



Universidad Autónoma del estado de
Hidalgo



INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA SALUD

ÁREA ACADÉMICA DE PSICOLOGÍA

ESTRÉS LABORAL

MONOGRAFÍA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIANDO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

FLORES CANALES VICTOR HUGO

DIRECTOR: LIC. BERTHA MARIBEL PIMENTEL PEREZ

PACHUCA, HGO

2007

RECONOCIMIENTOS:

Mi más grande reconocimiento a mi alma mater la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo por brindarme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

Al Instituto de Ciencias de la Salud por formarme con un carácter ético y moral.

AGRADECIMIENTOS:

A los maestros de la licenciatura en Psicología por todas sus enseñanzas durante mi formación profesional.

A los maestros de Psicología Organizacional, por los conocimientos que me instruyeron en estos años.

A Dios por permitirme vivir y llegar a la meta deseada.

A mis padres y hermano por el valioso apoyo incondicional a lo largo de mi carrera profesional.

A mi nena linda que siempre me apoyado gracias cielo.

A los amigos que he hecho durante mi vida que me han apoyado en las buenas y en las malas ustedes saben quienes son.

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo a mi abuela Lorenza que Dios tenga en su gloria que me enseñó que pese a las dificultades que la vida te pone, uno siempre tiene que salir adelante, vivir día a día al máximo y con alegría.

VICTOR HUGO FLORES CANALES.

	Página
RECONOCIMIENTOS.....	1
AGRADECIMIENTOS.....	2
DEDICATORIA.....	3
ÍNDICE	
INTRODUCCIÓN.....	5
METODOLOGÍA	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	7
OBJETIVOS.....	7
MARCO TEÓRICO.....	8
CAPÍTULO I: ESTRÉS.....	14
CAPÍTULO II: ESTRÉS LABORAL.....	30
CAPÍTULO III: TÉCNICAS PARA EL CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL.....	49
CONCLUSIONES.....	59
BIBLIOGRAFÍA.....	61

INTRODUCCION

La presente investigación aborda dentro de la psicología en el área organizacional un tema cotidiano y a su vez de suma importancia el estrés laboral, Este está presente en cada área de trabajo sin importar la edad, sexo, nivel cultural, ocupación, profesión o puesto de trabajo, manifestando en cualquier circunstancia que el individuo se somete a una carga a la que no pueda ajustarse rápidamente.

Se verán los efectos que causa el estrés laboral en la actualidad representados por los grandes cambios que afectan tanto su salud física como mental.

Se cuestiona acerca de la postura de la sociedad quien actualmente ve cada vez con mayor naturalidad la existencia del estrés laboral y reconoce que, la imposibilidad para cumplir con las expectativas de la empresa, lo que genera ansiedad, malestar físico, emocional y psicológico.

El estrés laboral no sólo es un tema de preocupación para quienes lo padecen y para las personas que les rodean. Sino que además comienza a inquietar a toda la sociedad y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) quien destaca la peligrosidad de este fenómeno para la economía de los países.

Ya que como se vera a lo largo de esta investigación documental el estrés laboral es capaz de resentir la salud física y mental de los trabajadores, y en consecuencia, la productividad. Además, según la OIT es relevante que las empresas ayuden a sus empleados a combatir el estrés para lograr mayor eficacia, rentabilidad en el trabajo y por lo tanto, mayores beneficios.

Este hecho ha generado que psicólogos y médicos tengan interés en diversas investigaciones sobre la relación trabajo-estrés y los efectos que éste tiene sobre los trabajadores.

Cuando se habla de estrés en el trabajo, se cree que solamente hay un factor que lo suscita. Este factor suele ser el exceso de trabajo exigido por la empresa o la imposibilidad de cubrir las expectativas de ésta. Aunque éste es uno de los factores más relevantes que desencadenan el estrés, existen otros que no conviene olvidar.

METODOLOGÍA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es el efecto que genera el estrés laboral en los trabajadores?

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Qué es el estrés laboral?

¿Cuáles son los factores que generan estrés laboral?

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Analizar a nivel documental el efecto que genera el estrés en el ámbito laboral

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar los diferentes tipos de estrés.

Identificar las características del estrés laboral

MARCO TEÓRICO

El factor humano no ha sido considerado de la misma forma por los teóricos y prácticos que lo han estudiado, ambos lo han valorado de distinto modo. Actualmente, cuando parece estar lejos la concepción del factor humano como factor de producción minimizando su costo, se intenta considerarlo como el recurso "motor" que permite incrementar la competitividad de la organización, logrando sinergia entre lo económico y lo social. En fin, se consideran como "capital humano", en el cual se invierte cada día más.

Aceptada su trascendencia, resulta de vital importancia la gestión de los recursos humanos, entendiendo por ella el sistema que instrumenta el procedimiento para el adecuado tratamiento de los mismos, que resulta clave para la organización.

La gestión de recursos humanos es el conjunto de acciones encargada de lograr la visión y atención integral de los mismos, considerándolos estratégicos para cada área. Significa conquistar y mantener a las personas en la organización, trabajando y dando el máximo de sí, con actitud positiva y favorable, además, debe constituir un punto clave para gestionar la interacción entre las aptitudes, intereses, necesidades, motivación, talento, expectativas, hábitos y valores del ser humano con la cantidad y calidad de resultados y la satisfacción que la persona pueda conseguir de su trabajo; por ello debe crear un medio que aproveche esas cualidades logrando una comunicación y acción tal, que permita alcanzar los objetivos y fines tanto individuales como organizacionales, entre ellos se debe enmarcar el propio hombre como ser en sus aspectos sociales, psicológicos y biológicos. Por

tanto, la gestión de recursos humanos debe contribuir a la satisfacción laboral y mejor calidad de vida de los individuos.

La gestión de los recursos humanos, conforma un sistema de distintas actividades en forma de subsistemas interdependientes estrechamente relacionados, aspecto que hace que cualquier alteración que ocurra en uno, provoque influencia sobre los demás, con las consecuentes alteraciones en los mismos. Es también un sistema abierto, ya que es influido y depende en gran medida del entorno, por ello, su carácter contingencia o situacional, dependen de la situación organizacional, del ambiente, de la tecnología empleada por la organización, de las políticas y directrices vigentes, de la filosofía administrativa preponderante, de la concepción que existe en la organización sobre el hombre y su naturaleza, y sobre todo de la cantidad y calidad de los recursos humanos disponibles.

Al gestar los recursos humanos es necesario tener en cuenta diversos factores dinámicos entre los que se destacan las edades de las personas que ocupan los diferentes puestos, el aumento o reducción de las cantidades de puestos y la velocidad con que el personal abandona la empresa, cualquiera que sea la razón para ello, alteraciones en los estados de salud tanto en aspectos biológico-fisiológicos como psicológicos y cualquier otra incidencia en la calidad de vida, así como los factores externos que influyen en ésta, tales como el nivel de educación, las actividades prevalecientes en la sociedad (como la actitud ante el trabajo), las numerosas leyes y reglamentos que afectan de forma directa a la

organización, las condiciones económicas y la disponibilidad y demanda del personal.

Las alteraciones que se produzcan en cualquiera de los componentes de la organización pueden generar situaciones susceptibles de actuar como agentes estresantes, es por ello que el estrés resulta, además de una afectación a los recursos humanos que repercute en los resultados de su actividad, una alerta para la organización, en el sentido de que "algo" no está funcionando de manera adecuada en la misma, y por tanto es necesario solucionarlo para evitar afectaciones en su recurso máspreciado, el humano. Es por ello que en la gestión de recursos humanos se enmarca la atención a la seguridad y salud ocupacional.

A pesar de que muchas personas opinan que el trabajo no es una actividad gratificante en sí misma, lo cierto es que su ausencia total o el sólo temor de quedar desempleado con todas las posibles consecuencias que ello implica suelen propiciar la aparición de problemas psicológicos en el adulto. Numerosos estudios ponen de manifiesto cómo los individuos sin empleo muestran progresiva disminución de su implicación personal, progresivo proceso de desencanto y "desenganche social", fuertes sentimientos de humillación, resentimiento por la falta de ayuda, sentimiento de abandono por parte de los amigos y retraimiento social, sintiéndose ciudadanos improductivos y dependientes (González Cabanach, 1998).

Sin embargo, también el trabajo puede provocar efectos negativos en las personas cuando no se organiza y estructura atendiendo a las necesidades y capacidades reales de los encargados de llevarlo a cabo, considerando como tal, al hombre en su sentido genérico. Es entonces cuando puede aparecer el estrés laboral.

El estrés laboral no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés.

Richard Lazarus (1966), psicólogo estadounidense, planteó la diversidad de comportamientos ante una misma situación, concluyendo que la respuesta se encuentra en el tipo de apreciación y valoraciones que la gente hace de los acontecimientos estresantes.

Sus estudios lo llevaron a la conclusión de que existe una serie de preguntas que nos hacemos automáticamente ante cualquier situación, nuestro día a día está plagado de acciones que realizamos de forma automática: abrir una puerta, apagar las luces... sin embargo, cuando alguien nos hace un reproche inesperado o nos dirige una mirada de desaprobación, se ponen en marcha nuestras valoraciones de forma instantánea. Al momento, evaluamos la situación y le atribuimos un significado.

Para Lazarus (1966), estas valoraciones ponen de manifiesto dos cuestiones fundamentales: el grado de amenaza que representa la situación y los recursos que tenemos para hacerle frente.

Percepción de la amenaza: la evaluación primaria, ante cualquier situación novedosa lo primero que nos planteamos, y que Lazarus denominó evaluación primaria, se refiere al grado de importancia que tiene para nosotros, hasta qué punto nos perjudica o nos beneficia.

La visión de la amenaza que supone un hecho es el primer paso hacia el estrés, y surge de manera autonómica, como reflejo.

Las creencias personales, la escala de valores, los objetivos en la vida y los compromisos contraídos con los demás influirán de forma determinante en el tipo de respuestas que se ofrezcan. No somos concientes de ello, pero estos factores son los responsables de nuestras emociones ante los hechos que marcan nuestro entorno.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo es de tipo documental. En esta investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie.

El objetivo de la investigación documental es elaborar un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre el objeto de estudio.

Con el propósito de elegir los instrumentos para la recopilación de información es conveniente referirse a las fuentes de información.

Fuentes primarias de información

Estas fuentes son los documentos que registran o corroboran el conocimiento inmediato de la investigación. Incluyen libros, revistas, informes técnicos y tesis.

DISEÑO

La presente investigación tiene un alcance espacio temporal, a nivel de búsqueda bibliográfica en publicaciones que datan entre los años 1976 a 2003, la cual se efectuó tanto a nivel nacional como internacional.

CAPÍTULO I

ESTRÉS

El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa, y se detecta con mayor rapidez en los latidos del corazón.

Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas.

Dentro de lo que denominamos estrés aparecen dos clases: el eustrés y el distrés.

El eustrés: cuando el organismo responde armónicamente respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona, o sea cuando la energía de reacción ante los estresores se consume biológica y físicamente; estamos en presencia del denominado eustrés, se puede decir que es el estrés “bueno”, el necesario para que podamos seguir desarrollándonos como personas.

El distrés: o estrés “perjudicial” cuando el organismo no responde en forma adecuada a los estresores, o responde en forma exagerada, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, no pudiendo consumirse el exceso de energía desarrollada.

Y si el organismo es activado constantemente o se encuentra bajo una carga continua más o menos pesada, se acomoda a ella con una mutación del conjunto de su situación fisiológica, y ésto puede llevar a numerosos daños patológicos y, en determinadas circunstancias, a la muerte del individuo.

Los investigadores opinan que la pregunta “¿eustrés o distrés?”, debe ser respondida de acuerdo con la dosis del estrés. “Demasiado no es bueno, demasiado poco tampoco es conveniente, pero de vez en cuando, en la dosis adecuada, es estupendo el estrés”. (Levi citado en Troch).¹

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, Observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, perdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el "Síndrome de estar enfermo".

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica. En la escuela de Medicina de la Universidad McGill, desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con

¹ TROCH Achim. EL ESTRESS Y LA PERSONALIDAD_ Editorial Herder. México. 1982. (Pág. 27)

ratas de laboratorio, que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas, el doctor Selye las denominó "estrés biológico".

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas, como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales, no eran sino el resultado de cambios fisiológicos producidos por un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados, y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actúan directamente sobre el organismo animal, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación, provocan el trastorno del estrés.

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas, con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

Posteriormente, el término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

En 1989, tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld comenzaron a considerar el término estrés, como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.

CONCEPTO DE ESTRÉS

El uso del término estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en qué consiste su significado. Al revisar la amplia literatura sobre el tema, se encuentran multitud de definiciones, algunas de las cuales lo abordan indistintamente:

Papalia menciona: “El estrés es la reacción fisiológica y psicológica del organismo a las demandas hechas sobre él”; el estrés es una parte inevitable de la vida de cada uno. “Algo de estrés es esencial y realmente vigorizante.”²

² PAPALIA Diane. E. WENDKOS Olds Sally. *PSICOLOGÍA*. Editorial McGraw Hill. México. 1988. (Pág. 417)

“El estrés es una tensión orgánica o mental producida por estímulos físicos, químicos o emocionales. La potencia y duración de esta tensión es variable y quizá dependa del tipo de estresante presente”. (Greenspan).³

Estrés implica la interacción del organismo con el medio ambiente. En nuestro caso, el organismo es el humano, y el medio ambiente puede consistir en propiedades físicas (como el calor, ruido, contaminación) Lazarus, 1966; Appley y Trumbull, 1967; Weitz, 1970; Seyle, 1974 y Cox, 1978 citados en Ivancevich (1989, p. 20-23) definen al estrés basado en estímulos y respuestas.⁴

Hans Selye, (considerado padre del estrés) definió al estrés como: el síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente, de naturaleza física o química.

"El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior, sea del interior o de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo, de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, del peligro".

³ GREENSPAN, Francis. *ENDOCRINOLOGÍA BÁSICA Y CLÍNICA* Editorial El Manual Moderno. 2ª Edición, México. 1993 (Pág. 50)

⁴ IVANCEVICH John. *ESTRESS EN EL TRABAJO*_Editorial Trillas. México. 1989. (Pág. 20-23)

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

El estrés es un estímulo que nos agrede emocional o físicamente. Si el peligro es real o percibido como tal, el resultado es el mismo. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas.

Sarason (1996) define al estrés como “sentimiento o reacción que tienen los individuos cuando se enfrentan a una situación que demanda acción de su parte, en especial aquella que está más allá de sus capacidades.”⁵

FASES DEL ESTRÉS

En la descripción de la enfermedad, se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés:

1. Reacción de alarma.- El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente. Se genera una activación del sistema nervioso con

⁵ Irwin G. Sarason, *Psicología Anormal el problema de la conducta inadaptada*, Séptima Edición, Pearson, México, 1996.(Pág. 609)

las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse; el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta.

2. Estado de Resistencia.- Aparece cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales disminuyendo sus capacidades de respuesta. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis, entre el medio interno y externo del individuo. Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario, sin duda avanzará a la fase siguiente.

3. Agotamiento.- La disminución progresiva de la energía del organismo frente a una situación de estrés prolongado, conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y, con ello, sobreviene la fase de agotamiento, en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas, pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio, presentándose la aparición de alteraciones psicosomáticas.

FISIOLOGÍA DEL ESTRÉS

El hipotálamo es el centro de regulación de todos los procesos vegetativos y endocrinos del organismo, y por ello, es el órgano de integración más importante para la regulación del movimiento interno del cuerpo.

El sistema límbico, que se adapta a las necesidades del hipotálamo, siendo influenciado el comportamiento vigilia - sueño, puede encontrarse también estrechamente relacionado con procesos de aprendizaje, lo cual representa un gran papel en procesos que se encuentran relacionados con los conceptos emoción, motivación, instinto, etc. De este modo, probablemente regula también, el sistema límbico, las expresiones de emoción (cólera, rabia, disgusto, alegría, felicidad, etc.).

En la médula, de la glándula suprarrenal se transforman los impulsos nerviosos eléctricos en señales hormonales (adrenalina [A] y noradrenalina [NA]). En reposo, sólo se liberan pequeñas cantidades de A y NA (denominadas conjuntamente catecolaminas). En situaciones de alarma aumenta notablemente su eliminación para complementar las reacciones orgánicas producidas por el sistema nervioso.

Los estímulos para la liberación de catecolaminas de la glándula suprarrenal, después de una actividad simpática elevada, son, por ejemplo, trabajo físico, frío, calor, hipoglucemia, dolor, carencia de oxígeno, disminución de la presión sanguínea, miedo y cólera (ESTRÉS). El órgano regulador superior es, también en este caso, el hipotálamo.

La principal misión de las catecolaminas liberadas en caso de alarma, es movilizar la energía química almacenada (lipólisis, glucogenólisis), y de esta forma poner a disposición de la musculatura con actividad aumentada suficiente combustible.

Durante la reacción de alarma las catecolaminas estimulan en el hipotálamo la liberación de hormonas, que ponen en marcha el llenado de los varios reservorios de energía. Después de cuatro horas aproximadamente, estas hormonas alcanzan su mayor nivel en la sangre.

Respuesta del sistema inmunitario al estrés.- Durante el estrés, el cerebro, el sistema endocrino y el inmunitario, forman un circuito y se comunican a través de señales bioquímicas en la forma de neurointermediarios, neuropéptidos, hormonas, factores de crecimiento del tejido linfoide, citoquinas, eicosanoides, etc.

La inmunidad resulta deprimida por el estrés psicológico, el insomnio, la melancolía, la desesperanza, el espíritu de derrota, el alcohol, las drogas, la somatostatina y la cortisona. Por el contrario, aumenta con el amor, el apoyo social, la firmeza de la personalidad, el espíritu de lucha, el ejercicio físico, el sueño, las emociones positivas, la hormona de crecimiento, la prolactina y la insulina.

En el estrés agudo se observa un aumento breve de la inmunidad, que se expresa por una elevación transitoria de la inmunoglobulina M (IgM), del componente C3 del complemento y de la actividad de los monocitos. En investigaciones de laboratorio las personas con estrés por tareas matemáticas, mostraron un aumento en el total de células blancas (leucocitos) con elevaciones del número de células asesinas naturales (NK)

y células supresoras - T, y por el contrario disminuían las células B y las células Helper-T. A su vez, el estrés prolongado suprime la inmunidad mediante la depresión de la actividad de los linfocitos y la disminución de la actividad citotóxica de las células asesinas naturales (NK).

Debido al papel que juegan las catecolaminas en las reacciones de estrés, se están estudiando los efectos antiestrés de las drogas que actúan sobre estas hormonas, las denominadas bloqueadores adrenérgicos. (Ganong, 1992; Greenspan, 1993; Orlandini, 1999, Silbernagl, 1985).⁶

ENFERMEDADES POR ESTRÉS

La práctica médica ha constatado por años las enfermedades producidas por el estrés. Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, lo cual lleva al hombre moderno a incrementar notablemente sus cargas tensionales, produciendo la aparición de diversas patologías.

Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés pueden clasificarse en dos grandes grupos:

⁶ GANONG, W. *FISIOLOGÍA MÉDICA* Editorial El Manual Moderno, 13ª Edición, México. 1992.

GREENSPAN, Francis. *ENDOCRINOLOGÍA BÁSICA Y CLÍNICA*. Editorial El Manual Moderno. 2ª Edición, México. 1993

ORLANDINI, A. *EL ESTRÉS QUÉ ES Y CÓMO EVITARLO*. Editorial Fondo de Cultura Económica, 2ª Edición. México. 1999.

Enfermedades por Estrés Agudo.

Aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, es decir en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar, se presenta en forma súbita y evidente; es fácil de identificar y generalmente es reversible. Ejemplos de estas enfermedades son:

Úlcera por Estrés

Estados de Shock

Neurosis Post-traumática

Neurosis Obstétrica

Estado Posquirúrgico

Patologías por Estrés Crónico.

La resistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos blanco vitales. A continuación se mencionan algunas de las alteraciones más frecuentes:

Dispepsia

Gastritis

Ansiedad

Accidentes

Frustración

Insomnio

Colitis Nerviosa

Migraña

Depresión

Agresividad

Disfunción Familiar

Neurosis de Angustia

Trastornos Sexuales

Disfunción Laboral

Hipertensión Arterial

Infarto al Miocardio

Adicciones

Trombosis Cerebral

Conductas antisociales

Psicosis Severas

CAUSAS DEL ESTRÉS

Una variedad de circunstancias pueden provocar el estrés y requieren que los individuos se adapten a este.

Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés. Esto incluye tanto situaciones positivas (el nacimiento de un hijo, matrimonio) como negativas (pérdida del empleo, muerte, dificultades financieras) de un familiar). El estrés también surge por irritaciones menores, como esperar demasiado en una cola o en tráfico. Situaciones que provocan estrés en una persona pueden ser insignificantes para otra.

Sarason (1996) argumenta que “en tanto que la ocurrencia de uno de estos sucesos en particular no ponga a una persona en mayor riesgo de un resultado adverso (como enfermarse), la ocurrencia de varias clases de eventos juntos durante un periodo determinado de tiempo representaría un riesgo agregado significativo”.⁷

Varios estudios demuestran que el bajo nivel socioeconómico se relaciona con una frecuencia elevada de eventos estresantes y con la falta de métodos adecuados para afrontarlos (Eron y Peterson, 1982).

⁷ Irwin G. Sarason, *PSICOLOGÍA ANORMAL EL PROBLEMA DE LA CONDUCTA INADAPTADA*, séptima Edición, Pearson, México, 1996.(Pág. 135)

Sin tomar en cuenta el nivel socioeconómico, el desempleo puede provocar problemas psicológicos y económicos.

Brenner (1973,1384), informó que cuando los niveles de empleo disminuyen, aumentan las admisiones a los hospitales mentales. También descubrió que los problemas económicos se correlacionan con los incrementos en las tasas de mortalidad por una variedad de condiciones, que incluyen suicidio, homicidio y cirrosis hepática; trastornos que con frecuencia se asocian con el consumo de alcohol. Las personas que tienen múltiples estresores en la vida, en el momento en el que pierden su empleo corren mayor riesgo de sufrir algún tipo de colapso.

Sin embargo, en toda situación de estrés, existe una serie de características comunes:

- a.- Se genera un cambio o una situación nueva.
- b.- Suele haber falta de información.
- c.- Incertidumbre. No se puede predecir lo que va a ocurrir.
- d.- Ambigüedad: cuanto más ambigua sea la situación, mayor poder estresante generará.
- e.- La inminencia del cambio puede generar todavía más estrés.
- f.- En general, se tienen habilidades para manejar las nuevas situaciones.
- g.- Se producen alteraciones de las condiciones biológicas del organismo que nos obligan a trabajar más intensamente para volver al estado de equilibrio.

h.- Duración de la situación de estrés. Cuanto más tiempo dure una situación nueva, mayor es el desgaste del organismo.

SÍNTOMAS ANTE EL ESTRÉS

El estrés afecta órganos y funciones de todos los organismos, presentando síntomas tanto orgánicos como psicológicos. Entre los más comunes están:

Síntomas orgánicos:

Pulso rápido

Palpitaciones

Aumento en la transpiración

Tensión de los músculos de brazos y piernas

Respiración cortada

Rechinar los dientes

Salpullido

Disfunción sexual

Indigestión

Dolor de cabeza

Síntomas psicológicos:

Sentirse perturbado

Incapacidad para concentrarse

Irritabilidad

Perdida de la confianza en si mismo

Preocupación

Dificultad para tomar decisiones

Pensamientos recurrentes

Distractibilidad

CAPÍTULO II

ESTRÉS LABORAL

Hoy en día, el estrés forma parte de la vida diaria de las personas, en especial en el ámbito laboral. De tal manera que es importante conocer las manifestaciones del estrés laboral.

El estrés es un cambio a nivel físico y psicológico provocado por una situación estresante. En el caso del estrés laboral, el estresor sería el desequilibrio entre las demandas y expectativas de la empresa y la capacidad del trabajador para enfrentarse a ellas y llevarlas a cabo.

Sin embargo, el estrés ocupacional se puede definir como “la condición en la que algún factor o una combinación de factores en el trabajo interactúan con el trabajador para alterar su homeostasis psicológica o fisiológica” (Margolis y Kroes citados en Zimbardo).⁸

Y el estrés del trabajo puede definirse como la respuesta física y emocional nociva que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no son compatibles con las capacidades, los recursos o las necesidades de los trabajadores” (Ramos)⁹

⁸ ZIMBARDO Philip. *PSICOLOGÍA Y VIDA*. Editorial Trillas. México. 1988 (Pág. 384)

⁹ RAMOS. José M. “Estrés...en el trabajo” traducción. *Revista Latinoamericana de la salud en el trabajo*, México. Vol. 1 número2/ mayo - agosto 2001 (Pag 86 – 90).

El estrés ocupacional prevalece en casi todos los casos de trabajo y está provocando alteraciones en la salud.

El trabajo industrial ha generado una problemática compleja que alude no sólo a la salud física, sino también a la mental, cuya preocupación en el medio laboral, ha llevado a los estudiosos a indagar concretamente los efectos nocivos y adversos que emergen del propio proceso productivo.

El problema, en consecuencia, requiere de un enunciado que de cuenta de la propia complejidad que se observa con las profundas transformaciones que ha traído la industrialización, y más adelante los procesos de cambio tecnológicos vividos en el siglo XX, que han exigido a los trabajadores y a la sociedad en su conjunto, sucesivos ajustes a las nuevas realidades económicas, tecnológicas y socioculturales (Ramírez).¹⁰

El resultado es que los procesos industriales y el cambio tecnológico, están generando importantes cambios en el patrón de desgaste de los trabajadores industriales y no industriales (Laurell, 1989; Garduño, 1996; citados en Ramírez, 2001, p.59).

¹⁰ RAMÍREZ Josefina. "Mujer, trabajo y estrés" Revista Latinoamericana de la salud en el trabajo, México. Vol. 1 número2/ mayo - agosto 2001 (pag. 58 - 74.)

Según la teoría propuesta por Hans Selye, el cuerpo humano puede recuperar instantáneamente su capacidad de sortear el estrés. Por ello, el ser humano se siente física y mentalmente debilitado cuando trata de combatirlo. A esto se le llama fatiga laboral, situación en que los empleados muestran agotamiento emocional, apatía ante su trabajo y se sienten incapaces de alcanzar sus metas (Keith).¹¹

Las organizaciones necesitan identificar los trabajos que llevan a una fatiga laboral prematura y las personas que manifiestan algunos de los síntomas tempranos de este problema. Algunas veces será posible modificar las partes de un trabajo que favorece a la fatiga laboral. En otros casos, la empresa puede ayudar a los empleados a sortear mejor las situaciones laborales de estrés.

ESTRÉS EN EL TRABAJO

La mayor parte de la gente pasa la tercera parte de su vida en el trabajo, y en consecuencia, es difícil evitar la conclusión de que el estrés laboral contribuye mucho al problema médico que el psicólogo industrial debe afrontar hoy.

¹¹ KEITH David. *COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO*. Editorial Mc. Graw Hill. 8ª Edición. México. 1993 (Pág. 560)

Se ha demostrado que aminora notablemente la motivación y capacidad física del empleado, ello puede llevar a una disminución de la productividad y al incremento de errores y accidentes, Además el estrés y sus consecuencias provocan los retardos, ausentismo, decisiones deficientes, cesantías y costos más elevados de atención médica.¹²

No sólo invertimos una gran cantidad de tiempo en el trabajo; mucha gente encuentra una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad en el propio trabajo. Consecuentemente, su vida laboral y no laboral se entrelazan y son interdependientes. La distinción entre estrés relacionado con el trabajo y el estrés no relacionado con éste, es, entonces, artificial. Las fuentes de estrés en el trabajo inciden en la vida no profesional de la persona y afectan los estresores y el estrés en tal ámbito. Como consecuencia de las circunstancias vividas durante un día de trabajo el ejecutivo puede llegar a casa irritable, no comunicativo, e incluso insolente para con su cónyuge, provocando así que las relaciones matrimoniales se vuelvan tensas. Esta tensión puede constituir una fuente de un estrés posterior, que a su vez afecta negativamente el desempeño en el trabajo.

Los estresores pueden tomar varias formas en el trabajo. Frew (1977) identifica ocho fuentes de tal tipo de estrés: el contrato psicológico no escrito, referente a las expectativas que el individuo espera obtener de su trabajo; los estresores inherentes a la profesión y al desarrollo profesional; el impacto negativo que ejercen en la familia las exigencias del trabajo; el trauma del cambio, particularmente en lo que respecta a la obsolescencia

¹² Psicología Industrial, D.P Schultz, 3ª Edición, MC Granw Hill, México, 1992. (Pág. 399)

humana; la obsolescencia organizacional; el estrés se origina por intentos de sobreponerse a las exigencias del trabajo; el afrontamiento de las expectativas de los jefes; y la ideología de la organización.

Los denominados estresores extraorganizacionales, está constituida por eventos y situaciones ajenos a la vida laboral inmediata de la persona, los cuales, sin embargo, influyen en los estresores de trabajo y en el desempeño. Incluyen problemas conyugales, dificultades económicas, incertidumbre política, así como muchas preocupaciones entorno a nivel de vida.¹³

Las restantes fuentes de estresores están comprendidas en cuatro categorías intraorganizacionales; tres de ellas estresores individuales, grupales y organizacionales se relacionan con el nivel o la fuente inicial del estresor. Así, la sobrecarga propia del rol puede constituir un nivel individual de fuente de estrés; el conflicto de un grupo puede ser un estresor a nivel grupal; aspectos del clima o de la manera en que se designan los puestos, pueden constituir fuentes de estrés potenciales a nivel organizacional.

CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Para comprender por qué es importante percatarnos de que, por lo menos, otras dos variables ayudan a determinar el grado en el que cualquier estresor provoca una respuesta al estrés: el medio ambiente en el cual se presenta el estresor y las características personales del individuo.

¹³ Estrés y Trabajo una perspectiva gerencial, John M. Ivancevich / Michael T Matteson, 2ª Edición, Trillas, México, 1989.(Pág. 31-35)

McLean (1976) ha designado a estos dos factores contexto y vulnerabilidad. Contexto se refiere al ambiente social físico del estresor; puede ser algo tan amplio como la economía nacional o tan específico como el estilo gerencial de la persona a la que se rinden cuentas. La vulnerabilidad se refiere a las características individuales de edad, sexo, rasgos de personalidad, y predisposiciones emocionales.

ESTRESORES DEL MEDIO AMBIENTE FÍSICO

Los estresores del ambiente físico, se refiere a las condiciones físicas del medio ambiente a las que es necesario que se adapte el empleado para mantener la homeostasis.

Los estresores del medio ambiente son los que Poulton (1978) designa como estresores de los obreros, puesto que se concentran en las ocupaciones de los obreros, más que en ninguna otra (aunque en la vida moderna no se enfrenta con mayor frecuencia a estresores ambientales, y esto ocurre en todos los segmentos de la población).

Los estresores ambientales físicos potenciales se dividen en cinco que nos dan un amplio panorama de esta categoría: la luz, el ruido, la temperatura, las vibraciones, el movimiento y el aire contaminado.

La luz

El alumbrado inadecuado para la tarea que estamos ejecutando puede originar problema. Puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de terminar, y puede dar como resultado la incómoda sensación de ojos cansados o producir jaquecas. También puede aumentar nuestro nivel de

frustración y nuestra tensión mientras luchamos por terminar con una tarea bajo condiciones menos que ideales.

La luz insuficiente da como resultado un desempeño menor, una mayor cantidad de tiempo invertido para terminar la tarea y mayor frustración.

Demasiada luz o brillantez también puede ser fuente de dificultades. Los niveles de brillantez que originan incomodidad (subjetiva) pueden brindar, de hecho una visibilidad óptima (objetiva). Por lo tanto, es posible que un nivel de intensidad de luz que es visualmente óptimo, sea un precursor de estrés particularmente si la exposición es muy prolongada.

Independientemente de las cuestiones objetivas de las intensidades ópticas; un mínimo de brillantez, una buena iluminación se percibe como alegre y estimulante y por lo tanto, relajante.

El ruido

La prolongada exposición al ruido excesivo puede producir sordera, sin embargo, desde el punto de vista del estrés, el ruido es un estresor, principalmente cuando distrae. El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración que puede conducir al enojo y a la tensión.

La prolongada exposición al ruido por tanto, puede conducir a la fatiga y a la disminución del desempeño, no solo puede dar como resultado la fatiga física si no, como Glass, Singer y Fridman (1969) lo demostraron, puede

haber costos psicológicos en la adaptación al ruido, incluyendo una disminución en la tolerancia a la frustración.

El ruido, de hecho, aparentemente opera con menos intensidad como estresor en las situaciones en las que es excesivo pero esperado, que en aquellas en las que o no se espera o es por lo menos impredecible. El cambio en los niveles de ruido, más que los niveles absolutos en sí mismos, resulta irritante. Esto es, desde luego otra forma de decir que el ruido, al igual que cualquier estresor, origina estrés cuando nos obliga a adaptarnos a un cambio.

La temperatura

En la mayor parte de los sitios de trabajo, actualmente se evitan los extremos en la temperatura mediante controles cuidadosos. No obstante, todavía hay individuos que trabajan a la intemperie o en operaciones manufactureras como las metalúrgicas, donde no puede controlarse la temperatura.

El calor excesivo es un estresor en potencia, con probabilidades de generar costos fisiológicos y psicológicos, particularmente para aquellas personas que desarrollan actividades que requieren de gran esfuerzo físico.

Fisiológicamente, el estrés producido por el calor da como resultado un aumento en el flujo sanguíneo y en el pulso, mayores demandas de oxigenación y fatiga. Psicológicamente puede perturbar el funcionamiento efectivo normal y aumentar significativamente la irritabilidad.

Existe una relación, más que mera coincidencia en que los crímenes violentos aumenten durante periodos de alta temperatura y disminuyan cuando la temperatura desciende.

Los extremos de frío también influyen psicológicamente sobre los individuos, afectando los niveles de energía y posiblemente disminuyendo la motivación. Desde el punto de vista del desempeño, un frío extremo afecta manos y pies, y origina disminuciones en el desempeño entre los individuos que ejecutan tareas que requieren de uso de estas extremidades.

La vibración y el movimiento

A diferencia del calor y el frío, la vibración y el movimiento no ocurren ordinariamente en el medio ambiente, La vibración se experimenta normalmente como consecuencia de operar alguna herramienta, como el taladro neumático o algún vehículo que transmite la vibración del motor al asiento del conductor.

La vibración es un estresor potencial más grande que el movimiento. La cantidad de vibración que puede experimentar un individuo sin provocar una respuesta al estrés depende de la intensidad de vibración, de la aceleración, de su amplitud e igualmente de las características personales del individuo. La mayoría de las consecuencias son de naturaleza física; visión obnubila, jaquecas, temblor y tensión muscular. Los efectos a largo plazo pueden incluir la enfermedad de Reynaud, en la que las manos se hinchan y experimentan dolor.

Psicológicamente, los resultados de estos estresores tienen mayor probabilidad de constituir reacciones ante las consecuencias fisiológicas,

que ante los estresores en sí mismos. La visión obnubilada, los músculos tensos, las manos temblorosas o la aparición de un efecto a largo plazo, como sucede con la enfermedad de Reynud, son algunos de los fenómenos que sirven como los precipitadores de reacciones psicológicas de estrés.

El aire contaminado

La contaminación del aire se ha convertido en un problema cada vez mayor en los últimos años, y se hace patente por un creciente laberinto de reglamentos locales, estatales y federales, que buscan controlar la cantidad de emisiones nocivas, desde las de automóviles hasta las de grandes refinerías.

No hay duda de que este tipo de condición atmosférica es un estresor que plantea problemas tanto físicos como psicológicos: nuestra preocupación es la calidad del aire de sitio de trabajo, condición que está sólo muy indirectamente relacionada con el problema general de la contaminación ambiental.

Muchas empresas industriales producen derivados que contaminan el aire entorno de la instalación productora, además de hacerlo durante la respiración, muchas sustancias pueden también entrar al cuerpo a través de la piel.

El trabajador puede experimentar estrés día a día, precisamente porque sabe que el asbesto al que se encuentra expuesto puede reducir notablemente la oportunidad de vivir una vida normal y saludable.

ESTRESORES INDIVIDUALES

Como miembros de una organización, nos encontramos expuestos a una amplia variedad de sucesos y situaciones que son estresores potenciales.

Los estresores de nivel individual han sido estudiados más que los de cualquier otra categoría y existe un mayor acuerdo en este nivel con respecto a lo que constituye un estresor.

Estudiaremos cinco de los principales estresores de nivel individual: el rol conflictivo, la ambigüedad de rol, la sobrecarga de trabajo, la responsabilización por otros y los estresores relacionados con el desarrollo de la carrera.

Rol conflictivo

Los roles en conflicto estarán presentes siempre que un conjunto de presiones dificulte, objete o imposibilite el conjunto de otro tipo de presiones.

Algunos roles en conflicto pueden clasificarse como objetivos; existen porque dos o más personas están dando órdenes contradictorias al empleado.

Otros roles en conflicto son de naturaleza más subjetiva, y provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas o valores del individuo. Probablemente la consecuencia documentada de los

rolles en conflicto, es la disminución de la satisfacción en el trabajo. Kahn y colaboradores (1964) encontraron que no solamente los conflictos producían insatisfacción en el trabajo y ansiedad, sino que entre más autoridad tenía el individuo o individuos que enviaban al empleado el mensaje conflictivo, mayor resultaba la insatisfacción.

Ambigüedad del rol

La ambigüedad del rol es una falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades del trabajo individual.

Los estudios de Kahn y colaboradores (1964), y French y Caplan (1970) se concentraron en la cuestión de la ambigüedad del rol. Kahn descubrió que los hombres que experimentaban en ese momento ambigüedad en su rol, reportaron más insatisfacción con su trabajo, una mayor tensión relacionada con el mismo, y bajos niveles de confianza en sí mismos. French y Caplan (1970) encontraron que la ambigüedad se encontraba en indicadores de salud física y mental como presión sanguínea elevada.

Más recientemente se ha vinculado a la ambigüedad con estados de depresión, una reducción en la autoestima, disminución en la satisfacción con la vida (además de una menor satisfacción con el trabajo), niveles más bajos de motivación en el trabajo e intenciones expresas de abandonarlo (Margolis, Kroes y Quinn, 1974).

La sobrecarga de trabajo

Todos hemos experimentado una sobrecarga de trabajo en algún momento de nuestra vida. Al igual que la ambigüedad, no es la condición transitoria la causante del problema, sino la sobrecarga crónica, que durante un periodo prolongado, hace que el individuo se sienta sobrecargado, gran parte o todo el tiempo.

La sobrecarga puede ser de dos tipos diferentes: cuantitativa y cualitativa. Cuando los empleados perciben que tienen mucho trabajo que hacer, diferentes cosas que hacer, o poco tiempo para terminar el trabajo asignado, existe una condición de sobrecarga cuantitativa. Por otro lado, la sobrecarga cualitativa ocurre cuando los empleados sienten que carecen de habilidad para efectuar su trabajo, o que las normas de desempeño están muy altas, independientemente del tiempo que tengan.

Desde el punto de vista de la salud, las investigaciones que se remontan hasta 1958 (Friedman, Rosenman y Carroll), establecieron que la sobrecarga cuantitativa puede causar cambios bioquímicos, especialmente elevaciones en los niveles de colesterol de la sangre.

Sales (1969) también relacionó la elevación del colesterol con la sobrecarga. Además de descubrir que la sobrecarga del rol puede ejercer marcados efectos negativos en la salud, sugirió que la sobrecarga es muy

peligrosa entre aquellos individuos que experimentan la satisfacción más baja con su trabajo.

El desempeño del trabajo puede verse afectado por las condiciones de sobrecarga en una diversidad de formas. El estudio de Margolis y colaboradores (1974), descubrió que la sobrecarga se encontraba asociado con una menor confianza en sí mismo, una disminución en la motivación para el trabajo, aumento en el ausentismo y una marcada baja en la aportación de sugerencias por parte de los empleados sobrecargados. La sobrecarga también puede ser responsable indirectamente de la disminución en la calidad de toma de decisiones, al deteriorar las relaciones interpersonales y los índices de accidentes. La sobrecarga resulta de la interacción de la persona con el medio ambiente.

French y Caplan (1973) indican que la sobrecarga puede producir por lo menos nueve consecuencias indeseables diferentes, a saber: insatisfacción en el trabajo, excesiva tensión en él, disminución en la autoestima, amenaza, vergüenza, altos niveles de colesterol, pulso acelerado, resistencia de la piel y mayor consumo de cigarrillos.

La responsabilización por otros

Cualquier tipo de responsabilidad puede ser una carga para el individuo, pero para algunos es mucho menos probable que la responsabilidad sea un estresor que para otros.

Diferentes tipos de responsabilidades funcionan aparentemente en forma distinta como estresores. Una forma de categorizar esta variable es en función de la responsabilidad por cosas.

Wardwell y sus colaboradores (1964) descubrieron que los individuos que tenían niveles significativos de responsabilidad por gente, tenían mayor probabilidad de padecer afecciones cardíacas que los individuos que se responsabilizan por cosas. Esto podía quedar parcialmente explicado por el hecho de que la “responsabilidad por gente” con frecuencia significaba más juntas, que contribuían a sobrecargas de trabajo y a presiones por fechas límites.

En un estudio conducido por el Godard Space Flight Center en la NASA, French y Caplan (1970) encontraron un fuerte apoyo para la hipótesis de que la responsabilidad por personas contribuye al estrés relacionado con el trabajo, por lo menos en lo que respecta al personal administrativo, a los empleados de las gerencias e igualmente a los profesionales y técnicos. Entre mayor responsabilidad por personas tenían más ganas de fumar intensamente, y registra una alta presión sanguínea y elevados índices de colesterol. Contrariamente, entre más responsabilidad por cosas tenía el empleado, estos indicadores resultaban más bajos.

Parte de la razón por cual la responsabilidad por gente actúa como estresor, resulta indudablemente de la naturaleza específica de la responsabilidad, particularmente en lo que se refiere a la necesidad de tomar decisiones interpersonales desagradables.

Los estresores relativos al desarrollo de la carrera

Los estresores relativos al desarrollo de la carrera es el nombre elegido para aquellos aspectos de la interacción del individuo con el medio ambiente organizacional, que influyen en la percepción de dicha persona sobre la calidad del progreso en su carrera.

Las variables de la carrera pueden servir como estresores cuando se convierten en fuentes de preocupación ansiedad o frustración para el individuo. Esto puede suceder cuando un empleado siente falta de seguridad en su trabajo, cuando se preocupa por una obsolescencia real o imaginaria, y siente que el progreso en cuestión de ascenso es inadecuado, y/o se encuentra generalmente insatisfecho con la correspondencia entre las aspiraciones de su carrera y el nivel de sus logros.

Con frecuencia, la causa de estrés, es una discrepancia entre los logros reales y los que se esperaban. Erikson y colaboradores (1972) descubrieron que los niveles más altos de satisfacción en el trabajo, fueron reportados por aquellos individuos cuyo índice de ascensos concordaba o sobrepasaba sus aspiraciones.

El estrés originado por esta categoría de estresores, a menudo se manifiesta en forma de insatisfacción en el trabajo. En grado extremo puede involucrar cambios de carrera o inclusive, con frecuencia, se hace patente en una diversidad de formas, tendiendo todas ellas a ser disfuncionales, tanto como para el individuo como para la organización. Blau (1978) identificó un buen número de consecuencias negativas, entre las que están la reducción en la calidad o cantidad de trabajo producido, el aumento en la frecuencia de accidentes, el abuso del alcohol y las drogas, la declinación de las relaciones interpersonales en el trabajo y la falta de disposición del individuo para desempeñar ciertas tareas conjuntamente, con una tendencia creciente, cuestionar o desafiar decisiones administrativas previamente aceptadas.¹⁴

Fontana; Keith e Ivancevich identifican como los estresores más importantes: clima organizacional, estructura organizacional, características de la tarea, tecnología, influencia del liderazgo, políticas de turnos de trabajo, personal escaso, horas extra, salario, promoción escasa, incertidumbre e inseguridad, conflicto de funciones, comunicación deficiente, influencia de la familia y competencia entre colegas.

Sin duda, superar acontecimientos estresantes de manera satisfactoria favorece la maduración, es decir, adquirir recursos útiles para poder, en ocasiones posteriores, afrontar crisis laborales de la manera más eficaz. El

¹⁴ *Estrés y Trabajo una Perspectiva Gerencial*, John M Ivancevich / Michael T Mattenson, 2ª Edición, Trillas, México, 1989 (Pág., 31,32)

apoyo de la familia, amigos o compañeros de trabajo, puede ayudar a la persona a visualizar mejor la realidad y también pueden prestarle los recursos que necesita para superar el estrés.¹⁵

ESTRÉS DE LOS EMPLEADOS:

Estrés, es un término general que se aplica a las presiones que la gente sufre en su vida. El estrés laboral es casi inevitable en muchos trabajos. Si el estrés se vuelve excesivo, los empleados presentan diversos síntomas que pueden perjudicar su desempeño en el trabajo y su salud, e incluso deteriorar su capacidad de hacer frente al ambiente.

El estrés produce trastornos físicos, porque el sistema interno del organismo cambia para superarlo. Algunos problemas físicos aparecen al cabo de poco tiempo, entre ellos los estomacales. Otros tienen una evolución más lenta, como la úlcera gástrica. Cuando el estrés dura mucho tiempo, puede causar además enfermedades degenerativas del corazón, los riñones, los vasos sanguíneos y de otras partes del cuerpo.

Cada vez se cuenta con más evidencia de que, en algunas situaciones, una organización puede ser legalmente responsable del efecto psíquico y físico que el estrés del trabajo tenga en empleados.

¹⁵ FONTANA, David. *CONTROL DEL ESTRÉS* Editorial El Manual Moderno, México. 1995
IVANCEVICH John. *ESTRESS EN EL TRABAJO*, Editorial Trillas. México. 1989.

DURACION E INTENSIDAD DEL ESTRÉS

El estrés puede ser temporal o a largo plazo, ligero o severo, según la duración de su causa, la fuerza de ésta y la capacidad de recuperación que tenga el empleado. Si el estrés es temporal y moderado, la mayor parte de las personas pueden controlarlo o, por lo menos, recuperarse rápidamente de sus efectos.

Según la teoría propuesta por Hans Selye, el cuerpo humano no puede recuperar instantáneamente su capacidad de sortear el estrés. Por ello, el ser humano se siente física y mentalmente debilitado cuando trata de combatirlo. A esto se le llama fatiga laboral, situación en la que los empleados muestran agotamiento emocional, apatía ante su trabajo y se sienten incapaces de alcanzar sus metas.

Cuando los empleados sufren fatiga laboral, tienden más a quejarse, a atribuir sus errores a otros y a mostrarse muy irritables. La enajenación que sienten, impulsa a muchos de ellos a pensar en abandonar su empleo, a buscar oportunidades de prepararse para nuevas carreras.

FRUSTRACIÓN

Otra causa del estrés es la frustración. Se debe a que una motivación está siendo bloqueada y al sujeto se le impide alcanzar una meta deseada.

CAPÍTULO III

TÉCNICAS PARA EL CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL

La lucha contra el estrés laboral constituye uno de los grandes empeños que deberán acometer tanto los gobiernos, como las estructuras de dirección en los diferentes niveles y los sindicatos en los próximos años. Las empresas que probablemente tengan más éxitos en el futuro serán las que ayuden a los trabajadores a hacer frente al estrés y adapten las condiciones y la organización del trabajo a las actitudes humanas.

Los elementos teóricos y metodológicos abordados y las referencias empíricas con que se cuentan en la actualidad, dejan por sentado que el fenómeno del estrés laboral es perfectamente controlable.

A continuación se presentan algunas sugerencias de estrategias válidas para el control del estrés laboral desde dos perspectivas:

Estrategias de intervención a nivel organizacional.

Estrategias de intervención a nivel individual.

Estrategias de intervención en el ámbito organizacional.

Al enfocar el enfrentamiento al estrés es importante tener en cuenta que el mismo debe ser enfrentado desde dos perspectivas: la individual y la organizacional.

Para abordar la forma en que las organizaciones deben enfrentar el estrés laboral, es necesario considerar que cada organización, por poseer características que la hacen particular, debe adoptar formas de enfrentamiento acorde a la cultura que prevalece en la misma; a la par que por cuanto la organización se encuentra implicada en un sistema de relaciones con otras organizaciones y con la sociedad; en sentido general, existe un conjunto de variables que no pueden ser controladas sólo por la misma, y que pueden contribuir a la aparición del estrés.

Por tanto, desarrollar estrategias para la disminución del estrés laboral, implica tener en cuenta la cultura de la organización (nivel arquitectónico, valores y presunciones básicas que operan en la misma); al igual que evaluar variables que puedan influir en el comportamiento de las personas y grupos que se desarrollan en una organización, tales como: estilos de dirección, liderazgo, comunicación organizacional e interpersonal, clima socio-psicológico, estilos de solución de conflictos, distribución de funciones y claridad de las mismas, organización y diseño de los puestos de trabajo, satisfacción laboral, motivación, entre otras.

El diagnóstico de estas variables no es estático, debe buscarse la explicación del funcionamiento de ellas en la organización y como los individuos operan bajo los efectos de las mismas.

Una organización cuyo sistema de gestión de recursos humanos considere al hombre el centro de todos los procesos que se dan hacia dentro y fuera de la misma, traza y planifica estrategias en diferentes direcciones, teniendo en cuenta las variables anteriormente mencionadas.

Para la concepción y aplicación de estas estrategias resultan necesarios, entre otros, los siguientes aspectos:

Estudios de puestos de trabajo que establezcan las exigencias del mismo, y por consiguiente, encuentren los efectos negativos del trabajo sobre el hombre que desempeñará esas funciones, entre ellos el estrés laboral.

Diseño y puesta en marcha de sistemas de selección de recursos humanos que tomen en cuenta los efectos negativos de la relación del hombre con su actividad laboral, y permitan seleccionar personas menos vulnerables al estrés que pueda generar el puesto, que se caractericen por la flexibilidad en sus estilos comunicativos y de manejo de los conflictos, o en su defecto, detectar la vulnerabilidad de estos sujetos y trabajar profesionalmente sobre ellos.

Implementar sistemas de capacitación en los que además de las necesidades de aprendizajes detectadas, se desarrolle el conjunto de competencias laborales y sociales, que permitan potenciar y fortalecer a los miembros de la organización.

Promover y tomar en cuenta las habilidades necesarias para asumir los distintos cargos y dar seguimiento a quienes los ocupan, previendo los posibles estresores.

Realizar evaluaciones frecuentes a las personas que ocupan puestos capaces de generar efectos negativos. Tener en cuenta factores o grupos de riesgos tales como: embarazadas, personal de edad avanzada, que hayan padecido enfermedades y otros.

Implementar entrenamientos y/o sesiones de relajación antes, durante y después de la jornada laboral, proponer y facilitar la realización acciones para el uso del tiempo libre y desarrollo de adecuadas relaciones interpersonales.

Estas propuestas pueden considerarse estrategias de carácter general a seguir por la organización, lo idóneo para la realización de las mismas, es que la organización sea vista como un sistema y que no se planifique; por tanto, de forma aislada las acciones, pues no alcanzarían los resultados esperados y necesarios para la organización y los sujetos que la conforman.

Estrategias de intervención a nivel personal.

Cómo enfocar la vida

El trabajo debe, antes que todo, darnos satisfacción y tener objetivos viables para cada persona, siempre dentro del área más afín con las preferencias personales, bien sea en los negocios, el arte, la ciencia, la oficina, el taller, etc.

Además, el nuevo enfoque de la vida que estamos sugiriendo debe hacer balance entre lo que cada quien procura para sí y lo que procura para los demás, para lo que se deben observar algunas recomendaciones útiles a estos efectos: no ser perfeccionista, pues la perfección es imposible. Si alguien tiene impulsos perfeccionistas, debe adoptar una actitud de continuo desengaño ante esta utopía fatalista.

Finalmente, recordar que todos somos diferentes, y que aquello que funciona para otros no necesariamente funciona para uno. Por ello, cada quien necesita su propio estilo de comportamiento ante la vida.

Hay que optar por el camino de la simplicidad, pues resulta más fácil enfrentarse a las vicisitudes de la vida si evitamos las complicaciones innecesarias.

Preguntémonos si nuestros problemas son en realidad críticos, en muchas ocasiones, tras el análisis, encontraremos que no es para tanto.

Pensar positivamente, pues vivir en forma negativa bajo un criterio trágico produce muchas zozobras. Es oportuno contemplar el lado positivo de la vida, aunque se sienta que se falla en el intento.

No postergar enfrentarse a problemas molestos, vale más sumergirse en ellos para obtener lo mejor que sea posible, que estar a la expectativa, pues esto genera más ansiedad.

No permitamos que la falta de éxito nos devaste, tengamos en cuenta que nadie actúa de forma perfecta, siempre existen más perdedores que triunfadores, más dirigidos que dirigentes. Si damos lo mejor ante cada situación no debe abatirnos por no alcanzar totalmente los objetivos.

Estrategias para encontrarse uno mismo

Evite estar demasiado tiempo rumiando sus problemas personales, magnificándolos y cayendo en un círculo de autocompasión, auto degradación e improductividad personal.

Sea consciente de las causas de sus sentimientos de soledad, aprenda a identificar su raíz causal antes de que estos ocurran. La sola conciencia de este proceso le ayudará emocionalmente a manejarlo.

Desarrolle descargas constructivas, creativas. Haga cualquier cosa que estimule su pensamiento y le permita concentrarse en algo fuera de usted mismo. Si no tiene una profesión o trabajo realice labor filantrópica.

Trate de ver las cosas positivas de su vida, pues las ha de tener, pero si cree que no posee ninguna, piense que el sólo hecho de estar vivo y sano es una bendición.

Cultive su capacidad para encontrar gozo en la vida cotidiana. Tómese tiempo para apreciar y gozar la gran variedad de paisajes, sonidos y situaciones que le rodean. Paseé por un parque, escuche un concierto, desarrolle actividades con sus amigos, etc.

Sea agresivo en su actitud ante la vida involúcrese en algo emocionante y constructivo.

Evite caer en un sentimiento de vacío y temor ante el futuro. Identifique y deje las perspectivas oportunas a cada temor, pues la incertidumbre es el enemigo oculto más peligroso.

Aprenda a recompensarse, por lo general somos generosos con los demás, pero no con nosotros mismos.

Haga algo por ayudar a otra persona. Ponerse al servicio de otro, pues esto le ayudará a salir de sus propios problemas, los sacará de su mente.

Comprométase en actividades físicas, el ejercicio es sumamente terapéutico, pues genera sentimientos placenteros que inciden en su estado de ánimo.

Busque personas que deseen escucharle o ayudarle, evite aquellas que resaltan sus frustraciones y promueven su hundimiento.

No realice nada que le haga sentir peor.

Sea su propio amigo y así tendrá un amigo toda la vida. Si usted se aprecia, los demás lo apreciarán, si se ama los demás lo amarán

No piense que sentirse sólo y triste es una debilidad. Piense que ello es parte del ser humano.

Conozca el placer de su propia compañía y de esta forma descubrirá el centro de su propio ser.

La meditación

Se entiende por meditación un estado de conciencia provocado por diversas técnicas, que buscan separar un poco al individuo de su vida diaria, disminuyendo su conciencia analítica normal y logrando una "perspectiva de unidad".

La persona que medita sigue en general procedimientos especiales o realiza determinados ejercicios para lograr dicho estado. Los ejercicios de

meditación pueden ser de varios tipos. En la meditación denominada concentrativa se intenta restringir la conciencia a una sola fuente invariable de estimulación durante cierto tiempo. Los que meditan pueden concentrarse mirando un objeto, poniendo atención en algún proceso como la respiración, escucharse a sí mismo cantando en voz alta, o simplemente repitiendo silenciosamente una palabra o una frase.

En el estado de meditación concentrativa cesan todas las percepciones y pensamientos activos de naturaleza analítica.

Esta sensación no dura más que algunos minutos, pero aparece como un fenómeno desligado del tiempo para el participante, quien después se siente renovado y mejor capacitado para experimentar la vida directamente.

¿Qué decir de los efectos fisiológicos de la meditación? de cómo la meditación reduce el estrés.

Los investigadores Wallace y Benson, sometieron a estudios de laboratorios a un grupo de meditadores, y encontraron que durante el acto de la meditación el cuerpo humano se caracteriza por una pauta de actividad ambivalente: alerta, pero a la vez muy relajada. Específicamente el ritmo metabólico del cuerpo se torna insólitamente bajo y, en consecuencia, el consumo de oxígeno, la eliminación de bióxido de carbono y el volumen y ritmo de respiración, es reducido. El ritmo cardiaco también disminuye significativamente, y la producción de sustancias químicas en la sangre (lactato de sodio) muestra un marcado descenso, su exceso en sangre se asocia a sentimientos de angustia.

Por su parte, en la actividad eléctrica del cerebro predomina el ritmo alfa, indicador de máximo reposo, que además se relaciona con sentimientos de placidez, como si el cuerpo estuviera flotando en un ambiente de mucha paz, con sensación de descanso y comodidad.

Cómo meditar

Es esencial contar con ambiente tranquilo, exento de ruido proveniente del exterior, se puede usar música suave como fondo.

En el ambiente físico así logrado, se procede a tranquilizar el ambiente interno, la mente debe estar libre de otras partes del cuerpo, incluyendo la musculatura. La sesión debe durar de 20 a 30 minutos.

La relajación muscular

Es capaz de propiciar una serie de cambios físicos que contrarrestan el estrés. Estos cambios incluyen, como en el caso de la meditación, disminución del ritmo cardíaco y de la tensión muscular, así como reducción de la presión arterial y del ritmo de la respiración. Pero sobre todo provoca disminución de la tensión mental, y sensación placentera, tanto mental como física.

Relajarse es una habilidad, y como otras habilidades requiere aprenderla, así como disciplina y regularidad para practicarla. Es recomendable realizar dos sesiones diarias de 30 minutos cada una.

CONCLUSIONES

El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo al cambio que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Aún los acontecimientos positivos pueden generar un cierto grado de estrés cuando requieren cambios y adaptaciones.

El cambio en sí mismo no es una novedad. De hecho, constituye el pilar de la evolución de la humanidad. La innovación consiste precisamente en el ritmo, sin precedentes, en que se producen los cambios y que inevitablemente repercute en forma significativa sobre la sociedad, la cual no está preparada para enfrentar semejantes cambios en esta secuencia y, por lo tanto, se encuentra entonces a menudo desarmada.

El cambio está en todos lados. Afecta profundamente la tecnología, la ciencia, la medicina, las condiciones de trabajo y las estructuras de las empresas, los valores y las costumbres de la sociedad, la filosofía y aún la religión. En realidad, la única constante que sigue persistiendo es, precisamente, el "cambio". Como vivimos en la era del cambio, no debe sorprender que el Siglo XXI se denomine "el siglo del estrés", lo cual exige una adaptación sin precedentes, tanto por parte de la generación alta como de la joven.

Han pasado más de dos mil años; el filósofo griego Pitágoras definía a la adaptación como el "don de la excelencia humana". Nunca antes el hombre debió desarrollar este talento tan intensamente como en la actualidad, y es probable que deba superarse aun en el curso de las próximas décadas.

Por lo tanto, podríamos decir que el estrés se encuentra presente en la humanidad, mientras ésta siga evolucionando ya que cada cambio que está presente sobre el individuo ejerce un tipo de estrés que lo va desgastando y

perjudicando en su trabajo, en su eterno laboral, así como con las personas que se desenvuelve en la vida que tiene. Eso, a la larga, lo desgasta y lo pondrá en condiciones deplorables, tanto en su aspecto físico como en el psicológico; por tal motivo las empresas y cualquier centro de trabajo deberían tener programas para evitar que sus trabajadores sufran el estrés. Así como tener para sus empleados que ya lo presenten técnicas o programas que lo ayuden a relajarse para superar y bajar sus niveles de estrés a los cuales se encuentra sometido por sus labores diarias dentro de su lugar de trabajo o el lugar donde se desenvuelve día a día. Ya que, teniendo a sus trabajadores en buena condición de salud física y psíquica, éstos podrán responder de mejor manera a las exigencias que el trabajo le presenta, así como daría mayor beneficio a él, como a la empresa. Con la única finalidad de estar bien mutuamente.

Así, al estar bien el trabajador, se evitarían muchos de los problemas existentes dentro de una organización; se evitaría la rotación de personal, las vacantes, enfermedades, y muchos más riesgos de trabajo que se pudiesen suscitar dentro del lugar de trabajo.

Finalmente, como comentario, los jefes deberían de recordar, que su principal medio de producción, de funcionamiento, son sus trabajadores, y si éstos se encuentran bien, sus empresas funcionarían al máximo para un mejor funcionamiento para y con la sociedad y que sus servicios sean óptimos para sus usuarios.

“Cuando existe una simbiosis, los 2 agentes funcionan obteniendo algo del otro, si uno falla, el otro perece”

BIBLIOGRAFÍA

- Almirall Hernández Pedro.1996. *Análisis Psicológico del Trabajo*.

Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba. p.p. 2-57.

-Almirall Hernández Pedro.1993. *Salud y Trabajo*. Un enfoque histórico.Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba. p.p. 2-18.

-C. SANDI, C. VENERO, M. I. CORDERO. (2000) "Estrés, Memoria y Trastornos Asociados. Implicaciones en el Daño Cerebral y el Envejecimiento". Colección Ariel Neurociencia. Editorial Ariel.

-CHIAVENATO, I. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Editorial McGraw Hill, 2ª Edición, México. 1994

-DAVISK. Newstrom J.W. COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO décima edición, Mc Graw Hill. .

-DAVISON. PSICOLOGIA DE LA CONDUCTA ANORMAL. Limusa, México, 2003.

-DEL HOYO DELGADO, MARI ANGELES. C.N.N.T. "Estrés laboral Edit. INSHT. Madrid 1997

-D.P Schultz, Psicología Industrial, 3ª Edición, MC Granw Hill, México, 1992.

- E. JOSEPH NEIDBARDT, MAL COLHS. WEINSTEIN, ROTERT F. CONRY. "Seis programas para provenir y controlar el estrés". Edit. Deusto. 1989.

-ENRIQUE SUAREZ-IÑIGUEZ. COMO HACER UAN TESIS. Trillas, México, 2000.

-FRIEDMAN M. y ROSENMAN R. H. CONDUCTA TIPO A Y SU CORAZÓN. Editorial Grijalbo. España. 1976.

-FONTANA, David. CONTROL DEL ESTRÉS Editorial El Manual Moderno, México. 1995

-GANONG, W. FISIOLOGÍA MÉDICA Editorial El Manual Moderno,
13ª Edición, México. 1992.

-GREENSPAN, Francis. ENDOCRINOLOGÍA BÁSICA Y CLÍNICA
Editorial El Manual Moderno. 2ª Edición, México. 1993

-HARRIS, Cyrit. MANUAL DE MEDIDAS ACÚSTICAS Y CONTROL DEL RUIDO. Editorial Mc, Graw Hill, tercera edición, México, 1995.

-HERNANDEZ SAMPIERI ROBERTO, metodología de al investigación. Mc.graw hill. México 2003.

-HOLAHAN. Charles. PSICOLOGÍA AMBIENTAL. Editorial Limusa. México .1996

-Irwin G. Sarason, Psicología Anormal: el problema de la conducta inadaptada, Séptima Edición, Pearson, México, 1996.

-IVANCEVICH John. ESTRÉSS EN EL TRABAJO. Editorial Trillas. México. 1989.

-John M. Ivancevich / Michael T Matteson, Estrés y Trabajo; una perspectiva gerencial, 2ª Edición, Trillas, México, 1989.

-KEITH David. COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO.
Editorial Mc. Graw Hill. 8ª Edición. México. 1993.

-Keith Davis. 1994. Comportamiento Humano en el Trabajo. Mc Graw Hill 3ª Edición. México.

- Manuel Bozton, La psicología y las empresas, Barcelona, Hispano Europea, 1985.

-ORLANDINI, A. EL ESTRÉS QUÉ ES Y CÓMO EVITARLO.

Editorial Fondo de Cultura Económica, 2ª Edición. México. 1999

-PAPALIA Diane. E. WENDKOS Olds Sally. PSICOLOGÍA.

Editorial McGraw Hill. México. 1988.

- Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral* (1ª ed.). España: Editorial UDEMA S. A.

-Peiró, J. M., Salvador, A. (1993). *Control del Estrés Laboral* (1ª ed.). España: Editorial UDEMA S. A.

- Pérez Toledo Miguel Angel. 1998. *Estrés. Vida o Muerte*. Instituto Politécnico Nacional. México. p.p.22- 207.

-RABER, Merrill; DYCK, George. CONTROL DEL ESTRÉS PARA LA SALUD MENTAL Grupo editorial Iberoamericana. México. 1997.

-RAMÍREZ Josefina. "Mujer, trabajo y estrés"

Revista Latinoamericana de la salud en el trabajo. México. Vol. 1 número2/ mayo - agosto 2001

-RAMOS. José M."Estrés...en el trabajo" traducción.

Revista Latinoamericana de la salud en el trabajo. México. Vol. 1 número2/ mayo - agosto 2001:86 - 90.

-RERRASS, S. ESTRÉS. Editorial tutor. España 1994.

- Robbins Sthephen P. 1992. *Administración. Teoría y Práctica*. Prentice Hall 3° Edición. México. p.p. 156- 201.

-Seward James P. 1990. Estrés Profesional. Medicina Laboral. Editorial Manual Moderno. México.

- Stora Jean Benjamín. 1991. ¿Qué sé acerca del estrés?

-STORA. Jean. EL ESTRÉS. Editorial cruz. México 1992

-TROCH Achim. EL ESTRÉS Y LA PERSONALIDAD. Editorial Herder.
México. 1982.

-ZIMBARDO Philip. PSICOLOGÍA Y VIDA. Editorial Trillas. México. 1988