


UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR  
FACULTAD DE  
CIENCIAS ECÓNOMICAS Y EMPRESARIALES  
DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA Y RESTAURANTES



**EL MANEJO DEL ESTRÉS EN EL AMBIENTE LABORAL  
DE HOTELES DE 5 ESTRELLAS,  
DE LA CIUDAD DE GUATEMALA.**

Luz Paola Alvarado Ayala

GUATEMALA, JULIO 2006

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR  
FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA Y RESTAURANTES

**EL MANEJO DEL ESTRÉS EN EL AMBIENTE LABORAL  
DE HOTELES DE 5 ESTRELLAS,  
DE LA CIUDAD DE GUATEMALA.**

Presentado al Consejo de la Facultad de Ciencias Económicas y  
Empresariales

Por

LUZ PAOLA ALVARADO AYALA

Previo a Conferírsele el Título de:

ADMINISTRADORA DE HOTELES Y RESTAURANTES

En el grado académico de

LICENCIADA

Guatemala, Julio 2006

## AUTORIDADES UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

- Rectora	Licda. Guillermina Herrera.
- Vicerrector General	Ing. Jaime Arturo Cabrera Cruz
- Vicerrector Académico	Padre Rolando Alvarado, S.J.
- Vicerrector Administrativo	Lic. José Alejandro Arévalo
- Secretario General	Lic. Hugo Rolando Escobar

## AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

- Decana	Mae. Ligia García
- Vicedecano	Mba. Rolando Josue
- Secretario	Ing. Gerson Tobar
- Director Administración de Empresas	Lic. Julio David Castellanos
- Director Economía y Comercio Internacional	
- Director Contaduría Pública y Auditoria	Licda. Claudia Castro
- Director Mercadotecnia y Publicidad	Mae. Ana María Micheo
- Director Hotelería y Turismo	Lic. Raúl Palma
- Director de Sedes Regionales	Ma. Rosemary Méndez
- Director de Maestrías	Mba. Rolando Josué
- Representantes de Catedráticos ante El Consejo	Ma. Patricia de León
- Representantes de Estudiantes ante El Consejo	Ma. Fredy Girón Jorge González Geraldine González

8ª. Calle 1-71, zona 10  
Edificio Ciudad Vieja, apto. 5º Sur  
Guatemala, Guatemala, CA  
Tel. 23313172  
Correo: jcarrol@inteln.net.gt

Nueva Guatemala de la Asunción, 27 de julio de 2006

Lic. Raúl Palma  
Director del Departamento de Hotelería y Turismo  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
**Universidad Rafael Landívar**

Estimado Lic. Palma:

Me complace informarle que procedí a la revisión del Informe Final de la estudiante, PAOLA ALVARADO, titulada:

**“EL MANEJO DEL ESTRÉS EN EL AMBIENTE LABORAL  
DE HOTELES DE 5 ESTRELLAS,  
DE LA CIUDAD DE GUATEMALA.”**

Y considerando que la misma cumple con los requisitos exigidos, le ruego someterla a las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales para los efectos correspondientes.

Atentamente,

Vo.Bo. Lic. Raúl Palma  
Director  
Departamento de Hotelería y Turismo



**Universidad  
Rafael Landívar**  
Tradición Jesuita en Guatemala

**Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**  
**Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes**  
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2316 y 2399  
Fax: (502) 24262626 ext. 2339  
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16  
Guatemala, Ciudad. 01016  
hoteleria@url.edu.gt

**Reg. E-26-2006-S**

**EL SECRETARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
TREINTA Y UN DÍAS DEL MES DE JULIO DEL AÑO DOS MIL SEIS**

De acuerdo al Visto Bueno emitido por el Director de Carrera de Administración de Hoteles y Restaurantes Licenciado Raúl Palma en base al informe presentado por el tutor el Doctor Jorge Carro, de la investigación "EL MANEJO DEL ESTRÉS EN EL AMBIENTE LABORAL DE HOTELES DE 5 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA" presentado por la señorita Luz Paola Alvarado Ayala, autoriza la impresión, después de haber cumplido con los requisitos establecidos por esta Facultad.

**Ing. Gerson Tobo**  
**Secretario de Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**

cc.  
Archivo  
ar/GT

# **Dedicatoria**

**A Dios y a mi familia por acompañarme en este camino de aprendizaje y crecimiento.**

# **Agradecimiento**

**A Dios por darme fortaleza, confianza y paciencia, por ser mi guía para alcanzar el logro de este objetivo.**

**A mis padres, por su amor incondicional, comprensión y motivación a seguir adelante.**

**A mis hermanas: Ivi y Rebe por comprenderme y brindarme cariño.**

**A Juan Luis, por su aliento y confianza.**

**A mi familia en general por creer en mí.**

**A la Universidad por permitirme investigar y aprender de distintos temas interesantes.**

# Resumen

Este Artículo especializado explora la relación entre el estrés y el ambiente laboral de los hoteles de 5 estrellas de la Ciudad de Guatemala. El campo de interés está centrado en proveer a dichas entidades el conocimiento necesario para poder reducir o erradicar el problema. Con base en análisis empleando fuentes tanto primarias (entrevistas, test) como secundarias (revistas, libros, recursos electrónicos), se reconstruye el tema del estrés laboral y se concluye que el mismo representa una amenaza para la salud de los trabajadores y, como consecuencia, a la de los hoteles.



# Índice

<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Análisis del Tema</b>	
2.1 Enfoque Teórico	2
2.1.1 Definición de términos	2
2.1.2 Las 10 profesiones más estresantes	3
2.1.3 Causas del Estrés	4
2.1.4 Consecuencias del Estrés	5
2.1.5 Aspectos para prevenir el Estrés	6
<b>III. Investigación</b>	7
3.1 Método	7
3.1.1 Entrevista	7
3.1.2 Test	7
3.2 Resultados	7
3.3. Discusión de los resultados	10
<b>IV. Conclusiones</b>	12
<b>V. Recomendaciones</b>	13
<b>VI. Referencias</b>	14
<b>Anexos #</b>	15
Anexo 1: Artículo de Prensa, Prensa Libre.	
Anexo 2: Artículo de Prensa, Siglo Veintiuno.	
Anexo 3: Entrevista.	
Anexo 4: Test.	
Anexo 5: Seminario posible.	
Anexo 6: Consejos prácticos para el personal.	

# I. Introducción

La existencia de gran número de dolencias, producto de las exigencias de la sociedad actual y muy especial en lo referido al ámbito laboral, sujeto a incesantes transformaciones en la organización y en las demandas del trabajo, ha facilitado la difusión de un término con el que se define esta situación: el estrés.

Dado que los hoteles ofrecen un servicio que funciona los 365 días del año, las 24 horas del día, el personal suele mantener un alto grado de estrés ocasionado por una infinidad de razones: presión por los mandos del hotel, clientes, etc. las cuales son caso de este estudio, ya que es importante el encontrar una solución al problema que puede verse reflejado en el desempeño de labores y por lo tanto, en la productividad.

El estrés y su manejo son elementos que en los hoteles deben de ser atendidos, ya que al no ser controlados, pueden provocar graves problemas en las operaciones y en el ambiente laboral. Por tanto, es importante conocer que es lo que se hace para atender el estrés del personal.

## II. Análisis del Tema

### 2.1 Enfoque Teórico

El estrés causado por el trabajo representa una amenaza para la salud de los trabajadores y, como consecuencia, a la de las organizaciones, de su estructura, relaciones, medios y modos de producción.

Para abordar el tema, es necesario resaltar las palabras claves del mismo, las cuales son definidas al iniciar el estudio: estrés: definición – causas - prevención y ambiente laboral: definición; para que se tenga claro desde el inicio de que es que se va a hablar.

La información fue tomada de fuentes tanto primarias: entrevistas y test, y de fuentes secundarias: Internet, artículos de prensa, etc. Se empleó el uso de estos medios ya que se consideran los más aptos y variados para proveer datos oportunos para la investigación.

#### 2.1.1 Definición de términos

##### a. Concepto de estrés

De acuerdo al psicólogo Álvarez (2005) “el estrés es un estado natural que surge como consecuencia de una necesidad individual, el cual puede provenir de cualquier situación o pensamiento que haga sentir a la persona frustrada, furiosa o ansiosa y lo que es estresante para una persona no necesariamente para otra.”



[http://www.contusalud.com/website/folder/sepa\\_tratamientos\\_stress.htm](http://www.contusalud.com/website/folder/sepa_tratamientos_stress.htm)

## **b. Concepto de Ambiente laboral**

En 2004, la Enciclopedia Humana define al ambiente laboral como “las políticas de recursos humanos que impactan directamente a los empleados, tales como contrataciones, compensaciones y beneficios, desarrollo de carrera profesional, diversidad, balance trabajo - tiempo libre, horarios flexibles, programas de salud y bienestar, seguridad laboral, planes y beneficios para sus familias y dependientes.”

Tomando en consideración los conceptos anteriores el estrés en el trabajo es resultado de las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias laborales no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador.

### **2.1.2 Las 10 profesiones más estresantes**

<b>Policía</b> _____	<b>7,70</b>
<b>Trabajadores Construcción</b> _____	<b>7,50</b>
<b>Periodista</b> _____	<b>7,50</b>
<b>Piloto aviación.</b> _____	<b>7,50</b>
<b>Dentista</b> _____	<b>7,30</b>
<b>Médico</b> _____	<b>6,80</b>
<b>Enfermería</b> _____	<b>6,50</b>
<b>Profesorado</b> _____	<b>6,30</b>
<b>Jefe de personal</b> _____	<b>6,00</b>

Fuente: Instituto de Ciencia y Tecnología. Universidad de Manchester.  
(Ref. Aguayo y Lama 1996. Estrés ocupacional. En Mapfre Seguridad. 62.

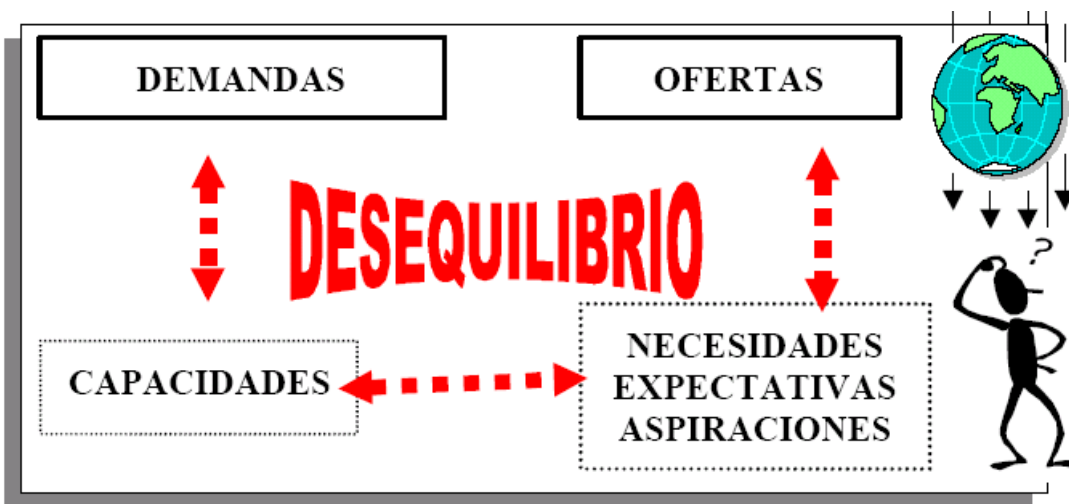
<http://www.ucm.es/info/seas/ta/preven/index.htm#Entrenamiento%20específico%20en%20técnicas%20de%20control%20de%20ansiedad%20y%20estrés>

Si bien la hotelería, no está catalogada en la lista de las 10 profesiones más estresantes, presentadas en el cuadro, se puede definir como estresante, ya que pertenece al sector de servicios reconocido como tal ya que mantiene un contacto directo con personas. Además es algo intangible que no puede ser medible por lo que solo se puede estudiar a través de la satisfacción del cliente,

lo cual suele ser más complicado ya que la percepción de cada persona es subjetiva y no se tiene un formato de medición.

### 2.1.3 Causas del estrés en el ambiente laboral

De acuerdo a Cefire (2005), “el estrés es el resultado de un desajuste entre la persona y su entorno, el cual es generado por la percepción que tiene el individuo de una situación en particular.



#### Causas principales:

- *El diseño de los trabajos.* Trabajo pesado, descansos infrecuentes, turnos y horas de trabajo largos; trabajos frenéticos y de rutina que tienen poco significado inherente, no usan las habilidades de los trabajadores, y proveen poco sentido de control.

*Ejemplo:* El empleado trabaja al punto de agotamiento.

- *El estilo de dirección.* Falta de participación por trabajadores en la toma de decisiones, falta de comunicación en la organización, y falta de política que está favorable a la vida de familia.

*Ejemplo:* La empleada necesita obtener la aprobación del jefe por todo, y la compañía está insensible a sus necesidades de familia.

- *Las relaciones interpersonales.* Malos ambientes sociales y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores.

*Ejemplo:* El aislamiento físico reduce las oportunidades de relacionarse con otros trabajadores o recibir ayuda de ellos.

- *Los papeles de trabajo.* Expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad, demasiadas funciones.

*Ejemplo:* Muchas veces el personal se ve en una situación difícil en la que trata de satisfacer tanto las necesidades del cliente como las exigencias de la empresa.

- *Las preocupaciones de la carrera.* Inseguridad de trabajo y falta de oportunidad para el crecimiento personal, el fomento, o el ascenso; cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados.

*Ejemplo:* Desde la reorganización en el hotel, todos están preocupados sobre sus futuros con la compañía y lo que ocurrirá después.

- *Las condiciones ambientales.* Condiciones desagradables y peligrosas como las áreas de trabajo, el ruido, la contaminación del aire, o los problemas ergonómicos.

*Ejemplo:* El personal está expuesto a ruido constante en el trabajo.”

#### **2.1.4 Consecuencias del estrés**

Existen ciertos síntomas delatadores del estrés, como los que se puede ver a continuación:

**Dolor de cabeza**  
**Alteraciones de descanso**  
**Dificultad de concentrar**  
**Genio vivo**  
**Estómago descompuesto**  
**Descontento con el trabajo**  
**Moral baja**



<http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html>

## 2.1.5 Aspectos para prevenir el estrés



<http://www.ucm.es/info/seas/ta/preven/index.htm#Entrenamiento%20especifico%20en%20técnicas%20de%20control%20de%20ansiedad%20y%20estrés>

- Asegurar que el volumen de trabajo coordine con las habilidades y los recursos de los trabajadores.
- Diseñar los trabajos para proveer el significado, el estímulo, y las oportunidades para que los trabajadores usen sus habilidades.
- Definir claramente los papeles y responsabilidades de los trabajadores.
- Dar oportunidades a los trabajadores de participar en las decisiones y acciones afectando sus trabajos.
- Mejorar las comunicaciones—reduzca la incertidumbre sobre el desarrollo de carrera y las posibilidades de trabajo en el futuro.
- Proveer oportunidades para la interacción social entre los trabajadores.
- Establecer los calendarios de trabajo que están compatibles con las demandas y responsabilidades fuera del trabajo.

# III. Investigación

## 3.1 Método

Recopilar información de las siguientes fuentes:

- Entrevistas: Encargadas de Recursos Humanos de los hoteles: Quinta Real, Real Intercontinental y Marriott.
- Test: Personal de los hoteles: Quinta Real, Real Intercontinental y Marriott.

### 3.1.1 Entrevista

De los cinco hoteles catalogados como cinco estrellas de la Ciudad de Guatemala por el Inguat, tres de ellos participaron y determinaron el estrés como una amenaza que puede afectar el desempeño laboral del personal, el cual consideran puede tener repercusiones en el servicio prestado. Sin embargo, a pesar de conocer la dimensión del problema, no han tomado medidas en el asunto aunque no dejan la idea de considerarlo más adelante.

### 3.1.2 Test

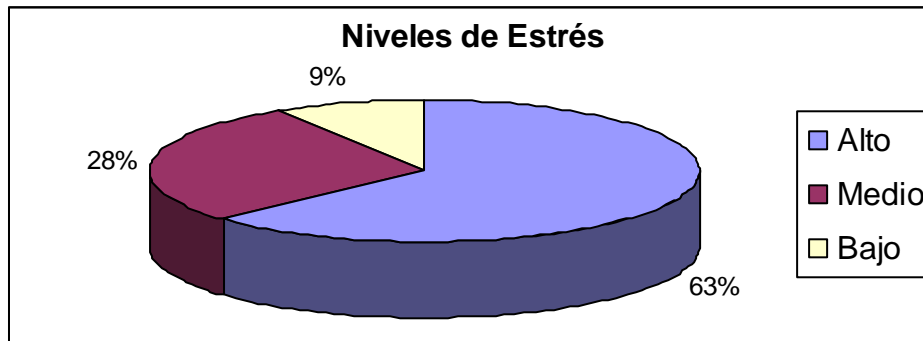
Se realizaron los Test a una muestra de 100 empleados, tanto del sector operativo como administrativo de los hoteles Quinta Real, Real Intercontinental y Marriott siendo los más representativos para este estudio ya que pertenecen al grupo de hoteles de cinco estrellas de la ciudad de Guatemala.

## 3.2 Resultados

Los Test realizados por personal de los hoteles: Quinta Real, Real Intercontinental, y Marriott, manifiestan lo siguiente:



- **Gráfica 1:**



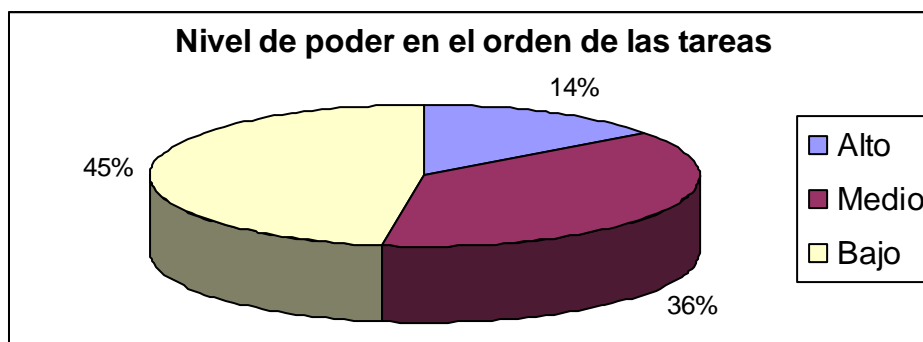
(BASE: 100)

- El 63% de los encuestados manifiestan un alto nivel de Estrés.
- El 28% presentan un nivel medio.
- Únicamente el 9% mantiene un nivel bajo.

→ Esto traduce que la mayoría del personal de estos hoteles está familiarizado con el problema y se siente afectado por el mismo.

Por otro lado del estudio, se extrajo la siguiente información del personal de los hoteles:

- **Gráfica 2:**



(BASE 100)

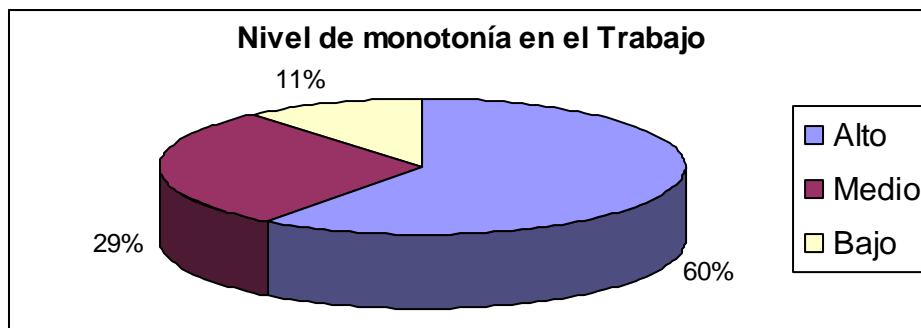
- Un 45% de los encuestados manifiestan que ejercen un nivel bajo o ninguna influencia en el orden de las tareas y que dependen demasiado de otras funciones para poder ser efectivos. Esto puede deberse a que la labor de cada empleado esta amarrada a un proceso continuo.

Ejemplo: El trabajo de un steward

- La mitad del personal no puede decidir el ritmo de trabajo.

Ejemplo: Las camareras tienen un tiempo estipulado para el aseo de una habitación pues en un turno tienen entre 8 a 10 habitaciones por hacer, por lo que no tienen tiempo de holgura.

• **Gráfica 3:**



(BASE 100)

- Un 60% afirma realizar tareas monótonas.

Ejemplo: La cajera de restaurante diariamente durante todo el mes hace los cálculos de los ingresos, del consumo por parte de los comensales efectuando por ultimo su cuadro del cierre de turno casi hasta en la misma hora dependiendo del turno.

### 3.3 Discusión

El exceso de trabajo, largas jornadas, se manifiestan en la salud de los trabajadores, provocando en la mayoría de los casos, problemas de estrés. Estudios realizados manifiestan que el 63% de los empleados un alto nivel de estrés.

Es evidente que el estrés laboral puede afectar a personas de todas las profesiones en situaciones de alta competitividad, responsabilidad, riesgo, rutina...Sin embargo estudios realizados por Nioshi demuestran que las profesiones que exigen una implicación personal, relación constante y directa con personas son las más expuestas a esta amenaza. Por tanto, la Industria Hotelera perteneciendo al sector de servicios, manifiesta un nivel de estrés superior al de cualquier otro negocio, ya que mantiene un contacto directo con empleados y clientes, los cuales en ocasiones suelen ser bastante exigentes e inconformes. El personal sea cual sea su función en el hotel, dado que este funciona los 365 días del año, las 24 horas del día, siempre tiene la posibilidad de caer en estrés ya que se mueve en un ambiente que requiere de bastante sacrificio.

El 80% de los empleados (de una muestra de 100), manifiestan que si bien conocen su hora de entrada, nunca saben la de salida.

Los principales factores generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo, involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego, la calidad de las relaciones humanas.

Por ello, el clima organizacional de un hotel se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico del hotel, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen no sólo de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, sino del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

Es por esto, importante crear sistemas económicos y sociales que garanticen el ambiente laboral en los hoteles que sean capaces de adaptarse a una rápida evolución, en un mercado mundial muy competitivo.

Todo hotel, debe de tomar en cuenta el tema del estrés como una amenaza, que puede causar verdaderos estragos en un momento dado. Es necesario que implementen métodos que puedan prevenirlo o erradicarlo en el momento que se manifieste. Hay que recordar que el factor humano es vital en toda organización hotelera, por lo que hay que cuidarlo.

## IV. Conclusiones

- Hay que señalar que el estrés es un problema de vital importancia para una organización hotelera, pues tiene graves repercusiones no solamente sobre los individuos, sino sobre diferentes aspectos de su funcionamiento.
- Los costos de este problema son soportados tanto por los individuos (enfermedad, incapacidad) y la empresa (ausentismo, bajo rendimiento). Sin embargo, aunque las consecuencias de esta amenaza son importantes, en los hoteles no se le da la atención ni dedicación necesaria para reducirla o erradicarla. En la mayoría de los casos es debido al desconocimiento de la naturaleza y magnitud de la misma o al no saber como abordarla.
- Implementar un programa que aborde el tema del estrés sería una solución para prevenir daños ocasionados por el mismo.

## V. Recomendaciones

- El estrés debe ser evaluado y tratado por el departamento de Recursos Humanos conjuntamente con los jefes de cada área.
- El tema debe de tocarse desde la perspectiva organización y la personal. Es necesario, en las modificaciones que se lleven a cabo, contar con la participación activa de los trabajadores y de sus representantes, no sólo porque es un aspecto que influye en la aceptación de los propios trabajadores de los cambios sino porque el contraste de opiniones es de gran ayuda para llegar a adoptar las decisiones más adecuadas.
- Es pues de especial importancia implementar un programa progresivo que de a conocer el estrés y todo lo que lo rodea, para esto es vital elegir el momento adecuado para la implantación de cualquier cambio, ya que de lo contrario se corre el riesgo de fracasar. La marcha de los programas concretos a implementarse deben contar con un buen técnico, el cual debe de tener amplios conocimientos y experiencias sobre el tema, Se debe de contar con capacitaciones constantes que motiven al personal.

## VI. Referencias

- Calderón, L. (2005, 6 de Octubre). Tómelo con Calma. *Prensa Libre*, p. 51
- Estrada, L. (2005, 24 de Octubre). Mantenga Lejos el Estrés Laboral. *Siglo Veintiuno*, p. 4 (sociales).
- Keith, D. 1994. *Comportamiento Humano en el Trabajo*.
- Kompier, M y Levi, L. (1995). *Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención.. VO 1994*.
- Mohr, R. (2005). Hotel Quinta Real. Entrevista Personal. Encargada de Recursos Humanos.
- Ramírez, Paola. Entrevista Personal. Psicóloga.
- Stora, J. B. 1991. *¿Qué sé acerca del estrés?* (Vol. 30, p.p. 3-106).
- Tabarini, L. (2005). Entrevista Personal. Gerente de Recursos Humanos.

### Recursos Electrónicos

- Gaeta, A. Monografías. *El Estrés*, (n.d). Recuperado Septiembre 10, 2005 de <http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml>
- Villalobos, Dr. J. (1999). MedSpain. *Estrés y Trabajo*. Recuperado Octubre 3, 2005, de [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)
- Vindel, A. (2002). SEAS. *El Estrés Laboral*. Recuperado Octubre 15, 2005 de [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/)

## Anexos

- Anexo 1: Artículo de Prensa, Tómelo con calma (Prensa Libre).
- Anexo 2: Artículo de Prensa, Mantenga lejos el Estrés laboral (Siglo Veintiuno).
- Anexo 3: Entrevista.
- Anexo 4: Test.
- Anexo 5: Propuesta de posible Seminario.
- Anexo 6: Consejos prácticos personales ante el Estrés.



# Tómelo con calma

POR LUCY CALDERÓN

Empiece hoy a ordenar su vida y a pensar más en usted que en quienes le rodean. Esto le permitirá gozar de salud física y emocional para hacer y disfrutar las cosas que le gustan.

Poner en práctica lo anterior es sinónimo de egoísmo, siempre y cuando no dañe a terceros en el proceso. Contrariamente a ello, "al honrar y respetar su cuerpo y espíritu, se volverá altruista. Estará llenándose de vitalidad para poder dar y hacer con agrado", explica el psicólogo Gerardo Álvarez.

### Por qué la tensión?

Cada persona asume diferentes reacciones frente a las difi-

## Elimine de su ambiente todo aquello que le provoque sobresaltos

cultades cotidianas, y estas respuestas se encuentran profundamente arraigadas en las distintas experiencias, modelos de conducta o retroalimentación negativa, provenientes del medio social.

"Lo absurdo es que la mayoría de veces el estrés (estado de sobrecarga tensional) se deriva de eventos hipotéticos o de la tendencia a la anticipación: Mañana tengo examen..., tengo que ir al centro, pero esa vía es muy transitada..., por allí asaltan..., y si el médi-

co me dice que tengo cáncer... En síntesis, nos angustiamos sin necesidad, ante un probable suceso", enfatiza la psicóloga Neicy Bailey.

Si además estamos acostumbrados a fingir lo que no somos, señala Álvarez, todo el tiempo estaremos esperando una recompensa por lo que hagamos u otorguemos, y sufriremos mucho cuando no recibamos lo que creíamos merecer. "Inicia un calvario

de tristeza, frustración, cólera, ira o deseos de huir", dice el sicólogo.

### Otros factores

El desorden en la realización de las actividades diarias provoca desequilibrio. Las personas se mantienen pendientes de lo que tienen que hacer, sin detenerse a pensar cómo.

Por ejemplo, en casa es habitual que se recarguen los quehaceres domésticos en la madre, y si ella en lugar de delegar tareas, guarda silencio, con el tiempo se aturdirá, empezará a no creerse merecedora de ayuda ni lo suficientemente importante para que sus seres queridos le demuestren afecto y cariño. Caerá en la depresión, cuando podría evitarse el sufrimiento enseñando disciplina y responsabilidad a su familia.

### PROTEJASE



Foto Prensa Libre: ARCHIVO

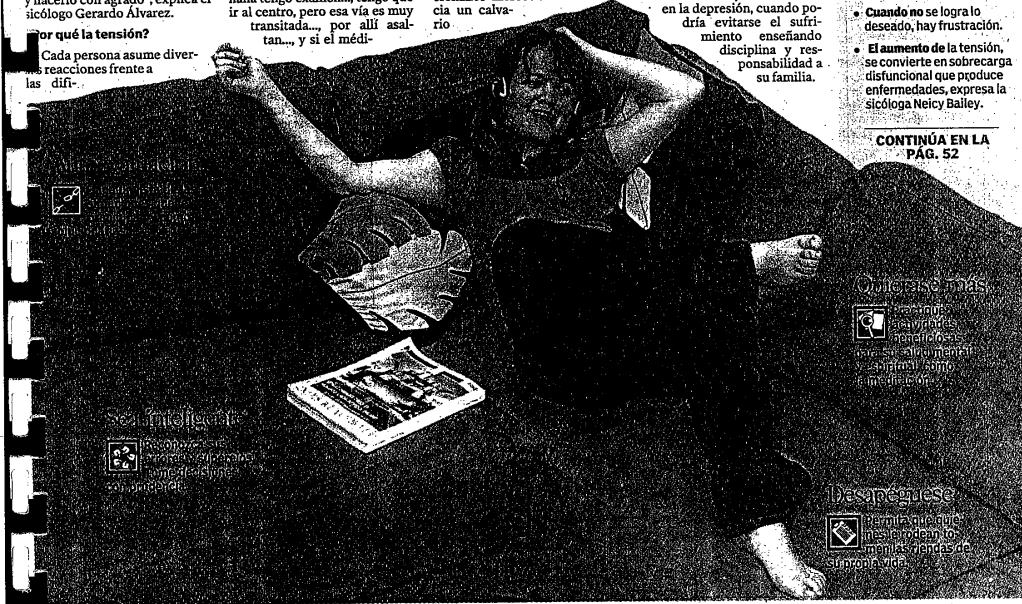
Las crisis nerviosas son producto del estrés.

### ¿Qué es el estrés?

Es un estado natural que surge como consecuencia de una necesidad individual.

- Al mismo tiempo, la tensión se constituye en el factor energético de la conducta, que impulsa hacia la satisfacción de la misma.
- Si el requerimiento es suplido, se alcanza un grado de plenitud que provoca relajamiento.
- Cuando no se logra lo deseado, hay frustración.
- El aumento de la tensión, se convierte en sobrecarga disfuncional que produce enfermedades, expresa la psicóloga Neicy Bailey.

CONTINÚA EN LA PÁG. 52



### Quítense más

... las cosas que le rodean. Esto le permitirá gozar de salud física y emocional para hacer y disfrutar las cosas que le gustan.

### Desapéguese

... la vida y a pensar más en usted que en quienes le rodean.



Sicólogo clínico

ROSTROS DE LA IRA

El comportamiento agresivo es considerado como una reacción de lucha, necesario porque su energía nos ayuda al impulso de dominio de la vida. Contrariamente, su rostro cotidiano es más de dolor y de conflicto. Para la mayoría de nosotros la agresividad puede ser un gran problema. Los que pertenecemos al grupo de los irribles sabemos que es una fuerza en general dominante, impulsiva e irracional que se nos filtra hasta en la médula de los huesos. La ira es dueña y señora de un tremendo poderío que genera conductas desmedidas,

de cólera e inapropiados momentos. Ataca no sólo nuestra mente sino también el cuerpo, provocando enfermedades cardíacas, dolores de cabeza, afecciones gástricas, rigidez de los músculos del cuello; incluso disfunciones sexuales. Hay ira reprimida. Irritabilidad que se queda atrapada en los nervios con silencio, amurallado cuyo almacenamiento estalla tarde o temprano, provocando en nosotros una explosión violenta en que la cólera inexpressada se convierte en conducta demolidora. La agresividad tiene, igual que el miedo, muchos rostros; formas grotescas, y otras sutiles de expresión, pero igual de destructivas.

Hay ira reprimida. Irritabilidad que se queda atrapada en los nervios con silencio, amurallado cuyo almacenamiento estalla tarde o temprano, provocando en nosotros una explosión violenta en que la cólera inexpressada se convierte en conducta demolidora. La agresividad tiene, igual que el miedo, muchos rostros; formas grotescas, y otras sutiles de expresión, pero igual de destructivas. Hay agresividad en el resentimiento, el sabotaje pasivo, el mal humor, la amargura, el sarcasmo, en los silencios fríos, en la crítica y en la maledicencia. La ira, como todas las emociones, no es buena ni mala. Lo importante es detectar las causas de su origen, para que se transforme en una energía armónica y valiosa en nosotros.

Consulte al experto. Escriba a: arturoarchila@hotmail.com



BAJA PRODUCTIVIDAD, MAL CLIMA LABORAL O, INCLUSO, PROBLEMAS DE SALUD, PUEDEN SER RESULTADO DE UN ESTRÉS MAL MANEJADO.

# MANTENGA LEJOS EL ESTRÉS LABORAL

Lili Estrada, Siglo 21\*

Factores que desencadenan el estrés en el lugar de trabajo son muchos y muy diversos para cada empresa. Además, parecen afectar distinto a hombres y mujeres.

Lo que revela un estudio reciente realizado por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), al concluir que las son las que más reportan enfermedades profesionales, es decir, causadas por factores específicos del trabajo.

Un hombre tiene menos contacto con la parte emocional de la mujer", indica la psicóloga Alejandra Sallato, para tratar de explicar esta diferencia.

Además, según los expertos, la incidencia cada vez más en aumento de que la mujer desempeña varias actividades, tanto en el hogar como en su lugar de trabajo, provoca una acumulación de funciones que puede desencadenar el estrés.

Las mujeres que trabajan están casadas y con hijos, tienen preocupaciones de cómo administrar el hogar, cuidar a los niños y el esposo, y vivir en el trabajo. Esto las hace sentirse muy estresadas", dice Sara Pereira, psicóloga del Instituto de Psicología Aplicada (IPSA).

## MANTENGA LEJOS EL ESTRÉS LABORAL

### UNAS MÁS QUE OTRAS

Pereira explica que cada persona tiene cierto grado de vulnerabilidad. Hay personas que responden muy bien al trabajo bajo presión, mientras que otras personas ante tal situación entran en conflicto emocional y físico. Como respuesta negativa al estrés, específicamente a las mujeres, la especialista señala que hay factores en el trabajo que pueden contribuir a un nivel más alto de estrés, tales como

so de largas jornadas de trabajo, metas muy altas o imposibles de alcanzar, gran cantidad de exigencias y poco reconocimiento, jefes autocráticos y una comunicación poco efectiva dentro de la empresa. Por su parte, la psicóloga Claudio Véliz reconoce que la falta de ejercicio o una dieta inadecuada produce una mala condición física y consecuentemente un mal rendimiento laboral.

### Busque la solución

Independientemente del género, lo importante, según los expertos, es que existen medidas de autocuidado que le pueden ayudar a enfrentar los estresores del trabajo y prevenir sus efectos.

1. Manténgase sano físicamente: El ejercicio le será de mucha utilidad, pues permite descargar adrenalina y aliviar las tensiones musculares.
2. Equilibre los ámbitos de la vida: No ponga el ciento por ciento de la vida

en el trabajo, porque si se tienen problemas allí, entonces se está mal en el 100% de la vida.

3. Mida el tiempo que se dedica a cada actividad: Este ejercicio le servirá para determinar qué espacio ocupan en la vida diaria aquellas actividades que provocan placer y descanso. Así pues, reorganizará sus tareas y dejará tiempo para lo que le hace ser feliz.

4. Sea consciente de que uno es quien decide: A veces las personas no

tienen conciencia de que son ellas las que definen dónde van a trabajar, cómo harán su tarea o a qué dedicarán el tiempo libre. Tener claro esto le permitirá hacer transacciones, como ponerle plazo a una asignación que no le agrada.

5. No le tema al conflicto: En la idea de mantener relaciones armónicas no existe la posibilidad de tensiones dentro de una organización, y eso es irreal. Esto sólo provocará más tensiones en el ambiente, por conflicto de intereses no resueltos.

6. Dése permiso de pedir ayuda y solicitar la colaboración de otros: Es un error el querer ser siempre exitoso y hacerlo todo bien, las debilidades no son ventajas para el enemigo.

7. Reconozca qué es lo mínimo que necesita: Cuando alguien se siente estresado no debe ponerse la meta de cambiarlo todo, es mejor identificar pequeñas cosas que entreguen alivio y ponerlas en práctica.

\*Especialistas consultados: Sara Pereira / 2369-2656 Claudia Véliz / 6501-6357

\*Con información de El Mercurio/GDA

## **Esquema de Entrevista realizada al personal de Recursos Humanos de distintos hoteles**

1. ¿Qué entiende por Estrés laboral?
2. ¿Cuáles cree que son las causas del mismo?
3. Considera que en un hotel este se manifiesta en el personal.
4. En este hotel, ¿quiénes pueden ser los más afectados por el estrés?
5. ¿Será que el estrés afecta al hotel en sí?
6. Como encargada de Recursos Humanos, cree que es necesario que el hotel controle el problema, es decir lo aborde.
7. ¿Cuentan con algún método?

## Seminario



Programa: 6 sesiones de dos horas a lo largo de seis semanas

Día	Tema
<b>Primer Día</b>	
	El estrés y sus causas en la vida y en el trabajo
	Ejercicio de auto evaluación personal
	Reducir el estrés en la vida cotidiana: recomendaciones generales
	La respiración diafragmática
<b>Segundo Día</b>	
	Consecuencias físicas del estrés laboral
	La relajación corporal y la respiración profunda, primer paso hacia la serenidad
<b>Tercer Día</b>	
	Consecuencias mentales y emocionales
	Test: mis pensamientos y emociones negativos
	Estrategias para el autocontrol ante agresiones externas y pensamientos negativos
<b>Cuarto Día</b>	
	Estilos de afrontamiento
	Consecuencias en el comportamiento
	Test: ¿Cómo es mi conducta?
	Estrategias para el desarrollo de una actitud positiva y serena
<b>Quinto Día</b>	
	Resumen del curso

**Formas para reducir el Estrés de forma individual:**



1. Respire profundo varias veces. Esto hace que respire más lento y que sus músculos se relajen.



2. Haga ejercicio. Váyase a caminar en el día.



3. Piense positivamente. Recuerde las cosas buenas que hay en su vida.



4. Cuente hasta diez. Esto hace que se detenga y se relaje antes de reaccionar ante la situación que le causa Estrés.



5. Estírese bien. El estirarse hace que los músculos se relajen y se sienta menos

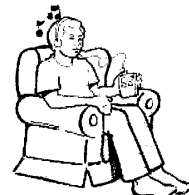
tenso.



6. Déle masaje a los músculos tensos. Los músculos que están atrás del cuello y arriba de la espalda normalmente se vuelven tensos cuando usted está tenso. Un masaje los ayudará a relajarse.



7. Báñese o tome un baño de tina caliente. Esto ayuda a relajar sus músculos.



8. Escuche una buena música. La Música también lo ayuda a relajarse.

