

EL ESTRÉS, “ENEMIGO QUE MATA SILENCIOSAMENTE”: UNA VISIÓN REFLEXIVA DESDE EL CONTEXTO LABORAL

JOHANNA PÉREZ JARAMILLO

Instituto Tecnológico Superior de Guayaquil
jperez@itsgg.edu.ec

JORGE ARCE CABRERA

Universidad Politécnica Salesiana
jarce@ups.edu.ec

JORGE SALGADO INSUASTE

Universidad Politécnica Salesiana
jsalgado@ups.edu.ec

Recibido: 23/01/2018

Aprobado: 27/06/2018

Resumen

Las personas y/o trabajadores deben ser tratados como fuente fundamental de competitividad en nuestras organizaciones; de ahí la necesidad de conseguir y contar en todo momento con el personal más calificado, motivado y competitivo posible. El propósito del presente artículo es incentivar al conocimiento en torno al estrés como visión reflexiva desde el contexto laboral en términos de instrumentar estrategias de afrontamiento en pro de la calidad de vida de todos los trabajadores a los efectos de elevar su incentivo laboral, aunado a los cambios progresivos que se producen en nuestras entidades y su entorno. En tal sentido, la Seguridad y Salud del Trabajador es medular como herramienta indispensable para obtener mejores resultados en el presente y en el futuro de una empresa. Con el mismo quedará demostrado en las condiciones actuales lo beneficioso de fomentar el conocimiento de los Riesgos Psicosociales, sus características, eventos inherentes a ellos, formas de prevenirlo, y que si se complementa el abordaje discursivo con las recomendaciones dadas, los resultados en el incremento de la satisfacción laboral de los trabajadores, en sinergia con la eficacia y eficiencia organizacional y social mejorarían de manera exponencial y efectiva.

Palabras clave: estrés, seguridad y salud, comportamiento organizacional, satisfacción laboral.

THE STRESS, “ENEMY THAT KILLS SILENTLY”: A REFLECTIVE VISION FROM THE LABOR CONTEXT

Abstract

People and/or workers must be treated as a fundamental source of competitiveness in our organizations; hence the need to obtain and have at all times the most qualified, motivated and competitive staff possible. The purpose of this article is to encourage knowledge about stress as a reflexive vision from the work context in terms of implementing coping strategies in favor of the quality of life of all workers in order to increase their work incentive, together with the progressive changes that occur in our entities and their environment. In this regard, Worker Safety and Health is essential as an essential tool to obtain better results in the present and in the future of a company. With the same will be demonstrated in the current conditions the benefit of promoting knowledge of Psychosocial Risks, their characteristics, inherent events to them, ways to prevent it, and that if the discursive approach is complemented with the given recommendations, the results in the increase of the labor satisfaction of the workers, in synergy with the efficiency and organizational and social efficiency would improve exponentially and effectively.

Keywords: stress, safety and health, organizational behavior, job satisfaction.

Introducción

En primer lugar se debe mencionar que este tema es muy amplio, con muchos significados, ya que depende de la forma en que lo expresen las personas. El estrés es uno de los actores principales de nuestra contemporaneidad, ya que su sola presencia en un ser humano provoca desconcierto y un alto estado de ansiedad. Estrés debe ser la palabra más reiterativamente utilizada por el común denominador de las personas en la actualidad, sobre todo porque está íntimamente relacionada a la vorágine con que nos invita a vivir el sistema y la sociedad capitalista desde el orden ocupacional hasta transitar por todos los espacios vulnerables de nuestro entorno bio-psico-social, de allí la visión crítica que amerita tal flagelo en el contexto laboral que invade nuestras mentes y espacios por donde transitamos.

Es común escuchar a personas que expresan un malestar sin lograr identificar su origen, siendo éste sin duda el primer llamado de atención que advierte cierto desorden, y si bien ese malestar es indefinido, al momento de acudir al médico, muchos se encuentran con una palabra frente a sí mismos...estrés. El estrés constituye un tópico de gran relevancia, por cuanto reviste altos niveles de significatividad en todos los ámbitos de la vida. Seguidamente, expondremos los distintos puntos de vista que se tienen sobre él estrés, enfocarnos más en lo que es el estrés en los estudiantes, ya que como investigador (es), interactuamos en nuestro día a día con seres humanos, independiente del área de conocimiento o disciplina que se aborde, es medular que se aclare un poco más en qué consiste este mismo, pero claro está, ahondaremos en otros aspectos a los que está asociado el estrés.

En efecto, se hará mención de lo que es más eficaz y efectivo, para en primera instancia, tener un diagnósti-

co preciso y la búsqueda de ayuda para solucionarlos o, al menos, controlarlo. Un punto muy importante es que el estrés es mejor conocido como “la enfermedad del siglo XXI”, ya que se dice que es el precio que hay que pagar por alcanzar nuestras metas en este tiempo. Al indagar un poco más en el tema del estrés, se encuentran muchas razones por las cuales se puede presentar, algunas formas para identificarlo cuando se está empezando a manifestar, entre otras cosas.

Para OIT (1987), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Por tanto, el estrés laboral está prácticamente ubicado en todas las áreas de las organizaciones, condicionado por las situaciones actuales, y la interacción de éstas con un entorno muy cambiante, debido entre otros factores a la internacionalización de los negocios, el auge de la innovación tecnológica, la información y la comunicación, los vertiginosos cambios sociales, económicos y políticos, trayendo consigo sus efectos en la salud de los trabajadores, que se ven afectados no sólo en su bienestar, sino también en su desempeño y desarrollo.

En consecuencia, es fundamental que todo directivo tenga conocimiento e internalice lo que es el estrés, lo

que provoca, cómo prevenirlo y reducirlo al mínimo, además de poder convertir el estrés negativo “disestrés” en energía positiva “euestrés”.

Según Orlandini (1999), el estrés es la proporción de desgaste y destrucción del cuerpo humano. El mismo se ha relacionado con un cierto número de síntomas físicos y psíquicos como migraña, úlceras de estómago, irritabilidad, impotencia, alteraciones menstruales, ansiedad, falta de concentración, indecisión. También con comportamientos insalubres como fumar, hábitos alimenticios, falta de ejercicio y abuso de alcohol y drogas.

Por consiguiente, el estrés es causa de insatisfacción laboral y, en general, de accidentes y falta de precaución en el trabajo, así como, de problemas maritales y familiares. Algunas enfermedades como las cardiovasculares y coronarias, patologías mentales e, incluso, la aparición de ciertos cánceres se relaciona igualmente con el estrés.

He aquí, una panorámica del estrés laboral, sus principales consecuencias desde constructos amparados por diversos autores, cómo manejarlo y lo principal que sirva de base a las organizaciones desde su contexto de acción; soporte metodológico y, finalmente, la visión epilogística de la investigación, de donde emergen elementos proyectivos en términos de recomendaciones a la luz del propósito planteado.

Importancia del problema

Estrés, palabra introducida por Hans Selye a los foros médicos en 1949, se ha convertido en palabra de moda, usada tanto por los profesionales de las distintas ciencias de la salud, como en el lenguaje coloquial de la calle. Por su parte, Selye (1956) definió el estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Una conceptua-

lización más comprensible de estrés, lo definiría como un exceso de demandas ambientales sobre la capacidad del individuo para resolverlos, considerando además las necesidades del sujeto con las fuentes de satisfacción de esas necesidades en el entorno laboral.

Por su parte, el grupo ad hoc sobre el estrés en el trabajo de la Comunidad Europea adoptó la siguiente definición: “El estrés laboral es una reacción emocional y psico-fisiológica ante aspectos nocivos del trabajo, del ambiente de trabajo y de la organización del trabajo. Es un estado caracterizado por elevados niveles de alarma y angustia y a menudo con sentimiento de impotencia (incapacidad para controlar la situación en el sentido de cambiarla o adaptarse”).

A pesar de que el estrés ocupacional es considerado el segundo problema en importancia en cuanto al número de trabajadores afectados, sigue siendo ésta una de las aristas de la prevención de riesgos menos conocidas, y a la que se le presta una menor atención. El estrés está presente en todas las actividades laborales del ser humano y resulta necesario para realizar cualquier tarea que requiera esfuerzo y responsabilidad. Cuando viene unido a la emoción de hacer cosas y trae consigo energía es algo bueno; mientras que, si se está preocupado y ansioso por hacer algo, se encuentra uno en una situación de distrés que sí que es perjudicial.

El estrés induce la secreción de citoquinas, corticotropina y cortisol y noradrenalina, la exposición sostenida a un agente estresor provoca cambios estructurales en la corteza prefrontal, la amígdala y el hipocampo –deterioro cognitivo– y aumento de la resiliencia, de la adaptación y de la sensibilidad a nuevos estresores. (Gionta, 2007)

Los sistemas implicados en la respuesta del cerebro al estímulo estresante son:

El sistema inmunitario.

- El eje hipotálamo-hipófiso-suprarrenal (HHS).
- El sistema nervioso autónomo (SNA), rama simpática (SNS).

Ante un agente estresor aumentan la frecuencia cardíaca y la presión arterial debido a la estimulación del SNS por la activación de señales catecolaminérgicas en el sistema nervioso central (locus cerúleo, noradrenalina, SNS).

Asimismo, en respuesta al estrés, se produce una mayor secreción de neurohormonas hipotalámicas, como el factor liberador de corticotropina (hormona ACTH) y citoquinas del sistema inmunitario. Los diferentes mensajeros químicos, liberados en respuesta al estrés (noradrenalina, cortisol, ACTH y citoquinas), ejercen un efecto directo en el cerebro mediante la interacción con sus receptores presentes en las diferentes estructuras nerviosas (amígdala, corteza prefrontal e hipocampo), en lo que constituye un mecanismo de retroalimentación que, con frecuencia, activa las señales inhibitorias.

Abordaje teórico de la temática

A continuación se expone un conjunto de referentes teóricos, lo cual le atribuye altos niveles de significatividad y coherencia interna al tema del estrés como constructo psicológico que ha despertado gran interés a nivel de la comunidad científica internacional, con la finalidad de analizar los resultados de connotados autores que han brindado invaluable aporte al campo científico a nivel social y laboral en materia de estrés en términos de instrumentar estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia asociadas con salud psicológica y estabilidad emocional.

En efecto, el estrés es la reacción del cuerpo ante situaciones dañinas, ya sean reales o percibidas. Cuando se siente amenazado, se produce una reacción química en

el cuerpo que le permite actuar de una manera que evita lesiones. Esta reacción se conoce como la respuesta al estrés. Durante la respuesta al estrés, aumenta su frecuencia cardíaca, la respiración se acelera, los músculos se tensan y la presión arterial aumenta.

Desde este prisma discursivo, cabe destacar que, existe gran variedad temática, sin embargo, dentro de ese ámbito; y en tal multiplicidad se pone de manifiesto la difusa amplitud de lo que se entiende por estrés. Es justo tal amplitud, y no por extensión, sino por lo difuso de sus límites, la que ha valido de acicate para desarrollar en este apartado un análisis, producto de abordar un artículo muy sustancial a nivel teórico-práctico, que trasciende una mera revisión documental, con el propósito de clarificar y construir un concepto de estrés que no haga dúplica con otros constructos de curso habitual en psicología.

El estudio de este tópico tan controvertido, referido al estrés aspira incentivar al conocimiento desde una visión reflexiva orientada al contexto laboral en términos de instrumentar estrategias de afrontamiento que den cuenta a dar respuestas en torno a la calidad de vida de todos los trabajadores a los efectos de elevar su incentivo laboral, aunado a los cambios sustanciales producidos en nuestras entidades y su entorno.

Al respecto, Holahan y Moos (1985) refieren que, en el desarrollo de esa clarificación, el estrés va a aparecer como realidad psicológica caracterizada por la peculiar circunstancia de llamar a la acción, a una clase particular de actividad que es el afrontamiento. Ahora bien, esa especial clase de acción que es la de afrontamiento encaja mal en las grandes concepciones hoy al uso, dominantes: en el “cognitivismo” tanto como en el “conductismo”; y parece requerir un enfoque distinto que, como nombre más cónsono desde niveles reflexivos,

puede llevar el de “psicología de la acción”. En tal sentido, las alteraciones del medio interno (niveles elevados de glucosa, procesos infecciosos, entre otros), del ambiente (condiciones climáticas adversas) o de las interacciones sociales (desarrollo en un entorno difícil, experiencia de discriminación, pérdida de un vínculo de trascendencia emocional o problemas económicos) comprenden factores estresantes que desafían la homeostasis del sistema dinámico que constituye el ser humano.

Por ende, la homeostasis, en extensión, hace referencia a la característica de cualquier sistema, ya sea abierto o cerrado, que le permite regular el ambiente interno para mantener una condición estable. Asimismo, en el ámbito de la administración de una empresa, este último se comporta de forma homeostática, ya que debe de cambiar su conducta cada vez que se presente nuevas modalidades en el mercado, con el fin de mantener su cuota de mercado, y seguir dentro de la competición.

En lo que respecta al “estrés sano”, concebido como toda activación del organismo orientada a adaptarse a una situación interpretada como desafío o reto positivo, el cual está asociado a una experiencia emocional de bienestar y éxito, mientras que, el “distrés o estrés perjudicial” es la activación crónica del organismo orientada a tratar de adaptarse a una situación interpretada como amenaza y que no va seguida de desactivación y percepción de logro o experiencia emocional de irritabilidad y fracaso.

El síndrome se desarrolla en 3 fases:

¿Entonces está claro que el estrés no es una enfermedad? Nadie está enfermo “de estrés”, se está enfermo “por estrés” y solo cuando éste es prolongado.

Una *fase de alarma*, otra de *resistencia* y, finalmente, una fase de *agotamiento*. Cuando el cuerpo debe

acomodarse a una situación nueva necesita de mayor energía para poder llevar a cabo esa acomodación. Esa energía es suministrada por el mecanismo del estrés mediante la activación del sistema nervioso vegetativo “sistema nervioso simpático” y la secreción de determinadas hormonas. Esta activación se dispara en la fase de alarma, continúa en su nivel más alto en la fase de resistencia y pasado un tiempo se hace patente un agotamiento de la energía que llega a ser incapacitante. Por medio de un estudio del estrés en el trabajo, el ápice estratégico de las organizaciones así podrá saber los efectos que producen las políticas y disposiciones generales que predisponen las mismas organizaciones para el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

El manejo adecuado del estrés por parte de cada integrante de organización conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento o desempeño, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Es bien conocido que todos necesitamos un cierto nivel de “activación” para movilizarnos y muchas actividades laborales pueden resultar sanamente excitantes, bien porque suponen realizar tareas que nos agradan y estamos habituados a efectuar con éxito o por el contrario porque suponen iniciativas que nos permiten aprender y afrontar nuevos retos.

Este tipo de “activación” no nos produce ansiedad sino más bien resulta altamente motivante. Sólo cuando nos encontramos en un estado de activación que creemos que desborda nuestros propios recursos, cuando estamos sometidos a presiones y condiciones que sentimos que no podemos satisfacer, empezamos a sufrir las consecuencias de un incremento de los niveles de ansiedad que, de mantenerse, pueden provocar en nosotros tras-

tornos psicossomáticos, psicológicos y laborales. Hasta cierto nivel de estrés, la salud y el desempeño suben hasta el punto en que se pueda describir como nivel de desempeño óptimo o máximo, cualquier tipo de estrés que se experimente se describe como “euforia”, o buen estrés o estrés provechoso. Más allá de este punto, se deteriora no sólo su salud, sino también su desempeño (Goleman, 1996).

Por lo tanto, todo estrés que sobrepase el punto óptimo se describe como “angustia”. Desafortunadamente, muchos trabajadores exceden con mucho este punto óptimo, y experimentan altos niveles de estrés que provocan varios síntomas psicológicos indeseables. Por lo tanto, es vital que cada uno de nosotros nos percatemos de nuestros niveles de estrés.

Aunque, experimente uno solo de los síntomas mencionados, hay que brindarle debida atención y cuidado: de lo contrario, puede dar prácticamente por sentado que éste provocará otras complicaciones, incluso, peores en el futuro. Concretamente en el terreno laboral, las personas que están sometidas a una situación de estrés empiezan por mostrar inseguridad, indecisión y a postergar los asuntos mostrándose, especialmente irritables. Más adelante empeoran los problemas con su equipo de trabajo, y frecuentemente, adoptan posiciones de desconfianza o cierto “pasotismo” con clara pérdida de la eficacia pudiendo llegar a perder toda motivación e interés por el trabajo.

¿Cómo surge el estrés?

Los factores que llevan a esta situación de estrés pueden venir determinados por nuestro entorno empresarial, son los llamados *factores estresantes de la organización* entre los que podemos citar el exceso de responsabilidad, las responsabilidades no definidas, la falta de medios, especialmente si se produce a la vez un

alto nivel de exigencia, las diferencias entre los principios personales y los de la cultura de la organización, problemas en el clima laboral o los cambios tecnológicos u organizativos, por citar solo algunos (Freudenberger, s/f).

Pero no podemos olvidar que el estrés es un estado emocional y como tal es subjetivo y específico de cada persona. Cada uno vive y es afectado por los factores estresantes de la organización según sus propias características personales. El organismo, en su intento de adaptación sufre estragos a nivel físico, mental y emocional y se configuran respuestas de estrés que conducen a la aparición de numerosos trastornos. Así pues, los factores personales, nuestra propia forma de “vivir” la influencia de los factores externos, son determinantes en el nivel de estrés que puede experimentarse; muchos de nosotros experimentamos frustración o sentimientos negativos que, vistos en forma colectiva, se conoce como “estrés”.

Por otra parte, el estrés en el lugar de trabajo se puede detectar fácilmente, pues suele venir precedido de los siguientes síntomas:

- Poca disposición a asumir responsabilidades.
- Quejas numerosas sin presentar soluciones.
- Falta de relación personal con los compañeros.
- Dificultad para realizar tareas corrientes.
- Llegar tarde y salir temprano.
- Dolor de cabeza.
- Malestar gástrico frecuente.
- Aumento de número de accidentes y fallos.
- Distracciones frecuentes.

Consecuencias del estrés en el individuo

Los efectos y consecuencias del estrés ocupacional pueden ser muy diversos y numerosos. Algunas consecuencias pueden ser primarias y directas; otras, la

mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios o terciarios; unas son, casi sin duda, resultados del estrés, y otras se relacionan de forma hipotética con el fenómeno; también pueden ser positivas, como el impulso exaltado y el incremento de automotivación. Muchas son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas. Una taxonomía de las consecuencias del estrés sería:

- a) Efectos subjetivos. Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, baja autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad.
- b) Efectos conductuales. Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.
- c) Efectos cognoscitivos. Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- d) Efectos fisiológicos. Aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudos de la garganta, entumecimiento y escozor de las extremidades.
- e) Efectos organizacionales. Absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

Teniendo en cuenta lo anterior expresado podemos afirmar que muchas enfermedades que padecen los trabajadores en las organizaciones se originan por factores psicológicos y no por causas genéticas o del entorno.

Estrés y condiciones de trabajo

Por estresores se entiende un conjunto de situaciones físicas y/o psicosociales de carácter estimulador que se dan en el trabajo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para la persona. Son, por tanto, elementos recurrentes de carácter estimular (sensorial o intrapsíquico) ante las cuales las personas suelen experimentar estrés y consecuencias negativas. En base a esta definición, cualquier aspecto del funcionamiento organizacional relacionado con resultados conductuales negativos o indeseables se correspondería con un estresor. El estresor depende de:

- La valoración que la persona hace de la situación.
- Vulnerabilidad al mismo y características individuales.
- Las estrategias de afrontamiento disponibles a nivel son: (a) individual, (b) grupal; y (c) organizacional.

Son múltiples e innumerables los posibles factores estresantes existentes en el medio laboral que aparecen cuando las demandas del trabajo y las condiciones en las que éste se desarrolla superan las capacidades del trabajador o cuando falta estabilidad laboral, se enfrentan situaciones de alta competitividad, la atención de clientes genera importante desgaste y afectación emocional o las exigencias de resultados superan las habilidades de los trabajadores. Al respecto, Brunet (1987) refiere que, tales factores asociados al medio laboral comprenden aspectos físicos (ergonómicos, medio ambiente de trabajo), de la organización y con-

tenido del trabajo, y los inherentes a las relaciones interpersonales de trabajo, entre otros. En lo referente a las demandas mentales del trabajo se destacan el apremio de tiempo, la presión por resultados, las demandas de atención y la carencia de variedad propia de muchas tareas.

El desarrollo del presente trabajo ofrece también múltiples fuentes de tensión, de ellas podrían mencionarse la ambigüedad del rol, la carencia de autonomía y la sobre carga de responsabilidades que lidia muchas veces con limitaciones de la tecnología o, incluso, con dificultad para interactuar con ella. Desde el punto de vista de la gestión algunas fuentes de tensión radican en el estilo liderazgo, el cambio no planeado, las dificultades de comunicación, los sistemas de evaluación centrados en el resultado y no en el desarrollo, entre otros. Se pueden definir estos factores estresantes del trabajo como “aquellas interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

Lo anteriormente citado permite establecer que, si existe un equilibrio entre las condiciones del trabajo y el factor humano, el trabajo puede incluso crear sentimientos de confianza en sí mismo, aumento de la motivación, de la capacidad de trabajo y una mejora de la calidad de vida. No obstante, un desequilibrio entre las exigencias del medio por una parte y las necesidades y aptitudes por otra pueden generar una mala adaptación presentando como posibles consecuencias respuestas patológicas de tipo emocional, fisiológico y de

comportamiento. Por su parte, Hartley (2002) expresa que, los efectos del estrés y sus consecuencias prolongadas varían con las características individuales, tienen diferentes sintomatologías, así como diversas estrategias y estados de afrontar las situaciones estresantes.

En otro orden de argumentación, cabe citar a un conjunto de estresores dentro del ámbito familiar que pueden influir sobre el trabajo. Entre ellos:

- *Eventos normativos*: que se producen a lo largo del ciclo vital familiar.
- *Eventos ocasionales importantes*: estos eventos suelen producir un nivel de estrés superior a los anteriores (muerte de un hijo o enfermedad grave, separación de la pareja o fallecimiento de ésta. Estos estresores que en un principio son eventuales se pueden convertir en crónicos.
- *Estresores crónicos*: familiares que tiene que ver con el desempeño de roles en la familia y la existencia de conflictos interpersonales.
- *Estrés por las relaciones y conflictos familia-trabajo*: son aquellos estresores donde el desempeño de determinado rol en el trabajo influye negativamente en el entorno familiar (Brunet, 1987).
- *Estrés cuando los dos miembros de la pareja trabajan*: cuando son frecuentes los conflictos por las interferencias entre el trabajo y la vida común.
- *Perfil psicológico del trabajador*: hace referencia a todas las variables propias del individuo y que asociadas con los factores de riesgo del trabajo generan las enfermedades laborales, o facilitan su afrontamiento.
- *Sexo*: está determinado por las diferencias biológicas y físicas, muy diferentes a los roles establecidos socialmente.

- *Edad*: la edad en sí misma no es fuente de riesgo es una característica que modera la experiencia de estrés. Se convierte en un factor de riesgo psicolaboral cuando se halla acompañada de situaciones de discriminación o desventaja en el trabajo o de actitudes sociales negativas que contribuyen al menosprecio o a la preferencia de unas edades sobre otras.
- *Personalidad*: tiene relación con nuestra forma de ser (introversión, extroversión, características cognitivas), comportarnos y de reaccionar ante los semejantes en distintas situaciones. La vulnerabilidad ante las diversas circunstancias laborales está determinada por como cada persona afronta o enfrenta las demandas de su entorno, así como por la (toma de control interno o externo) tolera la ambigüedad, da importancia y valor lo que uno es, está haciendo y por tanto se implica en las diferentes situaciones de la vida. Expectativas y metas personales.
- *Antecedentes psicológicos*: está relacionada con la historia de aprendizaje del individuo y los casos o enfermedades familiares. Por lo tanto, es claro que, son individuales y que de la misma forma pueden propiciar o no un accidente de trabajo.
Aunque se ha hecho referencia directa a los factores psicosociales relacionados con el ambiente laboral, existen variables que potencializan el estrés ocupacional y son externas al contexto laboral.
- *Factores exógenos*: son todas aquellas variables del entorno del ser humano que se encuentran en asociación o relación directa con la calidad de vida del trabajador cabe destacar:

- *Vida familiar*: en donde se incluyen las relaciones padres, hermanos, hijos, esposa, etc. Y sus diferentes problemáticas.
 - Entorno cultural y social.
 - Contexto socioeconómico.

La persona está inmersa dentro de diversos contextos y debe existir un equilibrio en sus diversas áreas de ajuste (familiar, social, económico, sexual, académico, etc.) para que se sienta más satisfecha con sus logros, consigo misma y con los demás. Entendiendo al ser humano como un ser integral es necesario tener presente que un problema en cualquiera de sus áreas de ajuste se verá directamente reflejado en su desempeño laboral y en la prevención de accidentes de trabajo.

El diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su incidencia en la salud, satisfacción y resultados del trabajador requiere de diferentes métodos de medición e investigación, los cuales deben brindar información que sirva de base para la identificación de los factores problemáticos y el establecimiento de las medidas de control y estrategias de prevención. Sin embargo, en la mayoría de los casos esta valoración no es una de las prioridades de los programas de prevención de riesgos; es más podría afirmarse que es casi nula y, en nuestras entidades no se le presta atención ni cuando se identifican signos claramente relacionados con el estrés ocupacional, como por ejemplo el incremento en bebidas cafeínas, alcohol, tabaco, fluctuación y rotación del trabajo, ausencias injustificadas y/o visitas periódicas al médico.

En el contexto en que nos encontramos, y en el afrontamiento del estrés, no debe ser cambiar de puesto de trabajo o escalar la estructura pensando que a niveles más altos es menos el estrés, sino asegurarse también

mejor “estado de salud”. Siendo penoso que muchas personas se atiendan la enfermedad cuando aparece, otros que piensan que es mejor prevenir, estando estos en una escala superior. Sin embargo, el punto de referencia no debe ser la ausencia de enfermedad, sino la presencia de “buen estado de salud”. Para comprender y experimentar ese “buen estado de salud” del que estamos hablando hay que reconocer que el sistema humano posee múltiples dimensiones -físicas, mentales y emocionales- y cada dimensión posee un rango de “condiciones” que varían de negativas a positivas. El objetivo debe ser lograr niveles positivos en cada una de estas escalas. Sólo entonces se podrá alcanzar el máximo potencial humano que le es inherente a cada uno de nosotros.

En nuestras entidades está muy extendida la idea entre muchos trabajadores de que el trabajo que realizan es estresante, pero al mismo tiempo consideran que el estrés es inevitable, que forma parte del trabajo. En efecto, abunda la idea de que el estrés es un problema sentido por los trabajadores, pero también la de que la mayoría de ellos no saben qué es y que, en cualquier caso, el estrés laboral no es prioritario respecto a otros problemas como son los accidentes que provocan muertes. No obstante, se considera por muchos entendidos de que el estrés debería ser considerado como una enfermedad profesional, aunque se reconoce que es algo muy subjetivo y por tanto difícil de valorar, que no se puede hacer nada para reducir el estrés en el trabajo y que no existe legislación que regule estas cuestiones.

Situación actual de la prevención de riesgos

Los programas que se fomenten para prevenir, manejar y gestionar el estrés laboral, deben abordarse y tratarse desde una panorámica global que incluye un conjunto

de estrategias y técnicas de manejo y que, por su carácter eminentemente técnico, exige ser llevada a cabo por especialistas.

Debiendo distinguir:

1. Identificación de los factores de riesgo y de los grupos con una mayor exposición por actividades.
2. Planificación preventiva, tratando de reducir o evitar “elementos” estresores.
3. Diagnósticos de las fuentes y niveles de estrés.
4. Puesta en marcha de programas de prevención e intervención sobre estrés en aquellas áreas o grupos de personas de mayor riesgo.
5. Evaluación de los programas para documentar su eficacia y documentar el progreso de apoyo y modificaciones si hubiera lugar.
6. Definir propuestas de formación continua para mejorar las competencias en cuanto al tema de directivos y especialistas que llevan la actividad y trabajadores en general.

Las estrategias pueden ser:

- Primarias, dirigidas a reducir o eliminar los factores estresores.
- Secundarias, dirigidas a favorecer el manejo del estrés.
- Terciarias, dirigidas a facilitar programas de asistencia a los trabajadores, tanto grupales como individuales.

Estos temas son muy importantes, no solamente para mejorar el conocimiento sobre la problemática del riesgo psicosocial en el trabajo, sino; sobre todo, incidir en el campo de la formación para contribuir a romper las barreras que condicionan la pobre atención preventiva de los daños a la salud de los trabajadores derivados de los factores psicosociales.

Manejo del estrés y autodesarrollo

Se puede hacer cualquier cosa que pueda impedirlo o llevarlo a la mínima expresión, mediante el “manejo” del mundo exterior. Sin embargo, sus esfuerzos se verán seriamente restringidos, tiene mucha más oportunidad y potencial de fortalecer su ego y reducir su vulnerabilidad o fragilidad. La forma en que debe hacerse es manejando su “ego”, mediante el control de las cinco dimensiones de su ego, desarrollando una percepción y conocimientos más profundos sobre cada una de éstas: (a) el cuerpo, (b) la mente, (c) las emociones; y la (d) conciencia.

La forma más simple de comenzar es percatándose de la cantidad y calidad de tensión que usted experimenta durante el transcurso del día. El próximo paso es aprender los conceptos y procesos, o ejercicios que lo ayudan a eliminar estas tensiones y le propician una experiencia del reposo biológico. Si usted practica continuamente estos ejercicios y aprende gradualmente más conceptos y técnicas avanzadas, comenzará a experimentar un ego fuerte, seguro y “centrado”. Una vez consolidado, el flujo de energía positiva que surge conduce a la larga a lo que se puede describir como nivel “creativo” para trabajar y vivir. La palabra “creativo” se utiliza aquí en un sentido muy amplio. Ello no conlleva simplemente la “solución creativa de un problema”, sino la capacidad de percatarse del potencial completo como ser humano, tener acceso a éste y actualizarlo. Este proceso completo es como incorporarse a una espiral ascendente.

Cogniciones que propician o reducen al estrés

Con esto nos referimos a que la percepción que nosotros tenemos sobre el estrés, son reguladas de cierta forma por las cogniciones, que pueden ser clasificadas

en propiciadoras o reductoras de éste. Aunque también nuestros pensamientos son facilitadores del estrés, esto porque le damos más importancia a las cosas malas, nos enojamos o preferimos no intentarlo solo porque se ve o se escucha difícil y creemos que no podremos realizarlo, y cabe mencionar que una persona que duda demasiado o es demasiado reflexiva, resultan ser típicas actitudes que reflejan a una persona obsesiva o insegura y eso, por ende, facilita la aparición del estrés (Alberto, 1999, citado en Beech, Burns y Sheffield, 1986).

Desde otro punto de vista no todo es pesimismo en el estrés, ya que existen cogniciones antiestrés como por ejemplo “todo mundo comete errores”, “a veces se pierde y otras se gana”, “seguiré insistiendo, solo es una dificultad”, entre muchas otras.

Metodología

El presente estudio se llevó a cabo a través de la metodología descriptiva de carácter bibliográfico, producto del arqueo documental de diversas fuentes de información en aras de sistematizar aspectos teóricos, y proyectarlos a la realidad del ser humano que padece de estrés considerado como una afección o sentimiento de tensión física o emocional a la luz del contexto laboral a los efectos de crear estrategias de afrontamiento en pro de su calidad de vida, producto de su incentivo laboral.

Para sustentar el análisis del presente artículo, producto de abordar esta temática tan controvertida y dilemática como es el estrés bajo las condiciones actuales a la luz de la posibilidad real y lo beneficioso que representa fomentar el conocimiento en torno a los riesgos psicosociales, sus características, eventos inherentes a ellos, formas de prevenirlo, logrando complementar dicho trabajo con las recomendaciones

dadas, producto de la visión epilogística de su autoría, pertinente con el propósito planteado en la investigación. Por otro lado, la evidencia indica los efectos de los factores psicosociales que confrontan los trabajadores en las empresas a través de estudios de la organización del trabajo, comportamiento organizacional, inteligencia emocional (Goleman, 1996) y satisfacción laboral.

Conclusiones

Después de haber discutido y analizado distintos puntos de vista sobre lo que es el estrés podemos decir que tal afección psico-emocional está estrechamente relacionada con situaciones donde vivimos momentos de tensión de gran magnitud, ya sea por ser estudiantes, trabajadores, o por distintas razones.

Y como resultado es el precio que hay que pagar por estar sumergido en este mundo tan tecnológico y lleno de presiones, que nos hace tener una vida demasiado acelerada. Y buscar la forma de relajarnos, dándonos un momento libre es la mejor manera de contrarrestar el estrés. Y aunque muchas veces es la forma de demostrar que somos hombres o mujeres actuales del siglo XXI.

El estrés tal como fue analizado desde una visión reflexiva en el contexto laboral puede tener muchos significados, pero el más importante es el que le atribuimos nosotros, y la relevancia que le imprimimos a este problema; que si nosotros quisiéramos y nos organizáramos mejor, nuestros tiempos y actividades tendrían resultados óptimos en pos de combatirlo de una mejor forma, producto de promover acciones tendentes a incrementar la satisfacción laboral. En tal sentido, existe suficiente evidencia científica sobre los efectos negativos de los factores laborales de riesgo psicosocial sobre la salud de los trabajadores,

así como de la prevalencia de dichos factores en el mundo ocupacional.

De tales aspectos caracterizadores a la luz del estrés como “enemigo que mata silenciosamente” (connotación metafórica) en el contexto laboral, se despenden los siguientes ejes epilogísticos del estudio:

- El conocimiento sobre la exposición a los factores de riesgo psicosocial en los colectivos laborales es muy insuficiente. No se dispone de datos provenientes de encuestas aplicadas en el país para tal fin, y menos en nuestras organizaciones.
- Muchos estudios y expertos señalan la existencia de un número importante de colectivos laborales que están siendo afectados por el grave problema causado por el estrés. En efecto, para poder prevenir y enfrentar tal afección que invade la mente, las emociones y la vida física y espiritual del ser humano, lo primordial es fortalecer psicológica y físicamente al individuo, de modo que pueda resistir los inevitables embates de la vida, y que aprenda a disminuir el peso de sus problemas personales (Goleman, Ob. cit).
- El estrés responde a situaciones de presión, de cambios, de exigencias y de retos a los que se enfrenta la persona todos los días. Verbigracia, en el trabajo, la influencia de diversos elementos relaciones interpersonales con jefe o compañeros o por la misma naturaleza del trabajo. En la familia, las presiones económicas, diferencias individuales no aceptadas, preocupaciones por situaciones de la comunidad, del país, entre otras.
- En los perfiles de riesgo no se recogen los factores psicosociales, a importancia que las ca-

racterísticas contextuales (entorno de trabajo), las cuales determinan la respuesta del individuo en función del grado de precisión o ambigüedad que dicho contexto presente. Es decir, cuando una situación tiene mucha “fuerza”, las variables personales son poco importantes porque el comportamiento está muy pautado. Por el contrario, si la situación no es clara, se presta a la interpretación del sujeto. En este caso, las características del individuo son más determinantes de su conducta proyectadas a tener una mejor visión desde el ámbito laboral tras instrumenta un conjunto de herramientas de afrontación para combatir el estrés como fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico, y también deteriorar la salud de las organizaciones (Informe OIT, 1996).

- Cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés. E incluso, en ocasiones, aunque la situación objetivamente no sea muy estresante (por ejemplo, puede que sea agobiante para un individuo, pero que no lo sea para otro), si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés.

Recomendaciones

- Potenciar la investigación sobre la exposición y el efecto que los factores de riesgo psicosocial están teniendo en los trabajadores de las empresas. Es importante identificar los colectivos de riesgo más expuestos a estos factores y la actualización de los perfiles de riesgos.

- Promover la realización de estudios de organización del trabajo, comportamiento organizacional, inteligencia emocional y satisfacción laboral.
- Elaborar procedimientos, buscar herramientas y técnicas específicas de evaluación de los factores de riesgo psicosocial adaptados a las características de cada actividad.
- Promover investigaciones sobre los costos que para la sociedad y para las empresas tienen estos riesgos.
- Incluir dentro de los planes de capacitación (formación preventiva) temas relacionados con los factores psicosociales en todos los niveles en aras de incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores, en tanto la eficacia y eficiencia organizacional y social mejorarían de manera exponencial y efectiva.

En suma, la investigación realizada ejerce un significado social importante sobre todo para las organizaciones. Por tal motivo, se considera que este trabajo constituye un medio o punto de partida para la formación y desarrollo de los trabajadores en cuanto a los riesgos psicosociales, sus principales formas de manifestarse, el conocimiento de los principales factores estresores que da la medida de hacia que lugar dirigir las acciones y con esto la organización logre una mayor Gestión, pudiéndose mantener la fluctuación real y potencial o disminuirla, una disminución del ausentismo, accidentes, un aumento de la motivación, de la satisfacción laboral; lo que sin duda influirá de forma positiva en los resultados económicos de la empresa.

Referencias

Álvarez López, L. F. (2001). *Procedimiento de diseño de sistemas de estimulación para las organizaciones*. Tesis para optar por el título de Máster en Dirección. Holguín.

Beech, H.R., Burns, L.E. y Sheffield, B.F. (1986). *Tratamiento del estrés: un enfoque comportamental*. Madrid: Alhambra.

Bernal Agudo, J. (1999). *La satisfacción de los directivos con su trabajo: su autoestima*. Departamento Ciencias de la Educación. Universidad de Zaragoza. Publicado en Organización y Gestión.

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas: México.

De Posada, J. *Conferencia sobre motivación: sobrevivir entre pirañas, factor mental*. De la Serie Desarrollo Empresarial.

Freudenberger, H. (s/f). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. 5.17. Disponible: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf.

García Echevarría, S. (1988). *Cultura empresarial*. Díaz de Santos: Madrid.

Gionta, R. (2007). *Supera el estrés. Cómo reducir el estrés, la ansiedad y el cansancio*.

Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Colombia: Gráficas: Edwads.

Hartley, M. (2002). *Controla tu estrés*. Barcelona, España: Hispano Europea, S. A.

Holahan, C. H. y Moos, R.H. (1985). Life stress and health: personality, coping and family support in stress resistance. *Journal of personality and social psychology*. 49 (3), 739 -747. Madrid: Nowtilus, S. L.

Informe O.I.T. (1987). Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo.

_____ (1996). *La prevención del estrés en el trabajo*. Serie Condiciones de Trabajo, 8. INSHT. de Trabajo (CEE.).

Oken B, Chamine I. y Wakeland W. (2015). *A systems approach to stress, stressors and resilience in humans*. Fuente: Behavioural Brain Research 282:144154, Abr 2015.

Orlandini, A. (1999). *El estrés. ¿Qué es y cómo superarlo?* México: La ciencia para todos. 2a. Ed. Publicado hace 27th April 2013 por AnnitaMezita.

Ribeiro, L. *El éxito no llega por casualidad: incluye las 18 leyes universales del éxito*. Editora Urano.

Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.