan la falta de autonomía, los conflictos de rol, la creciente inseguridad en el empleo y un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa. De existir una prolongación en estas alteraciones a pesar de haber usado ciertos mecanismos de afrontamiento, entonces el sujeto esta propenso a caer en episodios depresivos y obsesivos, así como también tener trastornos alimenticios y tener la posibilidad de crear conductas adictivas.

3.1.3 Ansiedad en Jóvenes

3.1.3.1 Definición de Ansiedad

La ansiedad se define como la anticipación de la persona ante un daño o una desgracia futura, generalmente esta se ve acompañada por sentimientos de disforia o síntomas relacionados a la tensión. El daño anticipado puede ser como interno o externo, esto depende mucho de la situación por la que se enfrente el sujeto. Se la puede describir como una señal de alerta que constantemente indica al individuo sobre un posible peligro inminente, causando que este adopte medidas necesarias para poder enfrentarse a la aparición de esta futura amenaza. Esta alteración puede manifestarse de distintas formas dependiendo mucho de la situación y del nivel de presión por el cual deba enfrentarse. Debido a esto, es que de alguna manera la persona está sujeta a sentirse ansiosa, incluso de la forma más mínima, realizando actividades normales que no requieran de un grado alto de exigencia. Sin embargo, cuando esta sensación sobrepasa la intensidad o capacidad adaptiva del individuo, es cuando se convierte esta ansiedad en patológica, dando paso a la aparición de síntomas que afectan tanto al nivel físico, conductual y psicológico. (Baeza, 2007)

Este trastorno también se puede explicar cómo una condición de constante duda e inseguridad que provoca gran dificultad en el individuo para adaptarse a situaciones de la vida cotidiana. El sujeto mantiene una idea de que cualquier circunstancia le provocará dificultades en anticipar desgracias. Las personas que sufren de ansiedad tienden a tener una personalidad sufridora, ya

que constantemente están pensando en el futuro incierto de las cosas. Es decir, se enfocan mucho en las consecuencias de situaciones que probablemente nunca pasaran con el objetivo de poder tener una solución o una manera de contrarrestar esta posible mala experiencia. Por otra parte, existen otras respuestas que se generan a partir de la ansiedad, entre ellas se encuentran: la sudoración excesiva, el aumento de transpiración, la taquicardia, los problemas en la autoestima, la adaptación social, etc. (Gispert, 2007; Ochando, 2008)

Desde un punto clínico, la ansiedad responde a la estimulación del Sistema Nervioso Autónomo, el cual este encargado de transmitir los impulsos nerviosos desde el sistema nervioso central estimulando los sistemas y aparatos orgánicos periféricos, el cual afecta directamente al sistema cardiorrespiratorio, muscular y gastrointestinal. Estos son los causantes de posibles síntomas que el cuerpo produce a partir de esta respuesta, tales como la taquicardia, la sudoración, diarrea, etc. Sin embargo, estas alteraciones no son exclusivas de ataques de ansiedad, o de alguna experiencia que implique el sentirla. La creencia general sostiene que el origen de la ansiedad parte desde los estímulos que se generan en el Sistema Nervioso Central, los cuales generan las manifestaciones de síntomas y sentimientos antes mencionados. Por lo general, los pacientes que sufren de trastorno presentan una respuesta anormal en su Sistema Nervioso Autónomo, por lo que ellos empiezan a experimentar diferentes anomalías en su cuerpo; la casa cardíaca basal es mucho más acelerada, y las desaceleraciones de la taquicardia frente a situaciones de estrés se da con mayor lentitud. Debido a esto, es que muchos de los pacientes tienen un mayor conocimiento de sus procesos fisiológicos comparados a pacientes normales que no sufren de ansiedad. (Sallee et al, 1998; Kaplan, Sadock y Grebb, 1997; Gorman, 1996)

3.1.3.2 Ansiedad frente al Rendimiento Académico

Cada vez más incrementa el número de alumnos que padecen de problemas emocionales y sufre de episodios de ansiedad durante su vida académica. Una cantidad variada de estudios ha dejado al descubierto que al menos entre el 13 y el 17% de jóvenes se han visto afectados por dichas

dificultades. Hay que tener en cuenta que la forma en la que se presentan los síntomas va cambiando constantemente, ya que depende del usuario, estas complicaciones irán variando su duración y su persistencia. Cuando el alumno se encuentra afectado por mayores niveles altos de ansiedad, es notorio ver una deficiencia en su aprendizaje, pues su atención se ve disminuida, así como también su concentración y su capacidad de retención de datos que le puedan ser importantes. A causa de esto, su rendimiento académico se va deteriorando hasta un punto en el cual se les hace muy difícil el poder entender hasta los conceptos más básicos. Los alumnos más ansiosos tienen mayor dificultad en prestar atención y se distraen con mayor facilidad. A consecuencia de esto, lo poco que han podido retener de información no le es suficiente para poder cumplir con sus responsabilidades académicas. De darse el caso de que logran procesar cierta información, no existe un filtro que pueda ayudarlos a poder organizar y priorizar lo más importante, por lo que al final no logran comprender adecuadamente lo aprendido. Así mismo, quienes tienen una inteligencia promedio son quienes mayormente presentan dificultades académicas, mientras quienes son más dotados intelectualmente saben cómo poder compensar mejor la ansiedad. (Doll y Lyon, 1998; Kashani y Orvaschel, 1990; Newcomer, 1993; Spielberger, 1985)

El alumno que sufre de síntomas de ansiedad tiende a crear escenarios dentro de su cabeza, o simplemente a quedar inmovilizado o “en blanco” al momento de desarrollar exámenes que superen su capacidad mental. Por lo que, al no saber qué contestar o hacer, perderían la concentración, lo que provocaría que su nivel de notas decaiga y su rendimiento académico se vea afectado. Aun así, se sabe que la voluntad es un punto clave que puede motivar al individuo a querer tener un mejor rendimiento y poder tener mejores resultados en los exámenes. En alguno de los casos esto puede ayudar a contrarrestar el efecto producido por la ansiedad, y permitir que el alumno pueda realizar sus actividades de estudio con mayor eficiencia. Así mismo, después de haberse analizado los resultados propuestos por Furlan et al. (2008) se pudo entender que para el alumno, el ser evaluado se considera también como un elemento estresor. El realizar un examen o el tener que exponer frente a una clase son situaciones que pueden incrementar el estrés en su persona, y mientras más

estresado de encuentro, mostrará tener una menor eficacia en lo que se esté dedicando a desarrollar, como la resolución de preguntas o la exposición de discursos públicos. Es por ello, que gracias a las investigaciones propuestas como la de Hernández-Pozo et al. (2008) se pudo concluir que los alumnos de promedios más bajos son quienes presentaban niveles elevados de ansiedad tanto en situaciones personales como en situaciones relacionadas a su entorno académico. (Rubio, 2004)

El efecto que provoque la ansiedad en el alumno depende mucho de la capacidad de comprensión y control que tenga frente a estas situaciones. Ya que, al estar expuesto a situaciones académicas cuyo grado de exigencia son grandes, el alumno puede empezar a sentirse ansioso debido a la carga de responsabilidad que tiene al frente. Como consecuencia, se enfrenta a una situación que le provoca peligro, y en muchos de los casos, lo lleva a sentir cierta humillación que provoca que el alumno empiece a sentir un rechazo a tener que ir a su centro educativo. Se debe tomar en cuenta que el bajo rendimiento académico no solo afecta a las calificaciones del alumno, sino que también puede afectar directamente a su autoestima. Algunas cogniciones pueden desarrollar la percepción de que ciertas situaciones tienen un carácter amenazador para el estudiante, de tal modo que esto puede contribuir a que el alumno desarrolle ciertos trastornos de ansiedad. Si el nivel de ansiedad es elevado, entonces el alumno estará expuesto a un estado constante de sensibilidad temor, en donde evitar los estudios es una razón para apaciguar su interior. A su vez, el estudiante empezará a desarrollar otras actitudes negativas, como el ser inseguro o volverse cada vez más tímido y retraído. Estos alumnos empiezan a sentir una preocupación excesiva por su nivel de competencias y rendimiento escolar, por lo que sus niveles de intranquilidad se elevan y empieza a desarrollar alteración en su conducta, dolores corporales, trastornos de sueño, etc. (Jackson y Frick 1998, Bell-Dollan, 1995)

El estar bajo un estado de ansiedad intensivo puede provocar que el estudiante se altere con mayor facilidad frente a experiencias de su día a día, y enfocándonos en específico, en sus tareas académicas, a causa de la brecha de diferencia que existe entre el rendimiento académico de sus compañeros y la

suya. Por ello, suele pensar mucho antes de actuar, pues tiene miedo a demostrar sus pobres habilidades y que eso provoque ciertos incidentes en presencia de varias personas conocidas o ajenas a su entorno. A causa de ello, es que existe un grupo de estudiantes que desarrolla una fobia social, que los lleva a querer evitar cualquier contacto social con el objetivo de poder evitar pasar por esas situaciones que despierten su ansiedad o angustia. Generalmente, este miedo se provoca frente a personas que el estudiante no conoce o a situaciones que requieran de cierta exposición, como las presentaciones en clase. Se ha demostrado que la fobia social estimula al desarrollo de trastornos como el de la ansiedad y el de la depresión. (Last et. al., 1991).

3.1.3.3 Sintomatología y el uso de instrumentos para la medición correcta de la Ansiedad

Como primer instrumento se tiene al Inventario de Estado-Rasgo de Ansiedad (IDARE). Raymond Cattell en 1961 fue el primero en dar con la fórmula para distinguir a la ansiedad como un estado transicional (A-Estado) y las también poder dar con diferencias individuales en tendencia a la intensidad existente como un segundo rasgo de personal, el cual se consideraba relativamente estable (A-Rasgo). Para poder tener un concepto básico sobre lo que trata la ansiedad, se tiene que saber la distinción teórica que existe entre la amenaza, el estrés y la ansiedad, además también de las diferencias que existe entre los conceptos propios de la ansiedad y los de Rasgo-Estado. Este modelo conceptual es uno de los más usados y reconocidos del área hasta el momento. El IDARE fue construido en 1970 gracias al apoyo y contribución de Spielberger, Gorsuch, y Lushene, el cual se realizó con el propósito de tener una escala breve, acertada y mucho más confiable que permitiera medir los distintos rasgos y estados de la ansiedad. El proceso de construcción del IDARE se dio gracias a la unión de diferentes estudios realizados que dieron paso a un marco referencial conceptual. Entre los más destacados estaban: la teoría del peligro de Freud (1917), los conceptos acerca del Rasgo-Estado propuestos por Cattell en 1961, y los refinamientos de los conceptos previos realizados gracias a Spielberger entre los años 1966, 1972 y 1979. Esta distinción del Rasgo-Estado

dentro del campo de la ansiedad ha podido recibir posteriormente mayor validación en diversos estudios de investigación. Una de las mejores muestras de validez y construcción de la Escala Estado de la Ansiedad del IDARE ha sido demostrada por los puntajes obtenidos a partir de evaluaciones realizadas directamente a estudiantes universitarios. De lo cual, se pudo destacar que los niveles más altos de ansiedad se han podido obtener en el momento de que los estudiantes realizaban exámenes, y que los más bajos se han obtenido en sus momentos de relajación posterior a la fase de evaluaciones. (Gaudry, Spielberger y Vagg, 1975; Spielberger, 1988)

Los dos siguientes instrumentos se tratan Escala de Ansiedad (AMAS) (The adult Manifest Anxiety Scale) y el Cuestionario de Salud General (GHQ). El AMAS se utiliza mayormente para evaluar la ansiedad de distintos sujetos dependiendo de su edad, comenzando por la adultez temprana y llegando a la adultez avanzada. Principalmente los sujetos participantes de esta prueba están bajo el rango de edades de 19 a 59 años. En esta evaluación se ha utilizado la modalidad de un test de 36 preguntas con respuestas cerradas de afirmación y negación. Gracias a los resultados obtenidos en esta, se pudieron obtener ciertas propiedades psicométricas que pudieran dar con habilidades cognitivas y comportamiento de los candidatos, y evaluar como ellos pueden estar sujetos a la influencia de la ansiedad. Por otra parte, el GHQ, el cual está compuesto por 28 reactivos, cumple con la función de medir síntomas somáticos, tales como: la ansiedad, el insomnio, la depresión grave y la disfunción social. El cuestionario en general se presenta de manera sencilla, donde las respuestas son breves, pero de fácil entendimiento para quien lo realice y lo evalúe. Este método se usa con la intención de poder medir la prevalencia, gravedad y evolución de los trastornos. (Reynolds, Richmond y Lowe, 2003; Goldberg y Hiller, 1979)

Como último instrumento se tiene el Software computacional Freeze-Framer. Un programa de software en conjunto con este medidor de pulso se dedica a medir el rango de variabilidad cardiaco, así como también gráficas y cuadros a lo largo del análisis. Desarrollado por el instituto HeartMath, este software fue hecho con el objetivo de poder monitorear los cambios fisiológicos producidos durante los ejercicios de reducción de estrés y ansiedad. El Freeze

Frammer se trata de un ejercicio que ayuda a la reducción de estrés, donde se utiliza el corazón para generar un balance entre el cuerpo, las emociones y la mente. Quienes participan de este ejercicio, reciben las instrucciones de respirar enfocándose en la actividad de su corazón durante seis minutos. El instrumento se enfoca en el rango de variabilidad cardiaca para poder tener una medición mucho más acertada del balance mental emocional, en donde se puede ver la variabilidad de la velocidad de los latidos y de los pulsos. En gráfico obtenido gracias a este software se puede observar el índice de cambios de pulso. Los cambios se producen a partir de distintos estímulos producidos por el cerebro, donde destacan las emociones, sonidos, pensamientos, etc. Además, de que en las investigaciones se usa el rango de variabilidad para poder medir el balance existente entre el sistema nervioso simpático y parasimpático. Ya que la comunicación existente que se da entre el corazón y el cerebro, es la responsable de regular el ritmo cardiaco y la presión sanguínea. Es así que gracias a estos resultados se puede observar si el sujeto se encuentra en una estabilidad emocional óptima y si su sistema nervioso está dando las señales suficientes para permitir que su cuerpo funcione de forma eficiente gracias a los estímulos recibidos. (Carrillo, 2008)

3.1.4 Problemas cardiovasculares

3.1.4.1 Problemas cardiovasculares en relación al estrés laboral

El trabajo es una actividad mundialmente reconocida, ya que es realizada por distintos habitantes alrededor del planeta. Además, de que, gracias a ella, es que se genera un gran desarrollo y bienestar económico en distintas comunidades, y a su vez, ayuda a que distintos individuos potencialicen sus habilidades personales y sociales gracias a la experiencia laboral. Sin embargo, en este contexto laboral existen distintos factores de riesgo que afectan directamente a la salud del individuo, así como a la de sus compañeros y cualquiera que esté involucrado en su ambiente de trabajo. Se sabe que desde los años 80 existe una profunda preocupación internacional sobre los orígenes de estos riesgos que genera un número considerable de incapacidades, que imposibilita al trabajador dar su 100 por ciento durante sus horas laborales. Se estima que cada día al menos 6.300 personas son víctimas de accidentes y

enfermedades producidas en el trabajo, cifra que representa tres millones de muertes anualmente a consecuencia de estos problemas físicos y mentales originados en su ámbito laboral. De la misma manera, se presenta al menos un alrededor de 337 millones de accidentes no mortales y mortales dentro de estas instituciones. A ello, se le adiciona otros factores que generan preocupación e incertidumbre en varios trabajadores como la carga económica que va dirigida a los sistemas de salud ocupacional y seguridad debido al tiempo perdido a causa de incapacidades laborales o la interrupción de producción por motivos variados dentro de la empresa. (International Labour Office, 2011).

En lo que respecta a lo anterior, se debe tener en cuenta que estos factores suelen ser conducidos por una variable en particular, la cual se trata del estrés. Este estado es considerado como el detonante de distintas molestias y enfermedades distintas, entre las que se encuentran las enfermedades cardiovasculares. Generalmente quienes padecen de ellas son los individuos susceptibles, los cuales corren el riesgo de sufrir distintos problemas como isquemias cerebrales e isquemia miocárdica, la cual se entiende como una deficiencia de sangre y oxígeno en el músculo cardíaco. El estrés también se le asocia al desarrollo de cuadros de hipertensión arterial y arritmias malignas, y se sabe que además ayuda a potencializar la aparición de otros factores de riesgo cardiovascular. Se sabe que existe una fuerte influencia por parte de los ciclos endocrinos en la aparición de enfermedades cardiovasculares. (Framingahn, 1948)

Según Framingahn (1948), los casos de incidencia por muerte súbita se originaban a partir de las nueve y once horas de la mañana, coincidiendo con la elevación considerable de la hormona cortisol. El estrés causa que el corazón este obligado a trabajar con mayor intensidad durante el día. A causa de esto, es que las coronarias, quienes están encargadas de nutrir al músculo cardíaco requieren de mayor dosis de energía. De la misma forma, la sangre se vuelve más espesa y las arterias se hacen menos reactivas o elásticas, lo cual causa que sustancias nocivas se acumulen en su pared, causando que la sangre circule de manera irregular. Asimismo, el mecanismo encargado de destruir los trombos, fibrinólisis, pierde su efectividad. A consecuencia de esto, el sistema

cardiovascular se vuelve vulnerable ante cualquier trombosis aguda o crónica de la placa aterosclerótica. Cabe destacar, que los trastornos en la conducción eléctrica del corazón se originan a partir de la existencia de un exceso en la respuesta simpática. De también darse vulnerabilidad a causa de arritmias ventriculares, es muy probable que se produzca un caso de muerte súbita. (O'Donnell y Elosua, 2008)

Es así como el estrés laboral se asocia a síntomas de enfermedades registradas en informes médicos y a distintos comportamientos de carácter negativo que afecta directamente a la salud. Existe una fuerte relación entre los factores psicosociales del trabajo y las quejas y apariciones de enfermedades cardiovasculares. Además de existir una evidencia sólida del vínculo entre el estrés laboral y el origen de la hipertensión y otros problemas cardiovasculares, la cual se encuentra respaldada por varios estudios y publicaciones donde se ha usado el modelo de tensión laboral propuesto por Karasek en 1979. De la misma forma, se dice que la relación del estrés laboral y el riesgo de padecer de riesgos coronarios podría ser mediado por mecanismos comportamentales y psicológicos.

Por otro lado, la psicología de la medicina del trabajo y de la salud ocupacional han demostrado en múltiples estudios de que quienes trabajen en ocupaciones que requieran de altas exigencias cognitivas, psicológicas y emocionales, las cuales están relacionadas al bajo apoyo por parte de colegas, y deficiente calidad de liderazgo profesional, se relacionan con factores de riesgo cardiovasculares. Quienes estén sujetos a estos a riesgos es muy probable que padezcan de cardiopatía isquémica y eventos cerebro-vasculares. En un informe recuperado de la Organización Mundial de la Salud se reveló que el 63% de 36 millones de muertes por Enfermedades Crónicas No Transmisibles (ECNT) en el 2008, el 80% de ellas fueron causadas por enfermedades cardiovasculares y la diabetes. (Karasek, 1979; Belkic, 2004; Heraclides et al., 2009; Kawakami y Tsutsumi, 2010; Siegrist, 2008; Häusser et al., 2010; Juárez, 2007; Smith et al., 2005; Steptoe, Hamer y Chida, 2007)

3.1.4.2 Características y métodos de detección del Riesgo Cardio-Vascular Global (RCVG)

Distintos autores han reconocido que existen una cantidad variada de métodos para evaluar el RCVG. Son métodos simplificados de estimulación, los cuales son basados en una serie de funciones matemáticas que observan a un grupo determinado de individuos y los posibles riesgos que puedan sufrir durante ese periodo de tiempo, el cual es un aproximado de 10 años. El objetivo de realizar este seguimiento del cálculo del RCVG es poder detectar a los individuos que cuenten con un mayor grado de riesgo en padecer de uno de estos problemas, así como también busca prevenir que estos problemas se agraven al detectar estas condiciones a tiempo. Durante estos estudios, se obtiene una cantidad de guías, en las cuales se clasifica a los individuos y población según el nivel de riesgo, además de que se determina la frecuencia de cada uno de los factores peligrosos por separado y se genera un grupo de estrategias de prevención a partir de los datos obtenidos y recursos existentes. El uso de estos materiales ayuda a poder tener una toma de decisiones respecto a la intensidad de intervenciones de prevención, y a su vez podrá ser utilizada para evaluar el impacto obtenido a partir de la información que se recolecte. De la misma forma, su uso puede ayudar a los pacientes investigados en el cumplimiento terapéutico, en donde se le hará muestra de la evolución de su propio RCVG en relación a la desaparición de distintos factores estresores identificados. Lo que, según desde la perspectiva de varios autores, motivaría al paciente a participar de forma activa en el procedimiento, queriendo mejorar conforme se siga dando la evaluación. (Becerra, Ramos y Carrillo, 2013)

Un número considerable de guías para evaluar el estado del RCVG se basan en los criterios de predicción propuestos en el estudio de Framingham. A su vez también se hacen uso de las tablas de riesgo de Systematic Coronary Risk Evaluation (SCORE), la cual se trata de una evaluación sistemática del riesgo coronario, las tablas de riesgo de la Organización Mundial de la Salud y la Sociedad Internacional de Hipertensión (OMS-ISH) y la Tabla de riesgo del Prospective Cardiovascular Münster Study (PROCAM). Al mismo tiempo, existen

otros métodos internacionales utilizados para construir ecuaciones de riesgo. A continuación, se presentarán unos cuantos ejemplos: la escala de RICORNA, la cual fue usada con la población de Navarra en España en el 2001, la británica de Pocock del 2001, las tablas QRISK de Reino Unido, la escala GISSI del 2001 de Italia y la escala ASSIGN de Escocia. La diferencia de estos métodos radica en cuatro características propuestas: las variables o factores de riesgo, su categoría, la predicción que realizan y cuánto tiempo emplean para poder hacerlo. En Latinoamérica el empleo de estos métodos es aún más limitado. Ya que, según algunos investigadores, se enfocan solo en resultados de investigaciones y métodos más adecuados y actuales. (Molinero, 2005; De la Noval et al., 2011; Brotons, 2014; Organización Panamericana de la Salud, 2010; Espinosa, 2004; Campos, González-Chávez, Barquera; 2012)

3.1.4.3 Influencia del estado psicológico frente a los problemas cardiovasculares

El predominio de la presencia de una enfermedad cardiovascular es considerablemente alto en pacientes que sufren de un cuadro de depresión clínica significativa, estrés psicológico o ansiedad. Quienes padecen de psicopatología tienden a tener un aumento en la carga de enfermedad cardiovascular. Generalmente, estas personas están asociadas a una mala adherencia al tratamiento farmacológico recibido y a un estilo de vida negativo que influye a que estas enfermedades se mantengan a pesar del paso del tiempo. Asimismo, este grupo de personas está más propenso a tener una disminución en su calidad de vida, de incrementar sus posibilidades de mortalidad frente a una enfermedad cardiovascular, así como también generar una disminución en su productividad y funcionalidad. La depresión y las enfermedades cardiovasculares, las cuales comprende enfermedades como isquémica cardíaca y enfermedad cerebrovascular, se encuentran como dos de las seis primeras causas de enfermedades mundiales en el 2004 y se proyecta que para el 2030 los índices se aumentarían con mayor intensidad. Estudios han podido corroborar la existencia de un aumento de tener un riesgo cardiovascular cuando el individuo sufre de alguna enfermedad de la mencionada categoría, como una enfermedad isquémica coronaria, diabetes mellitus, a un trastorno

depresivo mucho mayor. Se sabe que los afectados que han hecho uso de antidepresivos o ansiolíticos han tenido una disminución en los chances de tener una enfermedad cardiovascular. (Volgelzangs, Seldenrik, et al. 2010; González, Pierrot, et. al., 2008) (Atlantis et. al., 2012; Organización mundial de la salud, 2004; Goldney et. al., 2010; Mant, Rendle, et al 2004).

La depresión se suele presentar con una tasa de prevalencia del 25% en la población que sufre de insuficiencia cardiaca y los sujetos que están en fases mucho más avanzadas y/o graves, la tasa de estar bajo un cuadro de depresión-ansiosa pasa del 50%. La relación que existe entre la aparición de enfermedades depresivas y el desarrollo continuo de una enfermedad cardiaca logra reafirmar la hipótesis existente sobre el padecimiento de estrés como uno de los principales factores de riesgo que generan enfermedades psiquiátricas como la depresión. Es así, como las enfermedades cardiacas causan que el sujeto se vea afectado bajo un estado notable de desgaste emocional conforme se vaya desarrollando la enfermedad. Además de que recurra a la idea de querer adaptarse constantemente a situaciones físicas cambiantes, así como también presenta una pérdida en su autonomía de forma progresiva. En tal sentido, se puede decir que la depresión es un problema que debe verse con una prioridad esencial, en donde se le debe prestar la atención integral necesaria a quien la padezca, especialmente si se trata de un individuo con indicios de tener un problema cardiovascular. No obstante, no siempre se ha prestado la debida atención a esta existente relación, ya que existe ciertas discrepancias respecto al valor real en relación a la atención que se le ofrece al sujeto y si es suficiente como para poder tratar al paciente. Aun así, varios profesionales aún se encuentran generando y hallando nuevos hallazgos que permitan tener mayores soluciones respecto al problema presentado. (Pintor, 2006)

Conforme se ha observado el aumento de las enfermedades cardiovasculares, se ha originado un interés en examinar la relación que existe la salud cardiovascular y el bienestar psicológico. Yohannes, Willgoss, Baldwin y Connolly (2009) explican que las dos condiciones que suelen presentarse de con mayor frecuencia, además de ser los trastornos menos tratados son la ansiedad y la depresión. Desde su perspectiva, estos autores encontraron que

ambas condiciones mentales generan un gran impacto central en lo que respecta a las funciones psicológicas y las interacciones sociales de las personas que padecen de enfermedades cardiovasculares. Por otra parte, Ketterer, Knysz, Khanal y Hudson (2006) exponen la existencia de una prevalencia comorbida del 18% y 20% entre las enfermedades cardiovasculares y el trastorno de depresión. Para ejemplificar esto, entre 1964 y 1974 en Dinamarca, Barefoot y Schroll (1996) realizaron un estudio entre un grupo de 730 personas, donde se les realizaron distintos exámenes psicológicos y físicos para poder identificar numerosos factores de riesgo y reconocer distintos síntomas relacionados a la depresión. Entre este periodo de tiempo, 122 personas padecieron de un infarto miocárdico y 290 murieron mientras se le hacía el seguimiento que duró hasta 1991. Con los resultados obtenidos, ambos autores pudieron concluir que una persona que tiene altos niveles de sintomatología depresiva tiene una mayor tendencia a sufrir de un infarto miocárdico. (Bond et al., 2010)

3.1.5 El Diseñador Gráfico en el Ámbito Profesional

3.1.5.1 Perfil de la persona Creativa

Conforme el mundo avanza, la sociedad se encuentra evolucionando de forma permanente, esta es una de las razones por las cuales el ser emprendedor es un componente esencial para las generaciones de hoy en día que buscan dar nuevas alternativas y soluciones en un mundo globalizado. Debido a estos constantes cambios, las empresas ahora requieren de profesionales con mayor capacidad creativa, que puedan hacer de sus ideas una fuente de riqueza y ganancias para la sociedad. Además, de también poder hacer uso de modelos de negocios más innovadores que puedan llevarlos al éxito, permitiendo que estas empresas se mantengan vigentes con el pasar de los tiempos. A causa de esto es que las empresas empiezan a darle una importancia al fomentar el emprendimiento en su ambiente de trabajo, y a su vez, también crear departamentos de investigación y desarrollo, los cuales puedan ayudar a desarrollar competencias emprendedoras en estos futuros profesionales. También se busca fortalecer el compromiso social de estas personas, con el objetivo de que ellos puedan ayudar a una transformación positiva de su entorno y de las comunidades donde pertenecen. En tal sentido, es que algunas

instituciones educativas hoy en día están cada vez más comprometidas en ayudar a sus estudiantes a poder desarrollar sus competencias creativas e innovadoras, con las cuales ellos puedan hallar soluciones a problemas a través de diferentes maneras de pensar y actuar. (Arias, Giraldo y Anaya, 2013).

Según lo expuesto por Hausner en el 2000, hay tres rasgos que se destacan más en las personas creativas. En primer lugar, se encuentra el deseo de querer mejorar las cosas, principalmente ellos siempre cuentan una motivación que los quiera impulsar a mejorar su entorno y su persona. Gracias a que cuentan con esta constante energía, siempre se encuentran influenciados por una proactividad constante. En segundo lugar, se encuentra la facultad de poder ver diferentes perspectivas de las situaciones o cosas que lo rodean, pues su visión siempre está abierta a espacios que muchos no exploran al quedarse solo en una visión recta de las cosas. Por esto es que pueden descubrir usos diferentes a objetos existentes, hacer tareas diarias de formas distintas pero eficientes y el poder cuestionarse ciertas normas con el objetivo de entenderlas desde otro punto de vista sin la necesidad de romperlas. Finalmente, en tercer lugar, es el siempre poder estar abierto a nuevos conocimientos e ideas, pues a veces algunas personas suelen tildar ciertas ideas de ser muy “absurdas” e “inusuales”, cuando muchas de ellas suelen ser las alternativas menos esperadas para solucionar ciertos problemas. Por lo general, estas ideas suelen pasar por un filtro personal, en las que el sujeto hace una evaluación para considerar si ellas podrían aportar a la solución de estos problemas propuestos. De darse un caso contrario, simplemente son descartadas y se inicia un nuevo ciclo de elección. (Pág. 34, 35).

Gracias al aporte de William C. Miller (2000) se pudo identificar otras destrezas importantes en el perfil del sujeto creativo:

- a) Ven la amplitud de las cosas: Generalmente ven más allá de lo que se expone o el que se propone. No está dispuesto a quedarse en una sola definición o en realizar una sola opción, siempre está abierto a encontrar y a explorar otros significados en lo que se les sea posible.

- b) Toman la iniciativa: No esperan a que alguien haga los planes o a que proponga ideas primero. De saber de un tema o de una situación en específico siempre buscará poder dar las primeras ideas, y proponer innovadores planes a seguir. De no observar una motivación por parte de su equipo, el sujeto estará dispuesto a poder tomar el mando en aquellas situaciones.
- c) Abiertos a hacer cosas de nuevas maneras: No se quedan en lo convencional, dan la bienvenida a experimentar nuevas experiencias para poder obtener nuevos conocimientos. También gustan de aprender hacer cosas, pero desde otra perspectiva o manera de hacerlo. Inclusive si eso incluye tener que modificar parte de su forma en realizar acciones o resolver problemas.
- d) Muestran interés hacia ideas ajenas: Si bien considera que su manera de hacer cosas es eficiente, el aprender de quienes están alrededor suyo también lo considera como una de enriquecer y expandir su conocimiento de una forma más efectiva.
- e) Aportan ideas: Consideran que es importante no conformarse con tan solo una idea. Para ellos es importante proponer distintas formas de hacer algo y solucionar algo. Pues, de que exista una dificultad en cumplir alguna idea propuesta, siempre habrá otra de por medio.
- f) Toman decisiones en base a sus valores: Para ellos es importante tener de pilares ciertos valores con los que lograr manejar su vida. Los sujetos logran emplearlos tanto en su entorno personal y laboral de tal forma que todos puedan salir beneficiados.
- g) Son persistentes: A pesar de que algunas veces los planes o ciertas situaciones no se dan como esperaban, estos sujetos no dejan que aquellas malas experiencias los desanimen para alcanzar sus objetivos.
- h) Comparten créditos como los demás: Cuando se dan los resultados esperados gracias a los esfuerzos empleados, estas personas tienden

no solo a valorar sus propias capacidades, pero también a valorar el esfuerzo compartido junto a los demás. Ya que ellos consideran que trabajar conjuntamente en equipo de forma acertada es una forma de llegar a las metas propuestas.

Weiss Lynn (1997) explica que la creatividad no es algo que se aprenda, más bien, es algo que logra moldearse y desarrollarse desde adentro gracias a las diferencias físicas, mentales y emocionales del sujeto. Así mismo, Huggins en 2000 sostiene que el pensamiento creativo de la persona es un hábito que responde a distintos estímulos y que su desarrollo puede generarse desde muy temprana edad. Las actividades creativas permiten a las personas el poder generar sentimientos de bienestar, que influyen de manera positiva a su estado psicológico y físico. Los sujetos quienes están rodeados en este tipo de actividades, suelen tener una sensación de sentirse bien mucho más duradera y profunda. Ya que, estar en un ambiente creativo permite a la persona el poder desenvolverse de tal modo que pueda desarrollar sus habilidades y regular el funcionamiento básico de su cuerpo. Es más, el estar constantemente bajo la influencia de la creatividad ayuda que el sujeto pueda tener una vida mucho más equilibrada, debido a que el participar activamente dentro de este ámbito también se considera terapéutico para la vida de persona. (Kerka, 1999)

3.1.5.2 Características de la persona Creativa en el Ámbito Profesional

La creatividad permite al ser humano el poder generar ideas, alternativas y soluciones de manera más sencilla frente a distintos problemas que se presentan tanto en la vida diaria como la vida laboral. De Bono (1989) explica sobre el pensamiento lateral, y como es que se lograba diferenciar completamente del pensamiento lógico, también conocido como pensamiento vertical. A diferencia del lateral, el cual se caracteriza justamente por contribuir al lado creativo del sujeto, el vertical destaca por estimular el uso de análisis y el razonamiento al momento de buscar soluciones frente a problemas que necesitan de nuevas propuestas para su resolución. Al mismo tiempo, el autor considera que el pensamiento lateral también se considera como una respuesta, ya que contribuye a que la mente descarte las ideas antiguas y produzca nuevas.

Como resultado, es que se propone el uso del pensamiento lateral de forma más continua y más consciente a modo de técnica. Pues, una de las funciones principales de este pensamiento es buscar lecturas alternativas de la realidad propuesta. Por otro lado, en un ramo más avanzado, también hace presencia la innovación, en donde con ayuda de esta creatividad, se pueden lograr resultados originales, los cuales son muchos más satisfactorios. (Ponti, 2001)

Por un lado, la originalidad es una de las características más importantes en el perfil del sujeto creativo, ya que con ella la persona puede proponer ideas variadas, así como nuevos prototipos de productos con características novedosas, las cuales pueden generar gran interés tanto en el trabajo como al público que se ofrece. Por esto, es que dentro de lo que se busca en originalidad resaltan ciertos aspectos importantes que la persona creativa debe tener para asegurar que lo que ofrezca o venda reciba la acogida esperada. Es así como se enfoca primero en las propiedades de lo que se busca ofrecer, lo cual debe ser: novedoso, inédito, singular e imaginativo. Al tener en claro esas características, es más sencillo el poder desarrollar la idea a la que se va a trabajar. Dado que, al momento de trabajar en ello, se debe tener en cuenta el mostrar ideas novedosas, que son genuinas en sus concepciones. Además de también tener conocimientos previos que permitan al sujeto el poder proponer nuevas ideas, y a su vez, el saber cómo se creará y funcionará de modo efectivo. Por ello, es que el sujeto creativo está en un constante estado de evolución respecto a sus ideas y proyectos que propone, pues, estas siempre varían dependiendo del entorno en el que se encuentra y se desenvuelva. Así es como le es posible poder proponer ideas que puedan llevar a su trabajo salir de su forma de confort y poder adaptarse a nuevos proyectos que los podrían diferenciar del resto. (Cáceres, 2006)

Una segunda característica importante es la fluidez con la que se desenvuelve el individuo. Esta capacidad le permite a la persona el poder producir un sinnúmero de calidad de ideas de forma permanente y espontánea. Pues, el sujeto se encuentra constantemente descubriendo. Mientras este proceso se da, se produce el surgimiento del pensamiento técnico, el cual ayuda a la búsqueda de contradicciones y la solución de problemas a nivel profesional. Por

otra parte, esta fluidez creativa también se desmenuza en otros aspectos importantes que se deben tener en cuenta, tales como: la variedad y agilidad del pensamiento funcional, el repentismo o la rapidez de poder responder a situaciones que suceden de improviso, el postjuicio y la capacidad de poder percibir el mundo y expresarse. La fluidez permite que el sujeto este en un constante reto de buscar alternativas y soluciones, que le permite analizar situaciones desde distintos puntos de vista, así como también tener una mayor objetividad al momento de dar seleccionar y elegir sus aportes. Es conveniente decir que la importancia de la fluidez como tal recae en la basta disponibilidad y amplitud de recursos que el trabajador puede ofrecer para poder solucionar distintos problemas que se pueden presentar diariamente. (Figueroa, 2003)

Para concluir, la tercera característica a resaltar es la flexibilidad, en donde el individuo se encarga de organizar hechos dentro de distintas categorías. Lo que resalta más en una persona flexible es su capacidad de poder modificar y varias sus comportamientos, métodos y actitudes dependiendo de la situación o el entorno en donde está presente. Los aspectos que se pueden rescatar de una persona flexible varían desde su capacidad de reflexión, en donde se dedica a examinar sistemáticamente elementos de la situación o de cierta acción específica con el objetivo de poder calificarla y considerarla útil o descartable, hasta su capacidad de argumentación, donde la persona está dispuesta a la confrontación de ideas para poder crear un juicio a partir de esos debates. Gracias a la flexibilidad es que los individuos han podido desarrollar su objetividad para la toma de decisiones, la cual es una respuesta que se produce a partir del análisis de distintos enfoques, perspectivas y alternativas. Asimismo, estos sujetos cuentan con la posibilidad de ser más acertados en sus respuestas, a comparación de las personas que solo buscan la solución desde un punto de vista. Por eso, es que la flexibilidad se considera un pilar creativo a la hora de que los sujetos pueden ser capaces de tener distintas perspectivas y caminos de una misma solución. (Cáceres, 2006)

3.1.5.3 Dimensiones climáticas que estimulan la creatividad en el trabajo

Existen un grupo de características dentro del ámbito laboral que han sido capaces de estimular la creatividad. Es por ello, que en los siguientes puntos se destacará ciertos factores ambientales que han ayudado a fomentar la creatividad y el espíritu de emprendimiento e innovación. Esta información ha sido recopilada gracias a estudios dados por distintos autores como Ekvall (1991) y Amabile (1998) quienes aportaron con ideas para poder determinar esta importante lista:

- a) Los miembros de la empresa son asignados a realizar distintas operaciones y tareas las cuales se convierten en nuevos retos que a la larga tienen que superar. En corporaciones creativas, el desarrollo de los trabajadores, la productividad durante las horas laborales y la supervivencia de la empresa como tal frente a la competencia son elementos importantes que ayudan a los trabajadores a generar un fuerte vínculo entre la misión de la empresa y las distintas tareas realizadas en el trabajo.
- b) Quienes son parte de esta empresa se sienten con mayor libertad respecto a tomar iniciativas en el trabajo, además de poder recolectar información que pueda ser importante para futuros aportes. Se observa mayor interacción frente a las personas que rodean su entorno como sus compañeros de trabajo, supervisores y personajes ajenos a la institución, además de que los trabajadores ya no se sienten limitados por una posible barrera formal respecto a las normas de comunicación.
- c) En algunas empresas, los empleados cuentan con la posibilidad de tener libertad para trabajar en áreas donde sienten mayor interés, por lo que, estos empleados se sienten a gusto de poder explotar sus propias habilidades y talentos en ámbitos que plenamente conoce. Esto también puede ser beneficioso para la empresa, ya que, al estar

estos empleados dedicándose a tareas en las cuales se especializan, podrían aumentar la actividad y la proactividad interna.

- d) Las nuevas ideas e iniciativas propuestas generan que los empleados se apoyen, se escuchen los unos a los otros y que cada uno empiece a querer tomar la iniciativa por sí mismo. Este apoyo también se refleja a partir del sistema de reconocimiento, en donde la empresa demuestra su aprecio al desarrollo personal de los empleados. Gracias a ello, es que muchos de estos empleados se sienten estimulados a querer ser más participes de ciertas actividades y además de poder esforzarse con el objetivo de recibir mayor feedback y reconocimientos por su constante esfuerzo.
- e) Existe un ambiente de debate sano y abierto a la discusión que invita a los empleados a interactuar e intercambiar ideas que puedan aportar a los acontecimientos discutidos. Por lo que los contactos interpersonales se ven más fortalecidos, ya que estos empleados se encuentran interactuando de forma conjunta y equipo, donde ofrecen distintas alternativas de apoyo que pueden beneficiar al crecimiento de la organización.
- f) Para el personal es más fácil el poder estar expuesto a situaciones de riesgo, debido a la organización previa que ha existido a modo de prevención. El personal junto al directivo cuenta con puestos definidos y tareas asignadas, los cuales están propuestos con la finalidad de resolver problemas y afrontar situaciones que puedan poner en alerta a la organización completa.

Después de lo expuesto en los puntos anteriores, se puede concluir que ambos autores hallaron la existencia de relaciones positivas y significativas frente a las distintas dimensiones climáticas de estos resultados creativos. Es así como mientras más dinamismo, intercambio y apoyo de ideas, prevención al riesgo y preparación a los retos exista en este ámbito, más se ve un crecimiento positivo de la creatividad en el ambiente laboral. Ya que esto posibilita a que los empleados sean más libres en expresar sus ideas, y en querer debatir con el

objetivo de poder llegar a una decisión conjunta que sea beneficiosa para todos. Además de que también es importante considerar el apoyo externo como el de familiares y amigos, el cual está demostrado que ayuda a influir de forma considerable el estado de ánimo, especialmente de los trabajadores que cuentan con leves más bajos de creatividad. Estos resultados positivos varían mucho de cómo se produzcan regularmente en el trabajo, y cuán dispuesto está el personal en querer mantener esta comunicación continua que les permita mantener la proactividad dentro de sus horas laborales. (Abbey y Dickson, 1983; Thacker, 1997)

3.1.5.4 El oficio del diseñador

Hoy en día, el hecho de que diseño se haya convertido en disciplina integrada a la dinámica de mercado actual, no quiere decir que los diseñadores tengan una postura pasiva frente a la realidad de su entorno y los cambios que ocurren constantemente a su alrededor. De hecho, ha sido todo lo contrario, ya que los diseñadores se han enfocado en poder integrar elementos tecnológicos a sus proyectos, los cuales le permiten poder demostrar un mensaje de una forma mucho más amena e innovadora que pueda hacer de este trabajo algo más que un simple producto a enseñar, pero que también demuestre un trasfondo y una investigación de por medio. El diseño con su presencia en el ámbito laboral nunca ha dejado de lado su naturaleza misma de comunicar. Ya que lo que busca principalmente el diseño es poder crear un lenguaje apropiado y profesional que permita satisfacer las exigencias y necesidad del cliente. El diseñador no modifica el mensaje, si no que busca multiplicar sus capacidades comunicativas de dicho mensaje de una forma más formal y profesional. En pocas palabras, un buen diseñador es quien no se enfoca en una sola visión de las cosas, más bien, busca otras visiones, rutas y perspectivas, además de que presenta una crítica y reflexión hacia los proyectos en los cuales está involucrado, de tal forma que tiene diferentes formas de interpretar su propio trabajo. (Monreal, 2000)

El Diseño como tal, tras un número de investigaciones realizadas, ha presentado cuatro aspectos esenciales. En el primero se resalta el lado

humanista que existe en diseño gráficos, y como es importante que los diseñadores no solo se enfoquen en la estética de su trabajo, pero también en el mensaje social que quieren dar. Pues, que uno de los objetivos principales de los diseñadores gráficos es ser comunicador visual, y a través del uso de piezas gráficas y distintos elementos visuales, puedan transmitir un mensaje social que genere un impacto en quien lo observe. El segundo destaca la investigación que lleva como trasfondo el diseñar, y como esto está arraigado a un tema netamente cultural. Como es que el diseñador toma el papel de investigador, en el cual se enfoca a analizar y criticar cierta problemática o tema en específico. El tercero se enfoca en el aspecto profesional, en el cual se propone el planificar, dirigir y componer comunicación visual como una disciplina, la cual está enfocada a transmitir un mensaje de una forma creativa y potenciada, sin perder su valor de profesionalismo. Finalmente, el cuarto aspecto destaca al diseño como un trabajo multidisciplinario, en donde el diseñador utiliza sus bases de investigación y habilidades de conceptualización para poder dar origen a una idea que pueda plasmarse en un diseño. Asimismo, motiva a la creación de nuevas redes de trabajo que permitan un obtener más contactos y un mayor desarrollo profesional. En síntesis, el diseño no se centra solo en la realización de cierta pieza gráfica, se trata de poder transmitir ideas, sentimientos, que ciertos conceptos logren pasar fronteras. Que sea una forma de comunicación efectiva a pesar de la brecha existente del idioma y de la cultura. El perfil de diseñador no solo se queda en el nombre como tal, sino que el diseñador busca transformar la sociedad y busca crear una relación persona-diseño, en donde ellos se pueden ver a sí mismos en los proyectos expuestos. (Mafla, 2011)

Sin duda alguna que, para generar nuevos conceptos, transmitirlos efectivamente y generar un cambio en la sociedad es necesario una previa investigación exhaustiva, ya que esto permitirá al diseñador gráfico conocer más a fondo al grupo o comunidad a la cual desea dirigirse con su trabajo. De la misma forma también poder formar una mente crítica y analítica, la cual este abierta a nuevas enseñanzas, los cuales puedan enriquecer sus conocimientos en lo que respecta a su experiencia vivida durante todo el acto de investigación. Ahora bien, cuando se habla de hacer diseño o el diseñar como tal, el diseñador gráfico ya debe tener un conocimiento previo sobre las reglas y leyes que existen

en la visualidad, así como también un dominio previo de programas de diseño, así como también conocer de las teorías de color y el uso correcto de tipográficas. A su vez es importante el saber el funcionamiento de la comunicación y el poder identificar los códigos del emisor y el público objetivo del cual se va a enfocar. Es importante que para tener un mayor nivel de eficacia al momento de ejercer su profesión, el diseñador gráfico ya debe tener un dominio en los conceptos básicos mencionados, además de tener una noción básica de cuánto tiempo y dinero puede que genere cierto proyecto. En relación a ello, es importante el considerar poder hacer la inclusión de ciertos campos de acción que le permitan al diseñador no solo desarrollarse de forma técnica y práctica, pero que también aprendan conceptos y métodos de áreas como la de psicología o de educación, así como también aprendan de la ética profesional y de los valores democráticos que existen dentro de nuestra sociedad. (Soto y Meléndez, 2008; Camacho, Martínez y Mendívil, 2015)

3.2 Marco teórico de la especialidad

3.2.1 Ilustración

Parte de lo que el ser humano ha podido obtener como conocimiento en la actualidad, ha sido gracias a la apropiada forma de comunicación y transmisión de información a lo largo del tiempo. Jaques Aumont (1992) explica que las imágenes son capaces de generar relaciones con el espectador. Gracias a aspectos como los valores representativos o de signos, estos logran entregar mensajes, los cuales parten de las ideas e intenciones del autor. Con apoyo de algunos contextos específicos socioculturales, estos mensajes pueden influir directamente en la forma de pensar de los individuos. Es así, como el empleo de imágenes en este proceso ha podido determinar y fortalecer la disciplina que se conoce hoy en día como ilustración. Los ilustradores han seguido el régimen de encontrar una imagen que pueda relacionarse y convivir con el texto, sin embargo, con el pasar de los años, la función de la ilustración ha evolucionado de tal forma que ha superado su inicial definición, el de ser solo una imagen. La evolución de tecnologías de impresión de periódicos, revistas y libros fue un punto crucial para los ilustradores a finales del siglo XIX ya que, durante estas épocas, se empezó a dar más prioridad al rubro de la publicidad. A mitad de este

siglo, los carteles ilustrados, permitieron que muchos de los negocios crecieran y consiguieran una mayor audiencia, logrando que estos ilustradores ganaran mayor importancia, siendo reconocidos mundialmente por su trabajo y su papel de creadores. (Dalley, 1992; Camusso, Gastado, Marchetti, Menendez, y Provencal, 2012).

La ilustración como recurso de comunicación visual ha tenido una gran importancia en los últimos años, y ha permitido que la comprensión de textos y transmisión de mensajes sean más favorables en ámbitos científicos, culturales y educativos. Con el uso de distintos medios como libros y carteles, se ha podido inducir a un mejor entendimiento de la información por parte de los individuos. Así mismo, cabe resaltar que una de las principales funciones de la ilustración es poder comunicar un mensaje de una forma mucho más estética y llamativa, que permita al usuario entender otro punto de vista, desde una dimensión visual, más allá de lo que pueda ofrecer una simple lectura o texto. Por otra parte, en el ámbito del diseño gráfico, el lenguaje visual utilizado en este se basa en el uso de elementos conceptuales como la línea, punto, plano y volumen. Además de que también hace uso de elementos visuales como las texturas y colores; elementos de relación como el espacio y dirección y elementos prácticos como la función y significado. El conjunto de todas estas características ayuda a determinar el contenido y apariencia final de lo que se busca en un diseño. (Wong, 1991).

3.2.2 Multimedia

Bartolomé (1994) sostiene que los sistemas multimedia son sistemas interactivos que incluyen distintos códigos. Mientras que, por otra parte, Hofstetter (1995) explica que la multimedia es el acto de usar el ordenador para poder realizar la presentación y combinación de gráficos, textos, audios y videos, con la presencia de enlaces que permita al sujeto el poder interactuar, navegar y comunicarse con lo presentado dentro de este espacio tecnológico. Hoy en día, el termino de multimedia se relaciona al uso de la combinación de distintos medios de comunicación como la imagen, texto, animación, sonido y video. Las aplicaciones multimedia interactivas son programas informáticos que hacen uso

de forma coherente combinada y coherente sus objetivos con distintos medios, permitiendo al usuario el poder interactuar con distinta información. A partir de la evolución que se produjo en los distintos sistemas de comunicación, ha podido dar paso a este tipo variado de programas o aplicaciones que tienen como características básicas dos aspectos: la multimedia, en donde se hace uso de distintos tipos de información como animaciones, textos, videos, etc. y el hipertexto, en donde se permite seleccionar y decidir la tarea que se busca realizar, rompiendo con el esquema lineal existente de la información.

Se debe tener en consideración, que el uso de diferentes códigos y medios de como se expone la información deben integrarse de forma coherente, tomando en cuenta la funcionalidad y utilidad que tienen estos elementos dentro del programa. Con la adición de distintos medios de comunicación como lo son el auditivo y visual, podrán facilitar el aprendizaje, logrando adaptarse de manera más adecuada a los sujetos, a sus características y capacidades. En referencia a lo último mencionado, gracias a lo que se expone en la multimedia, los sujetos pueden potencializar su comprensión visual, memoria auditiva, memoria visual, comprensión oral, etc. (Orihuela y Santos, 1999)

Existen ciertos códigos de información que hacen del uso de la multimedia una experiencia mucho mas enriquecedora. Por ejemplo, en primer lugar, se tiene el uso del texto, el cual cumple la función de reforzar el contenido de la información, afianzando la recepción del mensaje icónico, asegurando una óptima comprensión, en donde se aportan mas datos e induce al sujeto a reflexionar tras ello. El incluir textos en las aplicaciones multimedia ayuda a reforzar la comprensión lectora, el vocabulario, la fluidez verbal, etc. En segundo lugar, el uso del sonido, el cual es incorporado en las aplicaciones con el objetivo de facilitar la comprensión del usuario frente a la información, clarificándola. Los sonidos que se incluyen, se presentaran en formato de locuciones orientadas, que ayuden a completar el significado de la música, imagen y sonido, consiguiendo un efecto motivador que pueda capturar la atención de los usuarios. Finalmente, en tercer lugar, el uso de las imágenes estáticas, las cuales ilustran y facilitan la comprensión de la información que se busca transmitir en la aplicación. La imagen como tal puede cumplir seis distintas

funciones: alusión, atribución, enunciativa, representación, catalizador de experiencia y operación. (Insa y Rosari,1998; Gallego y Alonso, 1995)

3.3 Estado del Arte

3.3.1 Nacionales

Jaida Lozano Rodríguez (2019) En esta investigación se buscó determinar la relación que existe del estrés y la satisfacción laboral en un grupo de universitarios que se dedican a estudiar y trabajar en sus prácticas preprofesionales. Se realizó un estudio en donde se tomó los datos de 203 universitarios que provenían de Lima Metropolitana, donde la mayoría tenía un promedio de 22 años y se encontraban cursando el último año de carrera, y a su vez, realizaban practicas preprofesionales. Se hizo uso de los cuestionarios de Escala de Percepción Global del Estrés de Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma (2005). Ambas evaluaciones se realizaron de forma física con previo consentimiento. Después de los resultados obtenidos, se pudo hacer el hallazgo de la relación entre el estrés y la satisfacción laboral, resaltando la presencia de correlaciones negativas.

Linda Quinones Gonzales y Alban Gomez, Jacqueline (2018) En este estudio se buscó relacionar la autoestima con el estrés académico en un grupo de universitarios dentro de una universidad privada de Lima Sur. La investigación se realizó con 802 estudiantes pertenecientes a carreras de Ingeniería de Sistemas, Administración y Psicología, de ambos sexos, los cuales circulaban entre los 16 a los 35 años de edad. Se aplicaron los métodos de evaluación del Inventario de Autoestima de Coopersmith (SEI) y el Inventario SISCO para el estrés académico de Barraza. Los resultados obtenidos indicaron que existe una correlación un tanto baja, inversa y considerablemente significativa entre la autoestima y el estrés académico. Así mismo, el 42,9% de los encuestados presentaba un nivel de autoestima media alta, mientras que el 21,9% tenía un nivel muy alto de estrés académico. También se pudo demostrar que existían diferencia de resultados debido a distintos factores como el género, la edad, el área social y la carrera.

3.3.2 Internacionales

Carmen Cecilia Caballero D., Raimundo Abello Ll., Jorge Palacio S., Colombia (2007) La investigación se centró en la relación existente del rendimiento académico, la satisfacción de frente a los estudios y el burnout en un grupo de 2020 universitarios de horario nocturno en una universidad privada de Barranquilla. La evaluación se hizo utilizando el formato de encuesta Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS), en donde se pudo obtener distintos resultados. En estos datos, se pudo resaltar las correlaciones negativas entre el cinismo, la autoeficacia, el agotamiento y el rendimiento académico, mientras que en las correlaciones positivas destacaban la dedicación, el vigor y la absorción de información. Por otra parte, se demostraba el buen funcionamiento académico y su relación positiva con el engagement, y negativa con el cinismo.

Emma Sarubbi De Rearte y Inés Castaldo Rosa, Argentina (2013) Este trabajo se originó a partir de un proyecto de investigación propuesto por el Consejo de Investigaciones de la Universidad Nacional de Tucumán (CIUNT) llamado “Estrés en estudiantes universitarios de la UNT: incidencias de los factores biopsicosociales”, el cual se está enfocado en estudiar el estrés académico, sus manifestaciones tempranas y sus posibles causas. Además, se analiza el por qué se da este trastorno durante el nivel de ingreso y permanencia en la universidad, de cómo perjudica o beneficia el desempeño académico del estudiante, así como la influencia que tiene sobre la conducta y el plano cognitivo y psicofisiológico del estudiante. De la misma forma, analiza los factores predisponentes a los que los sujetos que se ven implicados en el estrés académico.

4. CAPITULO III

4.1 Análisis conceptual

Momento Presente

Generalmente, los jóvenes al tener preocupaciones tan fuertes debido a la universidad, suelen olvidarse de la idea de vivir el momento. Estudian, dedican tiempo suyo a hacer tareas, además que muchos de ellos se dedican a trabajar

en el entretiempo. Debido a las altas horas de estudio y de trabajo, los estudiantes recaen en un círculo vicioso, del cual ellos se dedican a seguir una rutina más no disfrutar del momento. Algunos debido al estrés y la desorganización no son capaces de recuperar experiencias y conocimientos que pudieron haber obtenido a partir de lo que se aprendió en el trabajo o en el estudio. La responsabilidad se convierte en un factor tan importante, que muchas veces sólo se piensa en cumplir, mas no en aprender. Es por ello, que con la idea del momento presente propone poder reconocer el momento, y poder hacer uso de este tipo de experiencias para ayudar al desarrollo y a la motivación del individuo. Ya que esta técnica se basa en la idea de poder distinguir lo que uno está viviendo en el instante, aceptando de forma activa el poder fluir de la experiencia la cual se está viviendo.

Es por eso que se propone el momento presente como concepto, a través de la idea de que el alumno pueda encontrarse a sí mismo y pueda analizar las situaciones de tal modo que lo que realice tanto en la universidad como en el trabajo no afecten permanentemente al desarrollo de sus capacidades emocionales y mentales. Pues, ayudará a que cualquier vivencia negativa presente pueda ser analizarla, de tal modo que no la vea como un punto de quiebre, si no como un obstáculo que es tan solo temporal. Motivará a que el alumno pueda tener un mayor juicio frente a este tipo de incidentes y que empiece a desarrollar mecanismos de protección positivos como el poder encontrar momentos donde pueda tranquilizarse y analizar lo sucedido como parte de un proceso largo que lo podrá llevar a cumplir sus metas. Esta práctica ayudará a que se encuentre en un cambio constante, y lo que le llevó generar un gran esfuerzo emocional, al final se trate de solo el resultado de un desequilibrio entre reconocer sus propias emociones, capacidades y su propio yo.

4.2 Moodboard



Figura 1. Moodboard

4.3 Público Objetivo

Jóvenes de entre 19 y 23 años, quienes muestran una gran pasión al Diseño Gráfico. De carácter decidido, siempre en busca de querer tener nuevos conocimientos a través de lo aprendido en clase. Además de ser comprometidos, ya que la mayoría se encuentra en una etapa en donde trabajan y estudian, por lo que presentan un gran nivel de responsabilidad. Debido a ello, es que muchos suelen sobre exigirse por querer sobresalir y demostrar ser el mejor. Ellos gustan de mostrar sus habilidades al máximo en lo que respecta a conceptualizar, realizar y ejecutar ideas en diferentes trabajos que involucren el uso de su creatividad.

Por lo general, muestran una gran inclinación a gustar del arte y la fotografía, dado la naturaleza de su carrera. Gran parte de ellos, se encuentran en un nivel económico estable, aún así, un alto porcentaje de ellos ya se

encuentran trabajando debido a que están cumpliendo sus prácticas preprofesionales dado que esto es un requisito que involucra su proceso de graduación. Es por ello que muchos de ellos se ven afectados por el estrés que puede causar el priorizar tanto sus horas académicas como sus horas laborales. Y debido a que no buscan descuidar el uno del otro, es que pueden verse envueltos en situaciones que generen tensiones en ellos con mayor regularidad. Sus hobbies incluyen dibujar, pasar el tiempo con amigos, y jugar videojuegos. Son muy activos en lo que respecta al uso de plataformas online para comunicarse y jugar. Por ello, es que tienen un gran conocimiento en aparatos electrónicos y consolas de videojuegos. Desde ese aspecto, suelen ser muy autodidactas, y no necesitan de terceros que tengan que ayudarlos para poder emplearlas, ya que ellos hacen uso del internet constante para solucionar sus dudas.

4.4 Proyecto del Diseño

La idea del proyecto surge a partir de la necesidad de generar distintas alternativas que motiven al estudiante encontrar mecanismos que le permitan contrarrestar el estrés. Ya que, muchos de ellos tienden a vivir de una preocupación extrema a causa de cumplir sus responsabilidades tanto en la universidad como en el trabajo. Por esto, es que a partir de la creación de esta app se busca que los jóvenes puedan generar hábitos de relajación, además de enseñarles que no todo en su progreso significa sobresalir, si no, que también vivir y aprender a base de las experiencias vividas. Con la ayuda del uso de mecanismos de juegos y gráficas entretenidas, busca no solo cautivar su atención, además que también puedan poner en práctica distintas técnicas presentadas para contrarrestar el estrés a modo de juego. Pues, en estos tiempos, los jóvenes se sienten fuertemente atraídos por los videojuegos, y es por esta razón, que se busca integrar esta información divertida y saludable en su razonamiento para que sea más fácil ponerlos en práctica. Gracias a que es portátil, esta puede estar presente en todo el tiempo que el usuario lo necesite. Inclusive si se olvida, la app cuenta con un recordatorio, la cual está programada para entregarle a los jóvenes una motivación al descanso, y evitar que recaigan en la saturación.

4.5 Diseño de la Comunicación

Dado que este público joven está motivado mayormente por la tecnología, se optó por hacer uso de esta app a modo de juego, la cual puede presentarse de una forma simple, ya que se presenta en un ambiente familiar que el joven ya conoce. Por esta razón, es que se usará este juego como un espacio que le permita este grupo familiarizarse con la idea de pausar sus momentos para darse un tiempo, asimismo. Y al presentarse de manera lúdica y entretenida, generará interés en este grupo y ayudará a que estos usuarios sean parte de una experiencia de tranquilidad presentada a un modo tan simple como un juego de celular. Así pues, esta app no tiene un objetivo donde se busca la victoria, aquí se busca que el usuario pueda darse tiempo de vivir el momento y no estresarse con la idea de obtener algo a cambio. Por estos motivos, es que el juego busca convertirse en una opción del jugador para que sea parte de su día a día, como un recordatorio que es importante darse un descanso durante una vida constante de esfuerzo y responsabilidad.

Se utilizará tanto medios impresos como digitales para su promoción. Pues, al estar dirigido a estudiantes universitarios, se hará uso de afiches llamativos con la presentación del juego, los cuales serán pegados alrededor de las fachadas de la facultad. Y al tratarse de un juego de plataforma de celular, se empleará del uso de redes sociales donde se presentará el juego con el objetivo de tener mayor difusión.

4.6 Nombre del Proyecto

Cool Down!

Derivado de la palabra en inglés “cooling down” la cual significa en pocas palabras, realizar ejercicios fáciles después de una actividad intensiva, que permitan gradualmente al cuerpo poder generar una transición a un estado de descanso. El término también hace alusión a la idea de hacer ejercicio, en su

mayoría, corporales con el objetivo de evitar altibajos y sensaciones de desmayo debido al esfuerzo realizado.

Se decide proponer este nombre con la intención de presentarlo como un concepto que se emplee de forma más común frente a las situaciones de burnout o estrés. Pues, este término representa estar en calma y un estado más de tranquilidad, y lo que busca este proyecto, es justamente motivar al usuario a encontrar estos momentos de relax después de haber estado expuestos a situaciones de tensión y estrés intenso.

4.7 Diseño

a. Sintaxis

Se puede observar la existencia de una armonía tanto en el texto como en las ilustraciones plasmadas, ya que estos elementos juntos ayudan a comunicar la idea que se busca, la cual es poder llamar la atención del público objetivo. Se hace uso de un ritmo fluido en estas composiciones, ya que como se menciono lo que se busca hacer es generar atracción. Y por eso, la combinación de los elementos gráficos como los personajes o paisajes junto al apoyo de la tipografía sin serif, logra enterar esta espontaneidad en el diseño.

Existe un equilibrio asimétrico tanto en cómo se divide el uso de la tipografía con las ilustraciones, de tal modo que el peso recaiga más en la gráfica presentada y que la tipografía sirva de un apoyo sobre esta, haciendo que todos los elementos cumplan su función estimada (tanto en los afiches, publicidad en redes sociales y escenas del juego en sí).

Existe una jerarquía marcada en todos los afiches y publicidad, pues se tiene en mente el tamaño de los elementos y que es lo que se busca resaltar más. En este caso, se busca priorizar a los personajes mostrados en el juego, y parte de los paisajes. El logo, la tipografía e información son elementos que sirven como soporte en toda la composición. Si bien el nombre del proyecto es importante, también se busca resaltar el rol de los personajes del juego, ya que

ellos son un elemento importante en este. Además, que ellos son uno de los elementos que atraen más al público objetivo.

b. Simbología

El logotipo se presenta como un antónimo a lo que representa el burnout, pues “cool down” vendría a significar lo contrario. Se presentará con colores fríos. Ya que buscar representar ese estado de enfriamiento, como si hiciera referencia a querer apagar las llamas producidas por el fuego de la tensión y el estrés causados por la presencia del burnout. El logotipo también cuenta con la compañía de tres gotas, dando a entender que se relaciona al agua, que también logra relacionarse con el concepto de “Cold Down” y la representación metafórica de que ayuda a controlar el fuego provocado por el Burnout o estrés. Se hace uso de los colores azul oscuro y celeste, ya que el primero da la sensación de frescura y tranquilidad, además de que es un color que se asocia a la mente, desde un punto de vista intelectual. Este color también representa la relajación y la tranquilidad, algo que predomina en este proyecto propuesto. Por otro lado, el color celeste representa la seguridad y la organización, algo que también se propone en el contenido expuesto de la app, ya que, motiva al usuario a que busque y organice sus espacios de relajación. Del mismo modo, se hará de otro tipo de colores secundarios apegados a la gama como el morado, magenta, turquesa y derivados, pues el objetivo no es cansar la vista del participante mientras hace uso de la app. El logo se caracteriza también por los contornos redondos que tiene, ya que tiene en consideración el diseño orgánico que también se ve presente en la estética de la app. Pues, al estar acompañado de este elemento, no se siente agresivo o tosco a la vista, al contrario da una idea de continuidad y de flexibilidad.

c. Estética

La estética de esta app está relacionada a un juego de RPP, lo cual se entiende como un tipo de juego en donde el usuario asume el rol de distintos personajes según su preferencia. Se escogió esta mecánica, ya que cada personaje representa un aspecto que ayuda a contrarrestar el estrés, motivando

al usuario a que se entrene físicamente y mentalmente para hacer frente a estos problemas que pueden afectar a su desarrollo y su productividad. Las gráficas presentes en este juego son amigables a la vista, la cual se deja fluir. De la misma forma, se presentan varios elementos orgánicos, ayudando a que motive más a su uso. Se incluirá la presencia de paisajes y elementos que provoquen estos sentimientos de paz y tranquilidad, por lo que incluso la tipografía propuesta no es muy pesada o cuadrada para la vista.

d. Pragmatismo

Los afiches que van a hacer utilizados para poder promocionar la app están hechos con la finalidad de atraer a futuros usuarios de la app. Ya que, estos están realizados de tal forma que el diseño los atraiga y se interesen por lo que trata el juego. Pues, esta acompañado de los personajes, y de una gama de colores cálidos que es atractiva a la vista. Del mismo modo, las piezas presentadas en redes sociales como Facebook y Twitter cumplirán una función similar. Al estar enfocados en un grupo joven, se hará el uso de personajes animados y una tipografía amigable a la vista, con el objetivo de que sea fácil de recordar. Estos elementos funcionarán como focos de atención hacia estos usuarios, y así ganen mayor interés por querer saber el trasfondo de la historia del juego o la mecánica de este como tal.

5. Conclusiones y recomendaciones

Es importante el priorizar en los jóvenes la cultura del descanso y los buenos hábitos que requieren el mantener una vida equilibrada frente a los estudios y a la vida diaria. Si bien, es importante que los estudiantes tengan como principal logro el querer ser exitosos, también es importante el que sepan cuidar de su desarrollo mental y físico. Es por ello, que con esta investigación se ha buscando otorgarles las herramientas necesarias tanto a los jóvenes como especialistas para que puedan enfocarse en buscar alternativas frente a problemas tan importantes como lo es el estrés laboral.

Además que con lo investigado, se ha podido concluir que es posible el motivar a los jóvenes a tener una mejor rutina diaria con la ayuda de elementos lúdicos como lo es una app. Y que es posible motivar a otros desarrolladores a poder hacer la realización de otro tipo de aplicaciones, que mezcle lo lúdico con lo terapéutico para que llegue a este tipo de público. Pues, los jóvenes han mostrado una fuerte inclinación de aprender mediante el uso de juegos y tecnología.

6. Referentes bibliográficos

- Abbey, A. y Dickson, J. (1983) Work climate and innovation in semiconductors. *Academy of Management Journal*, 26, 362-368.
- Abraham, A. (1984). Problemática del diagnóstico de la salud mental del enseñante. En J. Esteve (Ed.), *Profesores en conflicto* (pp. 23-34) Madrid: Narcea.
- Acuña, S. y Bruschi, M. (2014). *Relación entre síndrome de burnout, bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento*. Recuperado de <http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/47>
- Alcalde, J. (2010). *Estrés laboral. Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*. Junta de Andalucía, Málaga.
- Amabile, T. (1998). How to Kill Creativity. *Harvard Business Review*, 5, 76–87.
- Aumont, J. (1992). *La Imagen*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Andueza, Í. (2014). *Estrés laboral y burnout* (Tesis de grado). Recuperado de <https://academica-e.unavarra.es/handle/2454/11267>
- Arias, C., Giraldo, D. y Anaya, L. (2013). Competencia creatividad e innovación: conceptualización y abordaje en la educación. *Katharsis*, 15, 195-213.
- Atlantis, E., Shi, Z., Penninx, B., Wittert, G., Taylor, A. y Almeida, O. (2012) Chronic medical conditions mediate the association between depression and cardiovascular disease mortality. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, 47(4), 615-25.
- Baeza C. (2007) Tratamientos eficaces para el trastorno de ansiedad social. *Cuad Neuropsicol*. 1 (2), 127-38.
- Barbosa, L., Muñoz, M., Rueda, P. & Suárez, K. (2009). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología, Ciencia y Tecnología*, 2(1), 21-30.
- Barefoot, J. y Schroll, M. (1996) Symptoms of depression, acute myocardial infarction, and total mortality in a community sample. *Circulation*, 93(11), 1976-80
- Bartolomé, A. (1994) Multimedia interactivo y sus posibilidades en educación superior, Pixel-Bit. *Revista de medios y educación*, 1, 5-14.
- Becerra, E., Ramos, M. y Carrillo, M (2013) Asociación del genotipo TT del polimorfismo rs1130214 del gen AKT1 con obesidad, en población adulta del Occidente de México. *Revista de Endocrinología y Nutrición* 2013, 21(2), 69-73.
- Beehr, T. y Newman, J. (1978) Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature. *Personnel Psychology*. 31, 665-699.

- Bell-Dollan, D. (1995). Social cue interpretation of anxious children. *Journal of Clinical Child Psychology*, 24, 2-10.
- Belkic, K. (2004). Is job strain a major source of cardiovascular disease risk? *Scand Journal Work Environmental Health*, 30, 85-128.
- Bond, S., Tuckey, M. y Dollard, M. (2010). Psychosocial safety climate, workplace bullying, and symptoms of posttraumatic stress. *Organization Development Journal*, 28, 37-56.
- Bresó, E. (2008). *Well-being and Performance in Academic Settings: The Predicting Role of Self-efficacy* (Tesis doctoral inédita). Universidad Jaume I de Castellón, España.
- Brotons, L. (2014) Species Distribution Models and Impact Factor Growth in Environmental Journals: Methodological Fashion or the Attraction of Global Change Science. *PLoS ONE*, 9(11). doi 10.1371/journal.pone.0111996
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile*. (Tesis doctoral). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137677>
- Caballero, C. (2012). *El burnout académico: Prevalencia y factores asociados en estudiantes universitarios del área de la salud de la ciudad de Barranquilla*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10584/7411>
- Caballero, D., Abello, R. y Palacio, J. (2007) Relación del burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 25(2), 98-111.
- Cáceres, O. (2006). Perfil de la persona creativa. *Revista Ciencias de la Educación*, 1(27), 237-261.
- Camacho, C., Martínez, C. y Meléndez, C. (2015) Nuevos perfiles profesionales del diseñador gráfico. *Actas de Diseño*, 10, 150-153.
- Campos, I., González-Chávez, A. y Barquera, S. (2012). Factores de riesgo cardiovascular asociados a obesidad y descontrol glucémico en adultos con diabetes mellitus. *Revista Médica Del Hospital General De Mexico*, 75(1), 14-23
- Camusso, M., Gastado, S., Marchetti, V., Menendez, C. y Provencal, A. (2012). *Comunicación gráfica 1, Licenciatura en comunicación social. El Lenguaje de la imagen, fotografía, ilustración e infografía*. Recuperado de <https://visualgrafica.files.wordpress.com/2012/03/moduloimagen-2012.pdf>
- Carrillo, I. (2008). *Ansiedad en estudiantes universitarios*. Manuscrito para su publicación. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- Carson J., Bartlett H. & Croucher P. (1991) Stress in community psychiatric nursing: a preliminary investigation. *Community Psychiatric Nursing Journal* 11, 8–12

- Cattell, R. (1961). Theory of situational, instrument, second order, and refraction factors in personality structure research. *Psychological Bulletin*, 58(2), 160–174.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of Burnout. En Schaufeli, Marek, Maslach (Eds). *Professional Burnout: recent developments in the theory and research* (pp. 135 – 149). London: Taylor & Francis.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. y Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. Recuperado de <https://bdigital.uncu.edu.ar/fichas.php?idobjeto=5215>
- Cohen, S., Kessler, R., y Underwood, L. (1995). Strategies for Measuring Stress in Studies of Psychiatric and Physical Disorders. *Oxford University Press*, 1, 3 - 10.
- Correa, L., De La Cruz, J. y Perez, M. (2017). *Factores asociados al Síndrome de Burnout en estudiantes de la Universidad Ricardo Palma en el periodo 2017*. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1599>
- Cox, T., & Griffiths, A. (2005). The nature and measurement of work-related stress: theory and practice. In J.R. Wilson & N. Corlett (Eds.), *Evaluation of Human Work* (3rd ed.). London: CRS Press.
- Cox, T., Griffiths, A., y Leka, S. (2005). Work organization and work-related stress. In K. Gardiner & J.M. Harrington (Eds.), *Occupational Hygiene* (3rd ed.). Oxford: Blackwell Publishing.
- Dalley, T. (1992). *Guía completa de ilustración y diseño: técnicas y materiales*. Madrid: Tursen Herman Blume Ediciones
- Damian, L. (2016). *Estrés académico y conductas de salud en estudiantes universitarios de Lima*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7708>
- De la Noval et. al (2011) Estimación del riesgo cardiovascular global en una población del área de salud Corynthia. *Revista Cubana de Cardiología y Cirugía Cardiovascular*, 17 (1), 62-68.
- Del Hoyo, D. (1997). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Doll, B. y Lyon, M. (1998). Risk and Resilience: Implications for the Delivery of Educational and Mental Services in the Schools. *School Psychology Review* 27 (3), 348-363.
- Durón, T. y Oropeza, T. (1999). *Actividades de estudio: análisis predictivo a partir de la interacción familiar y escolar de estudiantes de nivel superior*. Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ekvall, G. (1991) The organizational culture of idea-management: a creative climate for de management of ideas. In Henry, J. y Walker, D (Eds), *Managing Innovation* (pp. 73-79). London: Sage Publications.

- Espinosa, L. (2004) Cambios del modo y estilo de vida; su influencia en el proceso salud/enfermedad. *Revista Cubana de Estomatología*, 41, 45-49
- ESSALUD. (2015). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. ESSALUD.
- European Commission (noviembre, 2010). *Investing in well-being at work: Addressing psychosocial risks in times of change*. Trabajo presentado en High Level Conference organised by the European Commission and the Belgian EU Presidency. Bruselas, Bélgica. Resumen recuperado de <http://www.mentalhealthpromotion.net/?i=portal.en.bibliography.1064>
- Fernández-López, J., Siegrist, J., Rödel, A. y Hernández-Mejía, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer?: Versión Resumida. *Aten Primaria*. 31(8), 524-526.
- Figueroa, S. (2003). *Indicadores de la persona creativa*. Recuperado de: <http://www.geocities.com/creanimate123>.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.
- Freudenberger H. (1974). Staff Burn-Out. *The Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Gallego, D. y Alonso, C. (1995) Sistemas Multimedia. En Rodríguez, J. y Sáenz, O. (Eds), *Tecnología Educativa. Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación*. (pp. 212-216). Alicante: Marfil Alcoy.
- Gaudry, E. Spielberger, C. & Vagg, P (1975). Validation of the state-trait distinction in anxiety research. *Multivariate Behavior Research*, 10, 331-341
- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout). En Profesionales de Enfermería. [versión electrónica]. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 19-33.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997): A longitudinal study on burnout syndrome in nursing professionals. *Quaderni di Psicologia del Lavoro*, 5, 407-414.
- Girdler, S., Jamner, D. y Shapiro, D. (1997). Hostility, testosterone and vascular reactivity to stress: Effects of sex. *International Journal of Behavioral Medicine*. 4(3), 242-263.
- Gispert, C. (2007). *Diccionario enciclopédico*. España: Oceano.
- Goldberg, P. y Hiller, V. (1979) A scaled version of the general health questionnaire. *Psychol Med*, 1, 139-45.

- Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481.
- Grau, J. y Chacón, M. (1998) “*Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Una Amenaza a los Equipos de Salud*” Conferencia Presentada en la II Jornada de Actualización En Psicología de la Salud. Asociación Latinoamericana de Psicología de la Salud, Colombia
- Goldney, R., Eckert, K., Hawthorne, G. y Taylor, A. (2010). Changes in the Prevalence of Major Depression in an Australian Community Sample Between 1998 and 2008. *The Australian and New Zealand journal of psychiatry*, 44. 901-10 doi 10.3109/00048674.2010.490520.
- Gonzalez, J., Peyrot, M., McCarl, L., Collins, E., Serpa, L., Mimiaga, M. y Safren, S. (2009). Depression and Diabetes Treatment Nonadherence: A Meta-Analysis. *Diabetes care*, 31, 2398-403 doi 10.2337/dc08-1341.
- Gorman, M. (1996). Comorbid depression and anxiety spectrum disorders. *Depression and Anxiety*. 4, 160-168.
- Harrison, W. (1983). A social competence model of burnout. En B. A. Farber (Eds). *Stress and burnout in the human services professions* (pp. 29-39). New York: Pergamon Press.
- Hausner, L. (2000). *Enseña a tu hijo a ser creativo*. Barcelona: Ediciones Oriro. S.A.
- Häusser, J., Mojzisch, A., Niesel, M. y Schulz-Hardt, S. (2010). Ten years on: A review of recent research on the Job Demand–Control (-Support) model and psychological well-being. *Work and Stress*, 24, 1-35. doi 10.1080/02678371003683747.
- Heraclides, A., Chandola, T., Witte, D. y Brunner, E. (2009). Psychosocial stress at work doubles the risk of type 2 diabetes in middle-aged women: evidence from the Whitehall ii study. *Diabetes Care*, 32(12), 2230-2235.
- Hernández-Pozo, M., Coronado, O., Araujo, V. y Cerezo, S., (2008). Desempeño académico de universitarios en relación con ansiedad escolar y auto-evaluación. *Acta Colombiana de Psicología*, 11 (1), 13-23.
- Hobfoll, S. y Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 115-129). London: Taylor & Francis
- Hofstetter, F. (1995). *Multimedia Literacy*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Iniesta, A. (2016) *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Barcelona: Sans Growing Brands.
- International Labour Office (2011) International Journal of Labour Research - 2011. *International Journal of Labour Research*, 1, 1-109.

- Insa, D. y Rosario S. (1998) *Multimedia e Internet*. Madrid: Paraninfo, Editorial S. A
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1987). *Organizational behavior and management*. Texas: Business Publications, Inc.
- Jackson, Y. y Frick, P. (1998). Negative Life Events and the Adjustment of School Age Children: Testing Protective Models. *Journal of Clinical Child Psychology*, (27)4, 370-380.
- Jahoda, M. (1982) *Employment and unemployment: A social-psychological analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Jick, D. y Mitz, L. (1985). Sex differences in work stress. *Academy Management Review*. 10(3), 408-420.
- Juárez, A. (2007) Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Salud pública de México*, 49, 109-117.
- Kaplan, H., Sadock, B. y Grebb, J. (1997). *Sinopsis de Psiquiatría* (7ª ed.). Argentina: Editorial Médica Panamericana.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-311
- Kashani, J. y Orvaschel, H. (1990). A Community Study of Anxiety in Children and Adolescents. *American Journal of Psychiatry*, 147, 313-318.
- Kawakami, N. y Tsutsumi, A. (2010). Job stress and mental health among workers in Asia and the World. *Journal of Occupational Health*, 52(1), 1-3.
- Kerka, S. (1999). *Creativity in Adulthood*. Recuperado de: http://www.microsoft.com/spain/empresas/marketing/persona_creativa.msp.
- Ketterer, M., Knysz, W., Khanal, S., y Hudson, M. (2006). Cardiovascular disease. In M. Blumenfeld & J. J. Strain (Eds.), *Psychosomatic Medicine* (pp. 109-119). Philadelphia: Lippincott, William & Williams.
- Last, G., Hersen, M., Kasdin, E., Orvaschel, H. y Perrin, S. (1991). Anxiety disorders in children and their families. *Archives of General Psychiatry*, 48, 928-934.
- Lee, R. y Ashforth, B. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *Work Organization and Stress*. Geneva: World Health Organization
- León-Rubio, J. y Avargues, M. (2007). Evaluación del estrés laboral del personal universitario. *Mapfre Medicina*. 18. 323-332.

- Lozano, J. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en universitarios que realizan prácticas pre profesionales*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9310>
- Mafla, J. (2011, 28 de septiembre). El diseñador como modelador cultural [foroalfa.org]. Recuperado de: <http://foroalfa.org/articulos/el-disenador-como-modelador-cultural>
- Mansilla, F. y Favieres, A. (2016, 27 de Junio). El estrés laboral y su prevención [madridsalud.es]. Recuperado de: <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- Manzano, G. (2002). Burnout y engagement. Relación con el desempeño, madurez profesional y tendencia al abandono de los estudiantes. *Revista de Psicología Social*, 17(3), 237-249.
- Mant, A., Rendle, V., Hall, W., Mitchell, P., et al. (2010). Making new choices about antidepressants in Australia: the long view 1975–2002. *The Medical journal of Australia*, 181. 21-4 doi 10.5694/j.1326-5377.2004.tb06350.x.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout evolución conceptual y estado actual de la cuestión [versión electrónica]. *Vivat Academia*, 112, 1575-284.
- Martínez, I. & Marques-Pinto, A. (2005). Burnout en estudiantes universitarios de España y Portugal y su relación con variables académicas. *Aletheia*, 21, 21-30.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 32, 37- 43.
- Maslach, C. (1979). Negative emotional biasing of unexplained arousal. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(6), 953–969.
- Maslach, C. & Jackson, C. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Leiter, M. (2016). Understanding the Burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- McGrath, J. (1976). Stress and behavior in organizations. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1351-1397). Chicago: Rand McNally.
- McGrath, J. y Beehr, T. (1990) Time and the Stress Process: Some Temporal Issues in the Conceptualization and Measurement of Stress. *Stress Med.* 6, 93–104
- Méndez, F. (2015). *Estrés en adolescentes que estudian y trabajan*. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/22/Mendez-Hugo.pdf>

- Meurs, J. y Perrewé, P. (2011) Cognitive activation theory of stress: An integrative theoretical approach to work stress. *J Manage* 2011 Jul. 37(4), 1043-1068.
- Miller, W. (2000). *Flash Of Brilliance Workbook*. New York: Basic Books.
- Ministerio de Salud. (2018). *Lineamientos de política sectorial en salud mental* (1ª ed) Lima: Ministerio de Salud.
- Miro, E., Solanes, A., Martinez, P., Sánchez, A. y Rodriguez, J (2007) Relación entre el burnout “síndrome de quemarse en el trabajo”, la tensión laboral y las características de sueño. *Psicothema*, 19(3), 388-394.
- Molina T., Gutiérrez, A., Hernández, L. y Contreras, M. (2008) Estrés psicosocial. Algunos aspectos clínicos y experimentales. *Anales de Psicología* 2008. 4 (2), 353-60.
- Molinero, L. (2005) Estratificación y valoración del riesgo cardiovascular. Hipertensión. *Guía Española de hipertensión arterial*, 2, 9-15.
- Montoya, P. y Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*. 29(1), 205- 227.
- Moya-Albiol, L., Serrano, M., González-Bono, E. y Alarcón, G. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*. 17. 205-211.
- Newcomer, P. (1993). *Cómo enseñar a los niños perturbados*. México: FEC.
- Ochando G. (2008) Actualización de la ansiedad en la edad pediátrica. *Pediatr Integral*. 12 (1), 39-46.
- O'Donnell, C. y Elosua, R. (2008) Factores de riesgo cardiovascular. Perspectivas derivadas del Framingham Heart Study. *Revista Española de Cardiología*, 61, 299-310
- Orihuela, J. y Santos M.L. (1999) *Introducción al diseño digital*. Madrid: Anaya Multimedia.
- Ojeda, G. (2016). *Modelo causal social cognitivo de Burnout en profesionales de la salud de Lima Metropolitana*. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4930>
- Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) (2012) *Sick on the Job? Myths and Realities about Mental Health and Work*. Paris: OCDE.
- Organización mundial de la salud. (2004, 22 de Setiembre). La OMS publica un atlas decisivo sobre la epidemia mundial de cardiopatías y accidentes cerebrovasculares [who.int]. Recuperado de: <https://www.who.int/mediacentre/news/releases/2004/pr68/es/>
- Organización Panamericana de la Salud (2010). *Prevención de las enfermedades cardiovasculares: directrices para la evaluación y el manejo del riesgo cardiovascular*. Washington, D.C: OPS.
- Párraga, J. (2005). *Eficacia del programa I.R.I.S. para reducir el síndrome de*

burnout y mejorar las disfunciones emocionales en profesionales sanitarios. (Tesis Doctoral inédita). Universidad de Extremadura, España.

Peiró, J. y Salvador A. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral* (1ª ed.). España: Editorial UDEMA S. A.

Pelayza, E. y Saavedra, J. (2015). *La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Niño Jesús Milagroso SCRL -2015.* Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1284>

Pervez, A. y Halbesleben, J. (2017). Burnout and well-being. In Burke, R. J. y Page K. M. (Eds.), *Research Handbook on Work and Well-Being* (pp. 101-122). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing Limited.

Pines, A. y Maslach, C. (1978). Characteristics of staff Burnout in mental health settings. *Hospital and Community Psychiatry*, 29(4), 233-237.

Pintor, L. (2006) Insuficiencia cardíaca y enfermedad depresiva, una frecuente combinación tantas veces olvidada. *Rev Esp Cardio*, 59(8), 761-5

Ponti, F. (2001). *La empresa creativa. Metodologías para el desarrollo de la innovación en las organizaciones.* Barcelona: Ediciones Granica.

Potter, B. (1993). *Beating Job Burnout: How to Transform Work Pressure into Productivity* (1ª ed) Berkeley: Ronin Pub

Quinones, L. y Alban, J. (2018). *Autoestima y estrés académico en estudiantes de una universidad de Lima Sur.* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/560>

Reynolds, C., Richmond, B. y Lowe, P. (2003). *AMAS. The Adult Manifest Anxiety Scale.* California: WPS

Rodriguez, J. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en universitarios que realizan prácticas pre profesionales.* Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9310>

Rodríguez, R., Roque, Y. y Molerio, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento [versión electrónica]. *Revista Internacional de Psicología ISSN 1818-1023*, 3(1), 1-19

Rosales, R. (2018). *Estrés laboral en asesores telefónicos de un call center del distrito de Lince.* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3148>

Rosales, Y., y Rosales, F. (2013). Burnout estudiantil universitario: Conceptualización y estudio. *Salud mental*, 36(4), 337-345

Rowshan, A. (2013). *El estrés: Técnicas positivas para atenuarlo y asumir el control de tu vida* (2ª ed). Barcelona: Ediciones Oniro.

- Rubio, F. (2004). *Manual práctico de prevención y reducción de ansiedad en los exámenes y pruebas orales*. Málaga: Ediciones Aljibe.
- Salanova, M., Bresó, E., y Schaufeli, W. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement. *Ansiedad y Estrés*, 11, 215-231.
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., Martínez, I, y Schaufeli, W. (2003). Perceived collective efficacy, subjective well-being and task performance among electronic work groups: An experimental study. *Small Group Research*, 34, 43-73.
- Salanova, M., Martínez, M., Bresó, E., Llorens, S., y Grau, R. (2005). Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: facilitadores y obstaculizadores del desempeño académico. *Anales de Psicología*, 21(1), 170-180.
- Salinas, D. (2012). *Prevención y afrontamiento del estrés laboral* (1ª ed) Madrid:CCS
- Sarubbi de Rearte, E. y Castaldo, I. (Noviembre, 2013). Factores causales del estrés en los estudiantes universitarios. Trabajo presentado en V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Buenos Aires. Resumen recuperado de <https://www.aacademica.org/000-054/466>
- Sallee, F., Richman, H., Sethuraman, G., Dougherty, D., Sine, L. y Altman-Hamamdzcic, S. (1998). Clonidine Challenge in Childhood Anxiety Disorder. *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, 37 (6), 655-66. doi 10.1097/00004583-199806000-00016
- Schaufeli, W., Maslach, C. y Marek, T. (1993) *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis Publishers.
- Seltzer, J. y Numerof, R. (1988) Supervisory leadership and subordinate burnout. *Academy of Management Journal*. 31(2), 439-446.
- Shirom, A. (2003). Job-related Burnout: a revision. En Quick, J. C. y Tetrick, L.E. (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 245-265). Washington, DC: American Psychological Association
- Siegrist J. (1996) Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psychol*. 1,27-41.
- Siegrist, J. (2008). Effort-reward imbalance and health in a globalized economy. *Scandinavian Journal of Work Environment & Health*, 1, 163-168.
- Slaski, M. y Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail manager. *Stress and Health*. 18(2), 63-68.
- Smith, A., Stirling, A. y Berkhout, F. (2005). The Governance Of Sustainable Socio-Technical Transitions. *Research Policy*. 1, 1491-1510.
- Soto, C. y Meléndez, M. (2008) El diseño: Del oficio a la profesión. *Actas de Diseño*, 4, 133-134.

- Spielberger, C. (1985). Anxiety, cognition and effect. En: H. Tuma y J. Maser (Eds). *Anxiety and anxiety disorders* (351-376). Hillsdale NJ: Erlbaum.
- Spielberger, C. (1988). *Manual for the State-Trait Anger Expression Inventory (STAXI)*. Odessa: Psychological Assessment Resources.
- Stege, U. y Lochmann, H. (2001). Trabajar bajo la presión del estrés: la nueva gestión global, asuntos de élite, comentarios y evaluaciones. *Capital Humano*, 152, 76-80.
- Thacker, R. (1997) Team leader style: enhancing the creativity of employees in teams. *Training for Quality*, 5(4), 146-9.
- Thompson, M, Page, S. y Cooper, C. (1993). A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 221-235.
- Vogelzangs, N., Seldenrijk, A., Beekman, A., van Hout, H., de Jonge, P., y Penninx, B. (2010). Cardiovascular disease in persons with depressive and anxiety disorders. *Journal of Affective Disorders*, 125(6), 241-248 doi 10.1016/j.jad.2010.02.112
- Walster, E., Berscheid, E. y Walster G. (1973) New directions in equity research. *J Pers Soc Psychol.* 25, 151-176.
- Weiss, L. (1997). *A.D.D. and Creativity: Taping Your Inner Muse*. Dallas: Taylor Publishing Company.
- Wong, W. (1991). *Fundamentos del diseño bi- y tri-dimensional*. (7ª ed). Barcelona: Editorial Gustavo Gili, S.
- Yohannes, A., Willgoss, T., Baldwin, R. y Connolly, M. (2010) Depression and anxiety in chronic heart failure and chronic obstructive pulmonary disease: prevalence, relevance, clinical implications and management principles. *Int J Geriatr Psychiatry*, 25(12), 1209-21 doi 10.1002/gps.2463

7. Anexos

Nombre

Danitza Tello

Cargo

Jefe de prácticas

Actor

Trabajador

Motivo de la entrevista

Preguntar sobre su experiencia como estudiante de Diseño en el tiempo en que trabajaba y estudiaba.

Desarrollo

a) ¿Programaste previamente tu horario para un espacio de trabajo?

Depende del lugar donde trabajas. Si trabajas freelancer, tú manejas tu tiempo y si trabajas en una empresa tienen un horario. Pero, también depende de con quien trabajes y tu horario de trabajo.

b) ¿Programaste previamente tu horario para un espacio de trabajo?

En Diseño usualmente siempre sale alguna cosa a última hora entonces no podemos tener un tiempo rígido de trabajo para poder organizarnos.

Mi horario personal si se desarmo totalmente porque yo antes tenia más tiempo libre para hacer mis cosas.

Pero, cuando empecé a tener responsabilidad del trabajo de entregar para una fecha, para un deadline, para un cliente específico. Las cosas se ponían peor porque ya no tenía tiempo para mis cosas y eso como que era una presión extra que tenía y afectaba también mi desempeño.

c) ¿Qué te parece lo más complicado de estudiar y trabajar?

Yo creo que es como organizas tu tiempo porque si bien es cierto, trabajar es necesario porque necesitas prácticas o necesitas el dinero, o equis motivo. Pero, también es el tema de los estudios porque no te da tiempo de hacer los trabajos y si es una carrera artística o una carrera que te haga hacer mucho trabajo manual y práctico es algo que de hecho te va a dar algunas amanecidas. Y tener el trabajo también de por medio es como realmente pesado.

d) Durante este tiempo ¿Has tenido problemas de salud?

Cuando estuve trabajando un año tuve el problema de que mi nivel de estrés se elevó tanto que empecé a tener insomnio y no solo insomnio, pero falta de apetito. También tuve escenarios donde se me caía el cabello y si tuve miedo de quedarme calva porque recuerdo que me levantaba cada mañana, me tocaba la cabeza y se me caía un montón de pelo y ya era grave. También me afectó al punto de que inclusive por el estrés baje de peso tres kilos en una semana. Me han pasado muchas cosas, el tema de que tengo hasta ahora problemas de la cervical, que me mareo cuando tengo mucho estrés. Cuando estoy bajo mucha presión automáticamente me dan como caídos y dolor de cabeza.

e) ¿Has tenido el deseo de renunciar debido a esto?

La primera vez si que fue por mis prácticas que fueron seis meses. La segunda vez renuncié porque no pude más. Fue un año donde me di cuenta que no era lo que quería hacer ni como quería estar viviendo el resto de mi vida porque si me afectó mucho. Tuve que encontrar otro modo de trabajar. Hay gente que se sobrecarga de trabajo y eso no es la idea, la idea también es disfrutar lo que haces.

Nombre

Vania Angeles

Cargo

Estudiante

Actor

Estudiante / Trabajador

Motivo de la entrevista

Para poder saber cómo es que el alumno que ya está apunto de egresar se siente con respecto a la experiencia de trabajar y estudiar en el ámbito de humanidades

Desarrollo**a) ¿Programaste previamente tu horario para un espacio de trabajo?**

Mi programación es un poco caótica, generalmente lo que yo hago es concentrarme en un trabajo específico y no descansar hasta que termino el trabajo. Así que, puedo quedarme como ocho horas haciendo una cosa hasta que termino, luego tomo un descanso y empiezo otra cosa. Técnicamente soy organizada, pero al mismo tiempo no es demasiado beneficioso para mi salud.

b) ¿Programaste previamente tu horario para un espacio de trabajo?

La universidad a veces me interfiere en mis proyectos, o trabajos personales y es un poco molesto porque quiero terminar una cosa para un deadline que yo misma me he impuesto, pero a veces no puedo por la universidad.

c) ¿Qué te parece lo más complicado de estudiar y trabajar?

Tiempo y el estrés, pero más que nada el tiempo porque me gustaría tener más tiempo para hacer todo de forma eficiente o de forma en la que yo quiero exactamente, pero a veces no se puede por eso.

d) Durante este tiempo ¿Has tenido problemas de salud?

Más que nada, ni espalda se contractura un montón y también mi cuello. He llegado en tener como ataques de ansiedad en las que estoy sentada trabajando y llega un momento en el cual todo se vuelve como una nebulosa. Y realmente no puedo prestarle atención a nada y tengo que parar.