

Estrés: elemento clave en la formación laboral para la salud ocupacional

Stress: key element in the labor formation for the occupational health

*MSc. Andrés Miranda-Ledesma^I, daml_197705@hotmail.com;
MSc. Sandris Batista-Anache^{II}*

*^IUniversidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador;
^{II}Empresa de Servicios del Níquel, Holguín, Cuba*

Resumen

El artículo analiza las diversas manifestaciones generadas por el estrés en el ámbito laboral y su implicación con la salud del individuo y la accidentalidad, en aras de lograr una mayor comprensión del fenómeno, que muchas veces pasa desapercibido o es poco atendido por las organizaciones laborales en sus programas formativos. Hace referencia además a dos de los factores fundamentales generadores de estrés, a la tipología de los estresores según la duración de estos, así como a algunas estrategias a nivel organizacional e individual que pueden ser utilizadas como parte de la formación laboral de los trabajadores para el afrontamiento del estrés, revelando una solución que integre a la subjetividad organizacional en todas sus dimensiones de expresión (individual, grupal, institucional y macro social).

Palabras clave: estrés, formación laboral, comportamiento seguro.

Abstract

The article analyzes the diverse manifestations generated by the stress in the labor environment and its implication with the individual's health, for the sake of achieving a understanding of the phenomenon for the formative programs of the companies. The articulates it approaches two of the factors fundamental stress generators, among other essential aspects, as well as to some strategies to organizational level and singular, that can be used as part of the labor formation of the workers for the confrontation of the stress, revealing a solution that integrates to the organizational subjectivity in all their expression dimensions.

Key words: stress, labor formation, sure behavior.

Introducción

La sociedad moderna se desarrolla de manera acelerada, al enfrentarse cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, las cuales llevan a las personas a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, que impiden la realización de tareas específicas; así el mundo contemporáneo se ha convertido en una fuente permanente generadora de estrés.

Miles de años atrás, ante una situación de inminente peligro como la presencia de un animal fiero, la alternativa de enfrentarlo o huir se convirtió en el modo de vida habitual de los antepasados. En cualquiera de ambos casos el cuerpo se preparaba para enfrentar con éxito cualquier decisión. La extraordinaria producción de adrenalina y sus efectos en el organismo humano constituyeron mecanismos de defensa exitosos para una acción rápida y efectiva.

Hoy, la inestabilidad económica, los problemas laborales y familiares, han hecho que las personas, en especial los trabajadores, sean afectados aun más por los cambios repentinos que los llevan a enfrentar situaciones constantes de tensión. Es por esto que resulta importante hacer referencia al “estrés laboral” como fenómeno que a lo largo de los últimos años ha despertado la necesidad de ser investigado y entendido por expertos en el tema, con el fin de mejorar la salud y calidad de vida de los trabajadores e individuos en general, así como disminuir los riesgos a sufrir accidentes.

Para los objetivos de este artículo se tomará como referencia el concepto de salud propuesto por González (1994), quién define a la salud como “un modo de vida sano que permite al individuo su expresión autodeterminada e interesada como una personalidad sana, portadora de mecanismos y funciones que le permitan expresar sus aspiraciones esenciales y enfrentar las contradicciones y frustraciones necesarias que la vida implica” (González, 1994)

El conocimiento de las fuentes de estrés y las estrategias de afrontamiento a nivel organizacional y a nivel individual, es de gran importancia para los programas formativos en las empresas y que la organización pueda brindar capacitación, asesoría, talleres, que ayuden a prevenir problemas de salud y encauzar soluciones.

Antes de hacer referencia a las principales causas y alternativas de solución para afrontar las situaciones estresantes, es pertinente abordar algunas conceptualizaciones acerca del estrés.

“(…) respuesta adaptativa, medida por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez la consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas” (Ivancevich y Matteson, 1985; citados por Atalaya, 2001).

“(…) es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo” (Fontana, 1992; citado por Atalaya, 2001).

“(…) concepto organizador utilizado para entender un amplio grupo de fenómenos de gran importancia en la adaptación humana y animal” (Lazarus y Folkman, 1986; citados por Atalaya, 2001). Estos conceptos no se realizan con el objetivo de un abordaje epistemológico del estrés sino para situarlos de referencia en torno a la categoría que ocupa.

Luego de la revisión de estos conceptos se puede referir que el estrés como un estado de tensión y presión que se produce ante situaciones exigentes y que el sujeto considera que podrían estar por encima de sus capacidades o recursos, además, se manifiesta de diversas maneras y trae consigo múltiples consecuencias que afectan al individuo.

Desarrollo

No es casual que el estrés haya sido identificado como uno de los riesgos emergentes más importantes en el panorama laboral actual, y como uno de los principales retos para la seguridad y salud a que se enfrentan las organizaciones. Los costos humanos son significativos; muchas de las enfermedades cardiovasculares de los hombres y las mujeres en la actualidad se deben al estrés relacionado con el trabajo.

Las personas que padecen de estrés pueden sentir ansiedad e incluso ser víctimas de accidentes o de una enfermedad crónica, en ocasiones se tornan poco cooperativas o consumen alcohol y otras drogas de forma excesiva. Aunque muchas veces estos problemas se deben a otras causas, en ciertas circunstancias se presentan como síntomas comunes del estrés. El estrés también produce trastornos físicos, los que exigen al organismo una pronta adaptación con el fin de superarlos de la mejor manera. Pueden darse afecciones que aparecen al cabo de poco tiempo como la gastritis, o generar otras que tienen una evolución más lenta, como la úlcera gástrica.

Cuando el sujeto se encuentra sometido a estrés durante mucho tiempo este puede ocasionarle enfermedades degenerativas del corazón, los riñones, los vasos sanguíneos y

de otras partes del organismo, además de sumirlo en un estado que no le permite tomar en consideración las normas de seguridad elementales para disminuir el riesgo a sufrir algún accidente, lo que evidencia la necesidad de articular acciones encaminadas a lograr un adecuado nivel de salud para los individuos, tanto dentro de las organizaciones laborales, como fuera de estas.

Las reacciones ante el estrés pueden ser diversas e incluso de diferente intensidad, unas pueden ser ligeras y otras severas, sin embargo, la duración de este reviste gran importancia. Por lo general la reacción ante el estrés depende de muchos factores, cuando es leve y de corta duración el sistema interno vuelve a la normalidad con cierta rapidez; pero cuando es severo o prolongado, lo más probable es que se generen trastornos de salud que traen graves consecuencias y afectan el desempeño organizacional.

Se pueden identificar dos situaciones en las que el individuo experimenta el estrés, este puede ser crónico o constante, y se efectúa ante: una exposición constante a estresores diversos en cortos períodos de tiempo o la experimentación de un estresor de larga duración.

Entiéndase por estresores a los factores que originan el estrés, enfatizando que el nivel de activación o estado de alerta del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de estrés (Santos, 2004; citado por Campos, 2012).

Selye (1950; citado por Atalaya, 2001) propone el término “estresores” para referirse a los agentes evocadores de una condición interna del organismo definida como estrés.

En algunas investigaciones sobre el estrés se desarrollan una serie de tipologías de estresores según su duración. Se habla de las **Situaciones breves de estrés**, las que incluyen situaciones de estrés leves que se dan de forma normal y diariamente, por ejemplo una crítica en el trabajo, un llamado de atención del jefe, etc.

Las **Situaciones moderadas de estrés**, donde se agrupan aquellos hechos que duran desde varias horas hasta algunos días, como el exceso de trabajo, el aumento de responsabilidades, etc. Estos hechos pueden dar inicio a problemas físicos y predisposición a ciertas enfermedades, fundamentalmente de tipo estomacales y cardiacas. Por último, las **Situaciones graves de estrés**, las que pueden ser consideradas como situaciones crónicas, en las cuales los estresores se presentan por semanas, meses o años, como por ejemplo la muerte de un ser querido, dificultades económicas, desempleo, etc.

Aunque se habla mucho del estrés en diferentes ámbitos por especialistas y por las personas en general, es válido para los objetivos de este artículo retomar algunas referencias relacionadas con el estrés laboral que permita un acercamiento a las singularidades de este fenómeno.

Se considera que “el estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por encima de sus capacidades o recursos para enfrentarla”. (Stonner, 1994; citado por Atalaya, 2001).

El estrés laboral es considerado un menoscabo psíquico o efecto negativo del trabajo, y generalmente se produce en circunstancias donde los trabajadores sienten que las exigencias laborales sobrepasan las posibilidades personales de cumplirlas.

En ocasiones este estado provoca que la persona abandone su trabajo o cambie para otro con características diferentes. Es por esto que las organizaciones necesitan identificar los puestos de trabajo que con frecuencia provocan una fatiga, hastío, monotonía, en tanto son los puestos que por la naturaleza de la actividad laboral que se desarrolla están más propensos a generar estrés laboral.

En las organizaciones laborales existen diferentes factores internos que pueden ocasionar estrés laboral, como pueden ser las presiones por evitar errores o por terminar la tarea en un período de tiempo determinado, un jefe muy exigente o compañeros de trabajo desagradables, etc. Estos pueden constituir detonantes para el desarrollo de un episodio de estrés.

La tensión o estrés se refiere al estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a la persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se pide y la capacidad de ajustarse a ello, situación esta que deriva en una respuesta indefinida. En situaciones de tensión, las personas primero sienten alarma, después resistencia y, por último, cuando han consumido sus recursos, sienten agotamiento.

El estrés es un fenómeno que se acumula, pues cada nueva presión se suma al grado de estrés que ya posee el individuo, y esto muy pocas veces se toma en cuenta cuando se analizan los estresores en forma individual. Un estresor puede parecer poco importante, pero si se adiciona a un grado de estrés alto, puede ser peligroso para el sujeto.

Existen varios modelos que destacan fuentes potenciales de estrés, la mayoría hace referencia a factores ambientales, organizacionales e individuales. Para los intereses de

este artículo se abordan los dos últimos factores a partir de preceptos de la psicología organizacional asumidos.

Se analiza primeramente los Factores Organizacionales, para ello resulta importante clasificar a estos factores con base a las tareas, al papel, las demandas interpersonales y el liderazgo organizacional.

Demandas de las tareas: son factores relacionados al trabajo de una persona, y se refieren al diseño del trabajo individual como la autonomía, variedad de actividades, las condiciones de trabajo y la distribución física del espacio.

Cuanto mayor sea la interdependencia entre las actividades de una persona y las actividades de otras, mayor será el estrés potencial. Por otra parte, la autonomía tiende a reducir el estrés, mientras que para las personas que trabajan en espacios sobresaturados o en un lugar visible donde las interrupciones son constantes, esto puede aumentar su nivel de ansiedad.

Demandas del Papel: esta se refiere a las presiones que sufre un trabajador en función de su rol particular dentro de la organización laboral. La sobrecarga de tareas, la falta de claridad en la definición de las funciones que corresponden a cada puesto y los conflictos de roles provocan expectativas difíciles de conciliar o satisfacer.

Demandas interpersonales: por lo general son presiones debidas a la falta de respaldo o apoyo social y a las inadecuadas relaciones interpersonales, las cuales pueden generar estrés, sobre todo en los trabajadores que tienen muchas necesidades sociales.

El liderazgo organizacional: este representa el estilo de dirección o administrativo de los principales directivos de la organización, pues algunos crean una cultura de tensión, temor y ansiedad, mediante el establecimiento de metas inalcanzables a corto plazo, excesivo control, etc.

Por su parte, los Factores Individuales incluyen las experiencias y los problemas que afectan a las personas durante las horas que no trabajan, las que pueden influir negativamente en el trabajo. Entre estos factores se encuentran los problemas familiares, económicos, personales y las características inherentes a la personalidad.

Los problemas familiares: la gran mayoría de las personas conceden gran valor a la familia y a las relaciones personales, es por esta razón que los problemas conyugales, la ruptura de una relación y los problemas de disciplina con los hijos son ejemplos de

estresores que afectan a los trabajadores y que resultan muy difíciles de ser olvidados en el centro laboral donde se desempeñan.

Los problemas económicos: representan otra serie de problemas que generan estrés a los trabajadores y distraen su atención en el trabajo. Sea cual sea el nivel de ingresos, las personas que tienen un buen salario parecen tener tantos problemas con su economía como aquellas que tienen un salario regular o malo, sobre todo en la actualidad, donde ningún salario parece suficiente para satisfacer las necesidades básicas. Por lo general hay personas que administran mal su dinero, o que tienen necesidades y estilos de vida que exceden su nivel de ingresos.

La personalidad: entendida como el conjunto de hábitos, expectativas y motivaciones adquiridas a lo largo del desarrollo del individuo y que conforman un patrón típico de comportamiento, el cual influye en el nivel de susceptibilidad al estrés, razón por la que se cree que uno de los factores individuales importantes que influye en el estrés es la disposición básica de una persona, es decir, su personalidad.

En algunos estudios se habla de dos tipos fundamentales de personalidad, la personalidad tipo A y la de tipo B.

La Personalidad Tipo "A" es característica de individuos adictos al trabajo, que tienden a asumir responsabilidades propias y ajenas, con una agenda de trabajo muy recargada, suelen tener prisa y ser impacientes, además son muy competitivos (Atalaya, 2001).

La Personalidad Tipo "B" es totalmente opuesta a la Tipo "A", y es característica de individuos que rara vez están apresurados por el deseo de obtener un gran número de cosas en un corto período o participar en una serie eternamente creciente de eventos, en una cantidad de tiempo siempre decreciente, estos sujetos nunca sufren de sentido de urgencia del tiempo, juegan más por diversión que por ganar, son pacientes, tranquilos, son estables emocionalmente, y son menos competitivos que los de tipo "A" (Briseño y Moya. 2013).

A partir de lo expuesto con anterioridad se puede inferir que los individuos con personalidad de Tipo "A" son más propensos a ser afectados por el estrés; por lo que este conocimiento le resulta útil a la organización para elaborar estrategias que permitan identificar a estos individuos y poder ubicarlos en puestos de trabajo acordes a sus características de personalidad, evitando que estos se encuentren sometidos a situaciones estresantes durante períodos de tiempo prolongados.

Existen diferentes formas de prevenir el estrés, las cuales pueden ser aplicadas de diferentes maneras a cada individuo, pero hay un aspecto importante que se hace necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, muchas veces sencillos, pero que pueden dar solución a importantes problemas de salud, tanto física como mental, originados por el estrés.

Entre los diferentes enfoques que pudieran plantearse para el manejo del estrés en el trabajo están los Enfoques Individuales, los que incluyen técnicas como la *Administración del Tiempo*, pues sin dudas un trabajador organizado puede lograr el doble o más de las cosas que uno poco organizado; por esta razón, comprender pautas básicas de administración del tiempo puede ayudar a enfrentar las demandas del trabajo. Por ejemplo, podría llevarse una agenda o elaborar un listado de las actividades a realizar, priorizar estas actividades en cuanto a importancia y/o urgencia, programar las actividades de acuerdo a las prioridades establecidas, etc.

Otra de las técnicas puede ser la *Práctica de ejercicios físicos* como caminatas, natación, aeróbicos u otros, pues los expertos los recomiendan como una forma de manejar el grado excesivo de estrés. Se incluyen aquí de igual manera los ejercicios de relajación.

El *Apoyo social* constituye también una salida importante del estrés como los amigos, la familia o compañeros de trabajo, con quienes se puede hablar y compartir. Ampliar y profundizar la red de apoyo, es un modo de reducir la tensión, pues ofrece a una persona que está dispuesta a escuchar los problemas y dar una perspectiva más objetiva de la situación. No hay que olvidar que el ser humano es un ser social por naturaleza.

La Modificación de la conducta puede ser también otra técnica empleada con el objetivo de ayudar a la personalidad de Tipo “A” para que sean menos vulnerables ante el estrés. Se puede modificar con esta técnica, por ejemplo, la intensidad de los impulsos, los plazos demasiado cortos que se autoimpone, la hiperactividad, etc. Se modifica la conducta del individuo para que tome las cosas con calma y aprenda a relajarse frente a los “estresores”.

El otro enfoque importante es el Enfoque Organizacional, pues dentro de la organización existen factores que contribuyen al estrés y que pueden ser modificados a través de estrategias como la *Selección y ubicación de personal*, ya que, aunque algunos puestos de trabajo provocan más estrés que otros, las personas no responden igual ante situaciones estresantes, por lo que debe tomarse esto en cuenta a la hora de seleccionar y colocar a un trabajador en un puesto de trabajo determinado.

El establecimiento de metas sería otra de las estrategias de este enfoque, pues las investigaciones permiten concluir que las personas rinden más cuando tienen metas concretas y desafiantes. Las metas específicas y alcanzables aclaran las expectativas del rendimiento; el establecimiento de metas claras se traduce en que los trabajadores sienten menos frustración, ambigüedad de roles y menos estrés.

Otra estrategia sería el *Rediseño del puesto de trabajo*, con el fin de dar al trabajador mayor responsabilidad, más sentido al trabajo, autonomía y mayor retroalimentación, lo que puede contribuir a la disminución del estrés.

Un elemento importante, podría decirse crucial, es la *Comunicación organizacional*, pues la comunicación efectiva es un medio para dar forma a las percepciones de los trabajadores. Cuando se aumenta la comunicación formal con los trabajadores se reduce la incertidumbre, la ambigüedad de roles y sus conflictos.

Es importante también *Promover el apoyo social en el trabajo*, lo cual se puede lograr favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo, mejorando el clima laboral y adiestrando a los jefes y directivos para que adopten una actitud de comprensión y ayuda con los subordinados, esto sin dudas reduce la vulnerabilidad ante el estrés.

La solución del problema del estrés debe involucrar tanto a la organización como al propio trabajador, de modo que al unir los esfuerzos sea mucho más eficaz cualquier estrategia dirigida a disminuirlo o solucionarlo, y el psicólogo organizacional se vuelve una herramienta indispensable para este fin, pues un profesional preparado puede lograr mucho a partir de la identificación de los principales factores o situaciones dentro de la organización que están generando estrés en los trabajadores, y a través del esfuerzo conjunto y mancomunado con esta, poder trazar las estrategias de intervención más factibles, según el tipo de organización laboral de la que se trate.

Conclusiones

- 1. Sin duda las organizaciones deben asumir con responsabilidad la parte que les compete en el tema del estrés laboral, pues muchas de las fuentes de estrés son del orden organizacional. Por otra parte, las personas deben elaborar recursos personológicos que le permita desarrollar estilos de afrontamiento y actitudes preventivas.*

2. *Los programas de capacitación y desarrollo de las empresas deben integrar los enfoques individuales y organizacionales en la formación laboral para una adecuada salud ocupacional, de manera que los trabajadores tengan la posibilidad de organizar su tiempo y prioridades, cuiden su salud y generen relaciones interpersonales y familiares positivas.*
3. *Está en manos de las organizaciones laborales, y del psicólogo organizacional como mediador y facilitador del proceso, la prevención del estrés donde las causas dependen de ello, como las normas, procedimientos, estilos de dirección y enfoques de trabajo. En la medida en que estos factores se conozcan, las empresas tomarán medidas preventivas antes que correctivas, con el consiguiente ahorro material y desgaste emocional de quienes padecen de estrés en el trabajo. El estrés laboral no es solo problema de la organización o del trabajador, sino de ambos.*

Referencias bibliográficas

1. Atalaya, M. (2001). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo*. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf
2. Campos D., M. A. (2012). *Causas y efectos del estrés laboral*. (Material en formato digital). Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
3. González R., F. (1994). *Personalidad, modo de vida y salud*. La Habana: Pueblo y Educación.
4. Hernández S., R.; Fernández C., C.; Batista L., P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta ed.). México, D. F.
5. Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. *Guía para el estrés. Causas, consecuencia y prevención*. Recuperado de <http://www2.issste.gob.mx:8080/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>
6. Knapp, E. (2005). *Psicología de la salud*. La Habana: Felix Varela.
7. Mansilla Izquierdo, F. (2001). *Estrés laboral*. (Material en formato digital). Recuperado de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_5.shtml
8. Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. (Material en formato digital). Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
9. Rivera M., Y. S.; Briseño E., J. E. (2013). *El estrés en las organizaciones*. Universidad Autónoma de Tamaulipas. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2013/estres-organizaciones.html>
10. Rodríguez P., A. (2009). *El estrés laboral en la empresa y su prevención*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/estres-laboral-en-la-empresa-y-su-prevencion/>
11. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. (2002). *Consecuencias del estrés laboral*. Recuperado de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm
12. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. (2002). *El control del estrés laboral. Intervención centrada en el individuo*. Recuperado de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/interv_individ.htm
13. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. (2002). *El control del estrés laboral. Intervención centrada en la organización*. Recuperado de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/interv_organizac.htm

14. 14. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. (2002). *Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral*. Recuperado de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/fact_psicosoc.htm
15. 15. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. (2002). *Normas básicas para la prevención de problemas de ansiedad y estrés*. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/ta/preven/index.htm>