

## Salud ocupacional de los trabajadores en el contexto de las organizaciones: estrés percibido y estrés evaluado

## Saúde ocupacional dos trabalhadores no contexto das organizações: estresse percebido e estresse avaliado

## Occupational health of workers in the context of organizations: perceived stress and assessed stress

Marina Cristina Zotesso 

Universidade de São Paulo (Bauru). São Paulo, Brasil. marina.zotesso@gmail.com

**RESUMEN | INTRODUCCIÓN:** Entre las formas de afectación del estrés se encuentra el estrés laboral, específicamente vinculado al trabajo. Se sabe que ciertas muestras de la población son más propensas a padecer esta enfermedad, ya sea por la alta carga de trabajo o por la presión psicológica que implica la empresa. Además de presentar enfermedad en el trabajo, existen relatos de casos de intención de abandono de la carrera y luchas en el ámbito ocupacional debido a la alta presión por resultados y poca valoración del trabajo realizado. **OBJETIVO:** Con base en tales datos, el presente estudio tuvo como objetivo investigar la participación del estrés y la salud ocupacional de los trabajadores en diferentes contextos organizacionales, evaluando el estrés percibido por ellos y el estrés evaluado a través de un instrumento que mide el mismo. **MATERIALES Y MÉTODOS:** Además de una búsqueda bibliográfica, el estudio incluyó la aplicación de dos instrumentos de recolección de datos, el Inventario de Síntomas de Estrés de Lipp para Adultos (ISSL), y una hoja de preguntas, que fueron respondidas por 38 personas, realizadas en diferentes empresas. **RESULTADOS Y DISCUSIÓN:** Los resultados fueron tabulados y debidamente analizados por la metodología propuesta, demostrándose que, en la percepción de los propios entrevistados, la variación respecto al estrés era grande, pero luego de la aplicación del ISSL se obtuvo como resultados que más del 50% de la muestra total se encontraba bajo estrés y en fase de *Resistencia*, evidenciando así la necesidad de un mayor apoyo a los trabajadores de la empresa. Así, el presente trabajo puede contribuir para la ampliación de la discusión práctica de este tema, además de proporcionar mayor conocimiento sobre la relevancia del tema, apuntando que el estrés está más presente en los trabajadores de lo que se supone. **CONSIDERACIONES FINALES:** Mayores estudios en el área, especificando las empresas y las estrategias utilizadas o no, son fundamentales para promover una mejor calidad de vida y salud de los trabajadores.

**PALABRAS CLAVE:** Estrés laboral. Contexto organizacional. Salud del trabajador.

**RESUMO | INTRODUÇÃO:** Dentre as formas de acometimento do estresse encontra-se o estresse ocupacional, vinculado especificamente ao trabalho. Sabe-se que determinadas amostras da população estão mais propensas a apresentarem este adoecimento, seja pela alta carga de trabalho ou pela pressão psicológica existente na empresa. Além de apresentarem adoecimento no trabalho, há relatos de casos de intenção de desistência da carreira e brigas no âmbito ocupacional em decorrência da alta pressão por resultados e pouca valorização do trabalho realizado. **OBJETIVO:** Com base em tais dados, o presente trabalho teve por objetivo investigar o acometimento de estresse e a saúde ocupacional dos trabalhadores em contextos organizacionais distintos, avaliando o estresse percebido pelos eles e o estresse avaliado por meio de um instrumento que mensurasse esses níveis. **MATERIAIS E MÉTODOS:** Além de pesquisa bibliográfica, o estudo contou com aplicação de dois instrumentos de coleta de dados, Inventário de Sintomas de Stress para Adultos Lipp (ISSL) e uma ficha de questões, os quais foram respondidos por 38 indivíduos, efetivados em diferentes empresas. **RESULTADOS E DISCUSSÃO:** Os resultados foram tabulados e devidamente analisados pela metodologia proposta, demonstrando que na percepção própria dos entrevistados a variação acerca do estresse foi grande, porém após a aplicação do ISSL, obteve-se como resultados que mais de 50% da amostra total se encontravam com estresse e na fase de *Resistência*, evidenciando dessa forma, a necessidade de maior suporte aos funcionários de empresas. Assim, o presente trabalho pode contribuir para a ampliação da discussão prática desse tema, além de proporcionar maior conhecimento sobre a relevância da temática, apontando que o estresse está mais presente nos trabalhadores do que se supõe. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** Maiores estudos na área, especificando as empresas e estratégias utilizadas ou não são fundamentais para promover maior qualidade de vida e saúde aos trabalhadores.

**PALAVRAS-CHAVE:** Estresse ocupacional. Contexto organizacional. Saúde do trabalhador.

Presentado 26/04/2022, Aceptado 16/08/2022, Publicado 21/10/22

Rev. Psicol. Divers. Saúde, Salvador, 2022;11:e4593

<http://dx.doi.org/10.17267/2317-3394rpsds.2022.e4593>

ISSN: 2317-3394

Editoras responsables: Mônica Daltro y Marilda Castelar

*Cómo citar este artículo:* Zotesso, M. C. (2022). Salud ocupacional de los trabajadores en el contexto de las organizaciones: estrés percibido y estrés evaluado. *Revista Psicología, Diversidade e Saúde*, 11, e4593.

<http://dx.doi.org/10.17267/2317-3394rpsds.2022.e4593>



**ABSTRACT | INTRODUCTION:** Among the forms of stress involvement is occupational stress, specifically linked to work. It is known that certain samples of the population are more likely to have this illness, either because of the high workload or the psychological pressure involved in the company. In addition to presenting illness at work, there are reports of cases of intention to give up their careers and fights in the occupational sphere due to the high pressure for results and little appreciation of the work performed. **OBJECTIVE:** Based on such data, the present study aimed to investigate the involvement of stress and the workers' occupational health in different organizational contexts, evaluating the stress perceived by them and the stress evaluated through an instrument that measures the same. **MATERIALS AND METHODS:** In addition to bibliographic research, the study included the application of two data collection instruments, the Inventory of Stress Symptoms for Lipp Adults (ISSL) and a question sheet, which were answered by 38 individuals, carried out in different companies. **RESULTS AND DISCUSSION:** The results were tabulated and duly analyzed by the proposed methodology, demonstrating that, in the interviewees' own perception, the variation regarding stress was large, but after the application of ISSL, it was obtained as results that more than 50% of the total sample were under stress and in the *Resistance* phase, thus evidencing the need for greater support for company employees. Thus, the present work can contribute to the expansion of the practical discussion of this theme, in addition to providing greater knowledge about the relevance of the theme, pointing out that stress is more present in workers than is supposed. **FINAL CONSIDERATIONS:** Further studies in the area, specifying the companies and strategies used or not are fundamental to promote a better quality of life and health for workers.

**KEYWORDS:** Occupational stress. Organizational context. Worker's health.

## Introducción

Puestos y ocupaciones que provocan un alto grado de estrés, que exigen adaptación al medio en el que se encuentran, que provocan perjuicios a la salud de los trabajadores y acarrear perjuicios en su vida cotidiana, se han convertido en temas de gran discusión por su alta incidencia (Pereira, Souza, Lucca & Iguti, 2020). Las investigaciones indican que el estrés y el agotamiento emocional resultantes del agotamiento psicológico en el trabajo se destacan entre los componentes de mayor causa de enfermedad y retiro (Pie, Fernandes, Carvalho & Porto, 2020).

El médico Hans Selye (1956) promovió la primera definición de estrés, denominándolo Síndrome de Adaptación General (SGA), resultante de un evento que requiere esfuerzo del sujeto en términos de adaptación. El evento ambiental, llamado estresor, desencadena la interrupción de la homeostasis interna del individuo, cambiando la capacidad del organismo para mantener su estabilidad (Gomes, Araújo, Soares, Sousa & Lua, 2021).

A lo largo del tiempo, la concepción del estrés ha sufrido cambios, y actualmente se entiende como un desgaste de la capacidad de afrontar las situaciones cotidianas, provocando pérdida de la salud física y mental, así como un compromiso con la calidad de vida y el bienestar (Camargo, Calais & Sartori 2015; Lipp, 2001). El modelo de cuatro fases del estrés comprende cuatro grandes fases en las que se pueden clasificar los sujetos, a saber: alerta, resistencia, casi agotamiento y agotamiento, en el que este último genera importantes consecuencias negativas para la vida y rutina del individuo que se encuentra en esta situación clasificación (Lipp, 2003).

El estrés, cuando se encuentra en una fase crítica, tiene consecuencias que pueden comprometer al individuo en varios ámbitos de su vida, como en el profesional, personal y especialmente en el de la salud, provocando o agravando condiciones de enfermedad que a largo plazo pueden inviabilizar sus actividades ocupacionales (Lipp, 2005). En busca de estabilidad emocional, corporal y hasta conductual, los individuos terminan dedicándose de tal manera que les provoca presión, competitividad, agotamiento psicológico, entre otros, que a su vez culminan en el surgimiento del estrés como principal factor de incapacidad de sus compromiso ante las adversidades (Munhoz, Arrial, Barlem, Dalmolin, Andolhe & Magnago, 2020). Para un tratamiento eficaz, se incluye no sólo la retirada de las actividades laborales, sino también la búsqueda del proceso terapéutico, y en algunos casos la intervención farmacológica.

Entre las formas en que se ve afectado el estrés, se encuentra el estrés laboral, que se caracteriza por la falta de capacidad de adaptación en el ámbito del trabajo y por la realización de las demandas requeridas por el mismo, siendo capaz de causar daños a la salud (Pie et al. al., 2020). El estrés laboral también puede conducir a una baja implicación con el servicio, ausencias, retrasos y búsqueda frecuente de apoyo médico y asistencia farmacológica (Sadir, Bignotto & Lipp, 2010). Las consecuencias de un bajo apoyo social y un repertorio de escasas habilidades sociales en el contexto organizacional conducen muchas veces a los empleados a la

desmotivación profesional y personal, lo que puede conducir al Síndrome de Burnout, bajo desempeño del servicio prestado y baja calidad de vida (Pie et al., 2020; Souza, Heal & Paiva, 2019; Torres, Chagas, Moreira, Barreto & Rodrigues, 2011 2011).

Es importante señalar que el estrés laboral también está relacionado con problemas emocionales del trabajador, como la ansiedad, la depresión y problemas personales, y no solo físicos, estando expuesto a un esfuerzo excesivo que es perjudicial para el equilibrio homeostático (Pie et al., 2020). Savic, Perski y Osika (2017), estudiosos de los efectos cerebrales del estrés laboral crónico y su reversión, observaron que el agotamiento y el estrés afectan la salud, especialmente de los trabajadores que dedican largas jornadas y muchos años al trabajo sin una recuperación suficiente, teniendo en cuenta que las intensas actividades y las actividades de larga duración dan como resultado un cansancio psicológico, y la falta de recuperación, a través del descanso, aumenta los síntomas de estrés y, al mismo tiempo, nuevos síntomas de enfermedad. Los mismos autores también señalan que los síntomas del estrés laboral se extienden a dificultades para dormir, problemas de memoria, atención y, con el tiempo, conducen a una fatiga profunda.

Se ha demostrado que el impacto negativo del estrés laboral en los trabajadores es un importante determinante social de la salud, ya que las personas son más susceptibles a nuevas formas de comorbilidades, como enfermedades físicas y emocionales (Hirsche & Gondim, 2020; Souza et al., 2019). En su investigación, los autores señalan la necesidad no sólo de profundizar en el área, sino también de abordajes para la prevención del estrés laboral de los trabajadores, ya que puede afectar la calidad y seguridad de los servicios prestados.

Dentro de este ámbito de discusión, los autores Trebien, Trindade, Amestoy, Corralo, Zocche y Bordignon (2021) afirman que el contexto organizacional de las empresas ha ido enfermando a los gerentes y demás empleados por la sobrecarga de trabajo. Ejemplo de ello son las actividades y metas a cumplir bajo presión, sumado a la alta responsabilidad sin el debido reconocimiento y las incertidumbres profesionales futuras que poco a poco van desmotivando a los trabajadores (Maffia & Pereira, 2014, Laville & Dionne, 1999).

Los estudios indican que los trabajadores que tienen un temperamento irritable pueden ser vulnerables a los cambios en el entorno laboral y, en relación con el trabajo en sí, ser más propensos al estrés y al comportamiento agresivo, especialmente hacia los supervisores (Deguchi, Iwasaki, Konish, Ishimoto, Ogawa, Fukuda, Nitta & Inoue 2016). Según el estudio de Goulart Junior, Cardoso, Domingues y Lima (2014), entre los potenciales estresores en el contexto organizacional se encuentran la infraestructura del sector laboral, el ambiente físico, el bajo reconocimiento atribuido al trabajo, que para el estudio fueron potenciales desencadenantes del estrés en 103 servidores de la administración general analizados, de los cuales 46, 6 % se encontraban en la fase de estrés denominada "resistencia".

Al puntuar el tema del estrés, involucrando también tipos, como organizacional, *burnout*, además de las fases (nombradas por Lipp), también está el estrés percibido, que es la valoración del estrés que el individuo hace de sí mismo, sin ningún tipo de evaluación médica psicológica. La literatura apenas presenta materiales que aporten una definición precisa, sin embargo, existe un gran número de investigaciones que investigan el estrés percibido en diferentes contextos. El estudio de Farah, Barros, Farias Júnior, Ritti-Dias, Lima, Barbosa e Nahas (2013), por ejemplo, investigó la percepción de estrés y la asociación de actividades físicas en 1.910 trabajadores de la industria, y concluyó que la asociación de la ausencia de actividades físicas está directamente relacionada con una mayor probabilidad de percepción negativa de estrés. De esta forma, la visualización del estrés percibido es importante, especialmente en el contexto organizacional, para ayudar a identificar los factores que pueden generar situaciones estresantes y aumentar la capacidad del individuo para enfrentarlas (Souza et al., 2019).

Según Rueda, Baptsista, Cardoso y Raad (2013), la psicología en el contexto organizacional trasciende las actividades tradicionales de una empresa, y pasa a actuar a nivel macro. Así, el psicólogo organizacional se encarga de responsabilidades como la planificación estratégica, resolución de conflictos internos, entre otras actividades. Relevante reflexionar sobre la responsabilidad de tales requerimientos por parte de las empresas. En particular, es esencial que los psicólogos organizacionales señalen que el exceso de trabajo, así como una alta carga de trabajo,

pueden causar que los empleados se enfermen a largo plazo. El descuido de enfermedades como el estrés y la depresión en el contexto organizacional puede influir directamente en la productividad y desempeño funcional de la empresa (Pereira et al., 2020, Torres et al., 2011).

Así, este estudio tuvo como objetivo investigar la afectación y el grado de estrés ocupacional en sujetos de pequeñas, medianas y grandes empresas, de los más variados tipos de servicios, desde empresas automotrices hasta industrias del sector de alimentos, verificando no solo su percepción sobre las acciones de organización en relación a la salud de los trabajadores, así como investigar el estrés percibido y evaluado de los entrevistados.

## Método

El presente estudio utilizó una muestra de conveniencia para su análisis, basada en una descripción de la frecuencia de los voluntarios seleccionados. Para la investigación se entrevistó a 38 personas que cursaron un MBA de dos años de especialización en Dirección Estratégica de Personas y eran profesionales de empresas automotrices, industrias del sector de alimentos, eventos, entre otras tipologías.

Los criterios de inclusión de la investigación fueron: estudiantes matriculados regularmente en el MBA en Gestión de Personas (GEP); con graduación completa, de ambos sexos y mayores de 18 años. Los criterios de exclusión: estudiantes oyentes o matriculados en un MBA de otra especialidad y estudiantes sin carrera completa.

La investigación se llevó a cabo en una universidad privada de una ciudad de porte medio en el centro-oeste del estado de São Paulo, específicamente en el curso de MBA en Gestión Estratégica de Personas (GEP), que tiene un número aproximado de 50 estudiantes por clase. Todos los voluntarios del estudio, además de estar empleados en sus respectivos trabajos, también estaban matriculados en la Universidad y voluntariamente se pusieron a disposición para contribuir a este estudio.

El proyecto fue remitido al Comité de Ética en Investigación local, y siguió todos los criterios éticos de acuerdo con la Resolución Normativa 466/12 del Consejo Nacional de Salud, que regula las investigaciones involucrando seres humanos. El proyecto fue aprobado con el número 2.358.684.

Todos los participantes mostraron interés en participar voluntariamente en la investigación. Con la autorización previa del profesor a cargo en el día específico de la recolección, el investigador seleccionó un período adecuado, para no comprometer a los estudiantes en sus estudios y actividades, y acudió a la universidad para recolectar los datos. Se realizó la explicación sobre el estudio y sus objetivos, seguido del diligenciamiento del formulario de consentimiento libre e informado por parte del participante. La recogida se realizó de forma colectiva y tuvo un tiempo estimado de ejecución de aproximadamente 30 minutos. Se aplicaron los siguientes instrumentos:

1. Cuestionario, elaborado por Zotesso (2017), exclusivamente para el presente estudio, denominada "Hoja de Preguntas", presentando cuatro preguntas sobre la percepción de cada participante sobre temas como estrés laboral, enfermedad y abandono del trabajo, cuyas respuestas se dieron en niveles de intensidad. Cada alternativa constaba de las opciones de respuesta que iban del 1 al 10. Las respuestas obtenidas en la "Hoja de Preguntas" fueron asignadas en forma de *likert*, así: 1, 2 y 3 Nunca/Raramente; 4, 5, 6 y 7 A veces; 8, 9 y 10 Siempre/ Frecuentemente.
2. Inventario de síntomas de estrés de Lipp para adultos (ISSL) (Lipp, 2000). El instrumento tiene como objetivo determinar la presencia de estrés, en qué fase se encuentra el entrevistado y si los síntomas son físicos o psicológicos. Puede aplicarse de forma individual o grupal y consta de tres tablas referentes al estrés, con un total de 37 ítems de carácter somático y 19 de carácter psicológico que valoran la intensidad y fase del estrés.

## Resultados

Los 38 entrevistados eran estudiantes de una sola institución privada, que se insertan en diferentes

empresas de la ciudad y región y en diferentes cargos y sectores. A continuación, se presentarán los resultados obtenidos en los instrumentos evaluados.

En una hoja de preguntas, los entrevistados respondieron de manera muy variada, es decir, se llenaron todas las opciones del 1 al 10 para las cuatro preguntas, y se organizaron las respuestas en tres grupos. Posteriormente, se exponen los resultados, señalando los datos más significativos y relevantes entre las alternativas seleccionadas por los voluntarios.

*Pregunta 1: ¿Cuál es su grado de estrés dentro de su empresa/entorno laboral?*

**Tabla 1.** Estrés percibido por la muestra encuestada

<b>Alternativa/ Grado</b>	<b>N/ (%)</b>
1, 2 e 3 – Nunca / Raramente	3 (7,89%)
4, 5, 6 e 7 – A veces	23 (60,53%)
8, 9 e 10 – Siempre / Muchas veces	12 (31,58%)

Fuente: La autora (2022).

De los resultados obtenidos sobre el estrés percibido por los voluntarios, más del 60% del total de la muestra se identifica en el ítem “A veces estresado”, seguido de 12 encuestados que juzgan alto su nivel de estrés, mencionando “Siempre” perciben, correspondiente a al 31,58% del total.

*Pregunta 2: ¿Alguna vez te han enfermado las actividades excesivas en el trabajo?*

**Tabla 2.** Enfermedad por exceso de trabajo, según la frecuencia de respuesta de los encuestados

<b>Alternativa/ Grado</b>	<b>N/ (%)</b>
1, 2 e 3 – Nunca / Raramente	14 (36,85%)
4, 5, 6 e 7 – A veces	9 (23,68%)
8, 9 e 10 – Siempre / Muchas veces	15 (39,47%)

Fuente: La autora (2022).

En cuanto al exceso de actividades que realizan los voluntarios en el ámbito laboral, que incluyen horas extras, actividades que no corresponden al puesto contratado y una intensa demanda de un solo empleado, generando en su percepción enfermedades psicológicas y físicas, destacaron con mayor frecuencia “Siempre/Muchas veces” tuvo más actividades, correspondiente a 15 personas (39,47%), seguido de “Nunca/Raramente”, por 14 (36,85%).

*Pregunta 3: ¿En qué medida cree que su empresa proporciona estrategias para promover la salud de los trabajadores?*

**Tabla 3.** Estrategias de salud proporcionadas por la empresa, según la visión de los empleados

Alternativa/ Grado	N/ (%)
1, 2 e 3 – Nunca / Raramente	18 (47,37%)
4, 5, 6 e 7 – A veces	15 (39,48%)
8, 9 e 10 – Siempre / Muchas veces	5 (13,15%)

Fuente: La autora (2022).

En cuanto a las posibles estrategias proporcionadas por las empresas para promover la salud de los trabajadores, como el tiempo libre, la formación grupal, el apoyo a los estudios, la visibilización de las demandas de calidad de vida de cada grupo y subgrupo, los encuestados informaron predominantemente, es decir, 18 personas (47,37%) que las empresas donde trabajan “Nunca/Raramente” ofrecen este tipo de estrategias, seguidas de 15 (39,48%) que “A veces” ofrecen apoyo a los propietarios. Destacando de esta forma que las empresas tienden, según sus empleados, a ofrecer escasos apoyos sanitarios y concomitantemente estrategias en el ámbito profesional para ellos.

*Pregunta 4: En los últimos dos años, ¿cuánto tiempo ha pensado en dejar su trabajo actual porque se sentía enfermo y estresado?*

**Tabla 4.** Frecuencia de intención de dejar el trabajo de la muestra entrevistada

Alternativa/ Grado	N/ (%)
1, 2 e 3 – Nunca / Raramente	15 (39,48%)
4, 5, 6 e 7 – A veces	13 (34,21%)
8, 9 e 10 – Siempre / Muchas veces	10 (26,31%)

Fuente: La autora (2022).

Sobre dejar el trabajo porque se sentían enfermos, los resultados fueron equilibrados. 15 personas (39,48%) indicaron “Nunca/Raramente” haber pensado en dejar o dejar su trabajo en los últimos dos años, seguido de 13 (34,21%) “A veces” y finalmente 10 voluntarios (26,31%) indicaron que “Siempre/Muchas veces” pensaron en los últimos dos años en dejar el trabajo porque creían que les estaba provocando una enfermedad.

En los datos obtenidos a través del Inventario de Síntomas de Estrés para adultos de Lipp (ISSL), los resultados fueron que de los 38 voluntarios, 23 presentaron estrés. El resto de la muestra, es decir, 15 encuestados, no presentaron estrés según el Inventario. A continuación se muestra en la Tabla 5 la relación del grado de estrés en el que se encontraba cada participante.

**Tabla 5.** Frecuencia de empleados que presentaron síntomas de estrés

	Frecuencia	porcentaje %
Alerta	0	0
Resistencia	21	55,27
Casi exhausto	0	0
Agotamiento	2	5,26
Lleno de estrés	23	60,53
Sin estrés	15	39,47
Total	38	100,00

Fuente: La autora (2022).

Con la verificación de los resultados se observa que más del 50% de la muestra que presentó síntomas de estrés se encontraba en la fase denominada Resistencia, la cual representa la segunda fase, y provoca complicaciones iniciales de salud, pudiendo esta situación extenderse a las demás. fases presentadas por el autor Lipp. Entre los entrevistados, dos fueron clasificados en fase de Agotamiento, con graves compromisos de salud a largo plazo.

**Tabla 6.** Indicador de Síntomas de Estrés

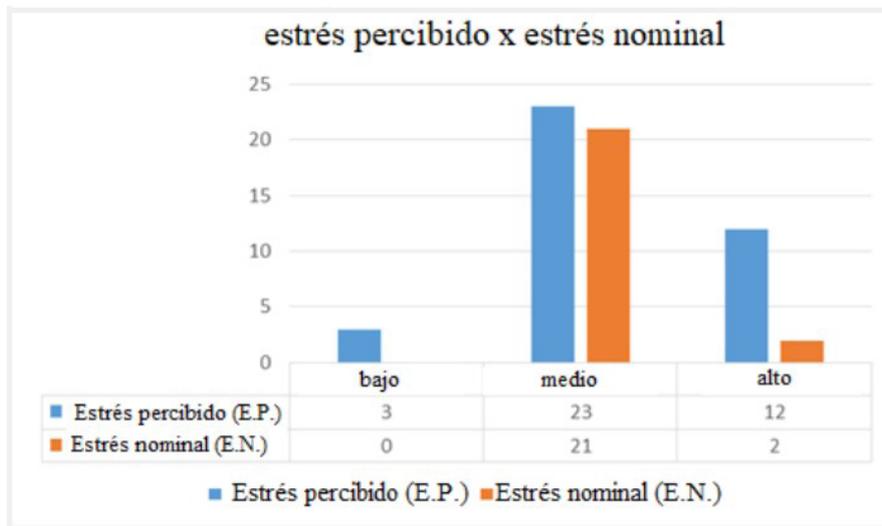
	Frecuencia	%
Síntomas Físicos	0	0
Síntomas Psicológicos	22	57,90
Síntomas Físicos e Psicológicos	1	2,63

Fuente: La autora (2022).

Al verificar la frecuencia de síntomas físicos y psicológicos derivados del estrés en la presente muestra, se observa que más de la mitad de los sujetos presentan síntomas psicológicos. Estos datos prueban que en diferentes ambientes organizacionales, la presión psicológica para realizar tareas y cumplir con las reglas ha desencadenado complicaciones en la salud emocional de los empleados.

En el cruce de los datos, evaluando el estrés percibido por los entrevistados y los resultados de la aplicación del Inventario de Estrés (ISSL), se notó gran variación entre las alternativas respondidas del 1 al 10, prevaleciendo, sin embargo, una percepción de estrés de medio a alto, o sea, la identificación de enfermedad ligada al trabajo está marcada predominantemente en las opciones "a veces" a "siempre". Sin embargo, en ISSL hubo un predominio de más del 55% de los encuestados identificados con estrés, registrados en una sola fase, denominada Resistencia, que, entre las cuatro propuestas del autor del instrumento, representa la segunda en cuanto al nivel de enfermedad

Al comparar las respuestas de estrés percibidas (Pregunta 1 y Tabla 1) y el estrés evaluado (ISSL, Tabla 5), el Gráfico 1 muestra lo siguiente:

**Gráfico 1.** Comparación de Estrés Percibido (E.P.) y Estrés Evaluado (E.A.)

Fuente: La autora (2022).

Los datos muestran que en el nivel bajo de estrés percibido, solo tres encuestados fueron clasificados en esta categoría, y ninguno fue corroborado por el instrumento de evaluación. También es de destacar que 15 personas no tienen estrés, según la ISSL.

En la categoría "A veces" de la E.P., que equivaldría a una respuesta media respecto a la presencia de estrés percibido, se clasificaron en este grado 23 personas, lo que corresponde a más del 50% del total de la muestra. En la comparación con la ISSL, en la fase de Resistencia, considerada para la formulación de los datos comparativos en estos momentos como fase de estrés medio, se presentaron 21 personas, número que se acerca a los datos obtenidos en la E.P.

En cuanto al grado de estrés percibido, clasificado en la categoría "siempre/a menudo", 12 encuestados se consideraron así. Sin embargo, en el estrés evaluado no se confirma tal percepción, pues en la fase de agotamiento (fase máxima respondida por los entrevistados, destacando que no hubo puntajes para la fase de "casi agotamiento") solo dos personas entran en esta fase, pudiendo creer que el estrés alto percibido es mayor que el realmente evaluado.

## Discusión

De los resultados obtenidos, se observa que los datos referentes a la Pregunta 1, sobre el estrés laboral, corroboran los estudios presentados en la introducción en general, en especial los estudios de [Maffia y Pereira \(2014\)](#), [Trebien et al. \(2021\)](#), [Pie et al. \(2020\)](#) y [Sadir et al. \(2010\)](#), pues puntualizan la preocupación por la salud, ya sea física o psíquica, de los trabajadores, cada vez más sujetos a presiones en su ambiente de trabajo, tornando esos momentos aversivos y no productivos. En la misma pregunta, los valores obtenidos del 5 al 10 indican un grado de estrés considerado de medio a alto (según la valoración de los propios entrevistados). Tales datos sobre el alto nivel de estrés en el contexto organizacional son preocupantes, ya que las consecuencias pueden extenderse a los núcleos familiares y derivar en enfermedades y distancias cada vez mayores ([Pie et al., 2020](#), [Torres et al., 2011](#)).

El alto número de trabajadores que se consideran estresados, o que sus actividades y/o cargos promueven mayores síntomas de estrés y enfermedad, puede estar directamente relacionado con los números obtenidos en la Pregunta 4, sobre la intención de dejar el cargo o función por estrés. Los datos sobre la sobrecarga de trabajo, la presión y la falta de reconocimiento que afectan la desmotivación y concomitantemente con la enfermedad en la presente investigación fueron altos, lo que respalda los estudios de [Maffia](#) y [Pereira](#) (2014).

En los resultados de la Pregunta 2, si bien los voluntarios han presentado respuestas equilibradas en cuanto a si el exceso de trabajo genera y/o contribuye o no a una enfermedad, se destaca que la parte de los entrevistados que cree que su enfermedad puede y/o es directamente vinculados al exceso de trabajo son los mismos que en ISSL mostraron estrés, y se encontraron en la fase de *Resistencia*, o sea, en efecto, la enfermedad en tales individuos es real. Tal parte de la muestra evidencia que poco se promueve en las empresas actividades equilibradas, o estrategias para aliviar la presión del trabajo, lo que a su vez puede ser ocasionado por varios factores, como alta carga de trabajo, mala comunicación con el grupo, poca comunicación con los superiores, y baja inversión en calidad de vida y actividades de ocio para los empleados, corroborando los estudios de [Souza](#) et al. (2019), [Maffia](#) y [Pereira](#) (2014), [Pie](#) et al. (2020) y [Sadir](#) et al. (2010).

En la Pregunta 3, sobre las estrategias al interior de las empresas en las que se insertan los entrevistados, con el fin de promover una mejor calidad de vida y salud de los trabajadores, hubo un bajo desempeño y visualización de la importancia de tales aspectos por parte de las empresas, ya que los entrevistados relataron nunca, o raramente, advertir movimientos del poder jerárquico en la empresa a favor de la calidad de vida y mejoramiento de las condiciones de salud física y psicológica de los trabajadores. La falta de una mirada organizacional a sus empleados puede conducir no solo a una baja productividad de la empresa, sino en particular a una situación de enfermedad entre los empleados que puede repercutir en todo el sector y/o grupo de trabajo, perjudicando a la empresa en general y a cada uno de ellos en su singularidad ([Pereira](#) et al., 2020).

Los resultados obtenidos en el ISSL confirman no solo la literatura, sino también los datos reportados por

los entrevistados en las Preguntas 1 y 2, cuando el nivel de estrés percibido, basado exclusivamente en la propia evaluación de los entrevistados, es medio-alto. Según el Inventario de Lipp, existen cuatro grandes fases de estrés, cada una de las cuales tiene un mayor compromiso en comparación con la anterior; los dos primeros se denominan: *Alerta* y *Resistencia*. En el presente estudio se observó que más de la mitad de la muestra presentó síntomas de estrés, con énfasis en un predominio en la fase de *Resistencia*. En esta fase, el estrés comienza a agravarse en la vida de la persona, y corresponde al individuo que se encuentra en esta fase tratar de lidiar con las situaciones estresantes, con el fin de recuperar el equilibrio, tratando de aliviarlas y sacarlas de su rutina. Los problemas comúnmente encontrados en este período son: problemas de memoria y gastrointestinales, cambios en el sueño y la alimentación, irritabilidad excesiva, entre otros ([Lipp](#), 2003; [Lipp](#), 2005; [Souza](#) et al., 2019). Además, la enfermedad crónica resultante del estrés puede llevar a compromisos en el ámbito del trabajo, como lo relatan los entrevistados al responder en particular a las preguntas 2 y 4. Estos datos de insatisfacción en el trabajo y la enfermedad resultante corroboran estudios recientes ([Pie](#) et al., 2020; [Souza](#) et al., 2019).

Según la autora [Lipp](#) (2005), después de la fase de *Resistencia*, existen otras, que corresponden a una mayor presencia de estrés, con un mayor grado de compromiso con la vida y la salud de los individuos estresados, son ellas: *Casi-Agotamiento* y *Agotamiento*. La última y más preocupante fase es la fase de *Agotamiento*, en la que se encuentran dos personas de la muestra. Caracterizado por un período severo de estrés, en el que se pueden desencadenar ciertas enfermedades como infarto, psoriasis, depresión, entre otras relacionadas con el ámbito psicológico, como por ejemplo la ansiedad ([Lipp](#), 2003; [Lipp](#), 2005). Para ello, se destaca que en el presente estudio, sólo dos encuestados (N=38) se encontraban en este período, pero para una muestra relativamente pequeña, el número de trabajadores/estudiantes afectados en la forma más severa es preocupante. Siendo esta la razón por la cual las empresas deben prestar mayor atención a la calidad de vida de sus trabajadores, evitando así mayores comorbilidades a largo plazo, y daños concomitantes a la producción de la empresa.

Finalmente, vale la pena mencionar un tema dirigido a personas que, con base en los resultados,

no se clasificaron con ningún grado de estrés. Evidentemente, existen trabajadores que integran determinadas empresas que ofrecen condiciones para un trabajo saludable, con carga de trabajo adecuada, volumen de trabajo acorde a ese puesto, entre otras estrategias de calidad de vida. Sin embargo, la investigadora identificó que existía cierta resistencia por parte de algunos de los entrevistados a responder adecuadamente a la encuesta, aunque el autor del trabajo dejó en claro inicialmente la confidencialidad de los datos. Se hipotetiza que algunos tenían cierto temor por la divulgación de los mismos y perjuicios en el trabajo, así como otros posiblemente aún no se sintieran del todo cómodos, ya que la aplicación sólo puede hacerse en el salón de clases, es decir, juntos, de tal manera que las sillas estaban muy cerca unas de otras, y no se descartaba del todo el acceso visual de un tercero a lo largo del relleno.

Sin embargo, la información obtenida puede confirmar los estudios presentados en la literatura, que el estrés en las organizaciones está cada vez más presente, y conlleva consecuencias para los trabajadores, ya sean fisiológicas, como agotamiento, baja productividad y factores psicológicos, como estrés, ansiedad y síntomas depresivos. El estudio sugiere que las organizaciones en general deberían prestar más atención a este tema, dado que es de suma importancia en la actualidad cuando los trabajadores están expuestos a diversas presiones psicológicas por resultados y otros desafíos que pueden provocar un aumento de los síntomas de ansiedad, llevándolos a la depresión, entre otras formas de enfermedad.

Algunas prácticas experimentadas por las empresas son estrategias que alivian la enfermedad, tales como: trabajo en red, acuerdos con clubes y espacios de ocio, alianzas con profesionales de la salud, como psicólogos, psiquiatras, fisioterapeutas, entre otros que trabajan con valores reducidos para los empleados de la empresa que establecen alianzas. Otra opción sería establecer momentos de esparcimiento grupal para los empleados, promoción de charlas y capacitaciones sobre la identificación de síntomas de estrés y cómo aliviarlos dentro del contexto organizacional, entre otros métodos que ayudan a los trabajadores a mantener su salud mental y asegurar la calidad de

vida no solo en el ámbito profesional sino también a expandir dichas conductas positivas al contexto familiar y personal del trabajador.

La relación directa de los datos con el contexto actual, ya sea en el sesgo social o económico, en el que se conoce que existe reducción de oportunidades de empleo, desigualdad salarial, desigualdad de género en los contextos organizacionales, que interfieren directamente en la salud del trabajador y al mismo tiempo en los niveles de estrés evaluados y percibidos por ellos. Así, se hace necesaria una visión más amplia de las empresas para el cuidado de los trabajadores, ya sea por la atención a las cuestiones contemporáneas, que interfieren e impactan directamente en la salud de la población, como por la inversión en la reducción de las variables de desigualdad entre los empleados.

## Consideraciones Finales

Con base en el estudio, se puede considerar que, de hecho, el estrés entre los empleados de diferentes empresas, que actualmente buscan mejorar técnicas y contenidos a través de la especialización, es visible para la mayoría y puede traer consecuencias de tal situación ocupacional. Estas consecuencias no solo pueden traer perjuicios a los propios empleados, en su vida privada, sino también complicaciones dentro de la propia empresa como retrasos frecuentes, desorganización, baja productividad, afectar la relación interpersonal de los empleados, además de reducir drásticamente la producción y el máximo esfuerzo que el empleado puede aportar junto con las habilidades aprendidas en los cursos de especialización.

Tales datos traen ciertas preocupaciones sobre la expansión de este estrés a otras comorbilidades futuras como las mencionadas, causando daños a la salud física y psicológica, como síntomas ansiosos y depresivos. La preocupación se extiende también para que tales sujetos no experimenten situaciones aversivas, por estrés, en otros ámbitos de la vida, como la familia y el ocio, trayendo consecuencias para su vida y concomitantemente para el ciclo familiar. Pues a menudo, el estrés elevado puede llevar al individuo a volverse agresivo, poco presente, provocar cambios en el sueño, la alimentación y la vida social en general.

En este sentido, vale la pena recordar la importancia de mirar las necesidades de los trabajadores, y la forma en que los empleados experimentan sus actividades diarias y cómo mantienen sus relaciones con los demás miembros del equipo. Es importante que la empresa o responsable identifique qué contexto o situación genera estrés en uno o más individuos. Es un papel especial de los gerentes identificar y proporcionar estrategias de cambio para promover la calidad de vida de los empleados en las más diferentes áreas y funciones, y al mismo tiempo mantener la calidad de su empresa y productos, como es sabido que los trabajadores bien valorados y con derechos reconocidos por la empresa producen más y generan bienestar colectivo.

### Conflictos de interés

No se han declarado conflictos financieros, legales o políticos que involucren a terceros (gobierno, empresas y fundaciones privadas, etc.) por cualquier aspecto del trabajo presentado (incluidos, entre otros, subvenciones y financiamiento, participación en un consejo asesor, diseño del estudio, preparación del manuscrito, análisis estadístico, etc.).

### Indexadores

La Revista *Psicologia, Diversidade e Saúde* es indexada en [DOAJ](#), [EBSCO](#) e [LILACS](#).

EBSCO

DOAJ

LILACS

### Referências

Camargo, V. C. V., Calais, S. L., & Sartori, M. M. P. (2015). Estresse, depressão e percepção de suporte familiar em estudantes de educação profissionalizante [Estrés, depresión y percepción del apoyo familiar en estudiantes de formación profesional]. *Estudos de Psicologia*, 32(4), 595–604. <https://doi.org/10.1590/0103-166X2015000400003>

Deguchi, Y., Iwasaki, S., Konishi, A., Ishimoto, H., Ogawa, K., Fukuda, Y., Nitta, T., & Inoue, K. (2016). The Usefulness of Assessing and Identifying Workers' Temperaments and Their Effects on Occupational Stress in the Workplace [La utilidad de evaluar e identificar los temperamentos de los trabajadores y sus efectos sobre el estrés laboral en el lugar de trabajo]. *PLOS ONE*, 11(5), e0156339. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0156339>

Farah, B. Q., Barros, M. V. G. D., Farias Júnior, J. C. D., Ritti-Dias, R. M., Lima, R. A., Barbosa, J. P. D. A. S., & Nahas, M. V. (2013). Percepção de estresse: associação com a prática de atividades físicas no lazer e comportamentos sedentários em trabalhadores da indústria [Percepción del estrés: asociación con la actividad física en el tiempo libre y el comportamiento sedentario en trabajadores industriales]. *Revista Brasileira de Educação Física e Esporte*, 27, 225-234.

Gomes, M. R., Araújo, T. M., Soares, J. F. S., Sousa, C. C., & Lua, I. (2021). Estressores ocupacionais e acidentes de trabalho entre trabalhadores da saúde [Estresores ocupacionales y accidentes de trabajo entre trabajadores de la salud]. *Revista de Saúde Pública*, 55. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002938>

Goulart Junior, E., Cardoso, H. F., Domingues, L. C., & Lima, T. R. (2014). Trabalho e estresse: identificação do estresse e dos estressores ocupacionais em trabalhadores de uma unidade administrativa de uma Instituição Pública de Ensino Superior (IES) [Trabajo y estrés: identificación de estrés y estresores ocupacionales en trabajadores de una unidad administrativa de una Institución Pública de Educación Superior (IES)]. *Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL*, 7(1), 01-17. <https://doi.org/10.5007/1983-4535.2014v7n1p1>

Hirschle, A. L. T., & Gondim, S. M. G. (2020). Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura [Estrés y bienestar en el trabajo: una revisión de la literatura]. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25(7), 2721-2736. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020257.27902017>

Laville, C., & Dionne, J. (1999). *A construção do saber: Manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas [La construcción del conocimiento: Manual de metodología de la investigación en ciencias humanas]*. (H. Monteiro e F. Settineri, Trads). Artes Médicas. (Texto original publicado em 1997).

Lipp, M. E. N. (2000). *Inventário de sintomas de stress para adultos*. [Inventario de síntomas de estrés para adultos.] Casa do Psicólogo.

Lipp, M. E. N. (Org.). (2001). *Pesquisas sobre stress no Brasil: Saúde, ocupações e grupos de risco [Investigaciones sobre estrés en Brasil: Salud, ocupaciones y grupos de riesgo]*. Papirus

- Lipp, M. E. N. (2003). Modelo Quadrifásico do Stress [Modelo de tensión de cuatro fases]. In M. E. N. Lipp (Ed). *Mecanismos Neuropsicofisiológicos do Stress: teoria e aplicações clínicas [Mecanismos neuropsicofisiológicos del estrés: teoría y aplicaciones clínicas]*. Casa do Psicólogo.
- Lipp, M. E. N. (2005). Stress no trabalho: Implicações para a pessoa e para a empresa. [Estrés en el trabajo: Implicaciones para la persona y para la empresa]. In F. P. N. Sobrinho, & I. Nassaralla. *Pedagogia Institucional: Fatores humanos nas organizações [Pedagogía Institucional: Factores humanos en las organizaciones]*. Zit Editora.
- Maffia, L. N., & Pereira, L. Z. (2014). Estresse no trabalho: estudo com gestores públicos no Estado de Minas Gerais [Estrés en el trabajo: estudio con gestores públicos del Estado de Minas Gerais]. *Revista Eletrônica de Administração*, 79(3), 658–680. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.0052014.47163>
- Munhoz, O. L., Arrial, T. S., Barlem, E. L. D., Dalmolin, G. L., Andolhe, R., & Magnago, T. S. B. S. (2020). Estresse ocupacional e burnout em profissionais de saúde de unidades de perioperatório [Estrés laboral y burnout em profesionales de la salud de unidades de perioperatorio]. *Acta Paulista de Enfermagem*, 33, eAPE20190261. <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2020AO0261>
- Pereira, A. C. L., Souza, H. A., Lucca, S. R., & Iguti, A. M. (2020). Fatores de riscos psicossociais no trabalho: limitações para uma abordagem integral da saúde mental relacionada ao trabalho [Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: limitaciones para un abordaje integral de la salud mental relacionada con el trabajo]. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 45, e18. <https://doi.org/10.1590/2317-6369000035118>
- Pie, A. C. S., Fernandes, R. C. P., Carvalho, F. M., & Porto, L. A. (2020). Fatores associados ao presentismo em trabalhadores da indústria [Factores asociados al presentismo en trabajadores industriales]. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 45, e13. <https://doi.org/10.1590/2317-6369000003118>
- Rueda, F. J. M., Baptista, M. N., Cardoso, H. F., & Raad, A. J. (2013). Psicologia Organizacional: Associação entre qualidade de vida e clima organizacional [Psicología Organizacional: Asociación entre calidad de vida y clima organizacional]. *Encontro Revista de Psicologia*, 16(24), 69–82. <https://revista.pgsskroton.com/index.php/renc/article/view/2456>
- Sadir, M. A., Bignotto, M. M., & Lipp, M. E. N. (2010). Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais [Estrés y calidad de vida: influencia de algunas variables personales]. *Paidéia*, 20(45), 73–81. <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2010000100010>
- Savic, I., Perski, A., & Osika, W. (2018). MRI Shows that Exhaustion Syndrome Due to Chronic Occupational Stress is Associated with Partially Reversible Cerebral Changes [La resonancia magnética muestra que el síndrome de agotamiento debido al estrés laboral crónico está asociado con cambios cerebrales parcialmente reversible]. *Cerebral Cortex*, 28(3), 894–906. <https://doi.org/10.1093/cercor/bhw413>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. [El estrés de la vida]. McGraw-Hill.
- Souza, M. B. C. A., Helal, D. H., & Paiva, K. C. M. (2019). Análise descritiva das dimensões do burnout: um estudo com jovens trabalhadores [Análisis descriptivo de las dimensiones del burnout: un estudio con trabajadores jóvenes]. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 27(4), 817–827. <https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO1778>
- Torres, A. R. A., Chagas, M. I. O., Moreira, A. C. A., Barreto, I. C. H. C., & Rodrigues, E. M. (2011). O adoecimento no trabalho: repercussões na vida do trabalhador e de sua família [Enfermedad en el trabajo: repercusiones en la vida del trabajador y su familia]. *SANARE - Revista de Políticas Públicas*, 10(1), 42–48. <https://sanare.emnuvens.com.br/sanare/article/view/142>
- Trebien, V. M., Trindade, L. L., Amestoy, S. C., Corralo, V., Zocche, D. A., & Bordignon, M. (2021). Mulheres na gestão do ensino superior: adoecimento e estratégias de enfrentamento das demandas do trabalho [Mujeres en la gestión de la educación superior: enfermedades y estrategias de afrontamiento de las demandas laborales]. *Saúde e Sociedade*, 30(4), e200048. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902021200048>