

ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD: ETIOLOGÍA,  
PREVENCIÓN, CONSECUENCIAS Y TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN

Claudia Espinosa Bode, María Clara García Riaño.

Universidad de La Sabana

## Resumen

El estrés laboral, aunque ha sido estudiado desde hace tres décadas, se ha reconocido la importancia de su estudio en los últimos años, pues se ha demostrado que este fenómeno afecta a las personas en aspectos físicos y psicológicos; y en un contexto organizacional se ve afectada la productividad y el desempeño del empleado. Por esta razón, este documento tiene como fin abordar desde una perspectiva de la Psicología Organizacional la etiología, la prevención, las consecuencias y algunas técnicas de intervención del estrés laboral, el cual cada día está involucrando a más personas en la vida cotidiana. De igual manera, se tratará sobre el trastorno Burnout, el cual se genera en los profesionales que mantienen una estrecha relación interpersonal con los pacientes.

Palabras claves: estrés, estrés laboral, Burnout, diferencias individuales, salud ocupacional

## Abstract

Labor Stress, although has been studied since three decades ago, the importance of its study has been demonstrated in the last years, because this phenomena affects the professional in physical and psychological aspects; In a organizational context the productivity and performance are affected. For these reasons this paper is writing in order to know the etiology, the prevention, the consequences and some techniques of intervention of stress labor, which, every day is involving more people in the daily life. In the same way this article wishes to know about Burnout, disturbance that is generated in the professionals whose maintain great interpersonal relation with the patients.

Key words: Stress, Labor Stress, Burnout, individual differences, occupational health

## ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD: ETIOLOGÍA, PREVENCIÓN, CONSECUENCIAS Y TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN.

El estrés, una palabra que hace parte del vocabulario cotidiano de las personas; hoy en día no es difícil, ni extraño escuchar a un pequeño de 10 años decir “que estrés”, pues a pesar de que éste no entienda, ni alcanza a dimensionar el significado de lo que expresa, permanentemente escucha este término de la boca de su madre, de su maestra y de otros adultos que lo rodean. Esta pequeña reflexión lleva a pensar que el estrés es un virus que se esparce por la tierra y que causa efectos negativos en las personas y en la sociedad en la cual viven. Por esto es pertinente ir un poco mas allá de atribuirle al estrés la connotación de “virus” y entender e interpretar todo lo que conlleva que el estrés haga parte de las vidas de los seres humanos y por ende de los núcleos sociales en los cuales interactúan, como la familia, los colegios, las universidades, las organizaciones, entre otros.

En la actualidad sin importar el ámbito en el cual se interactúa, se vivencia un mundo competitivo, el ser humano sin importar la edad ésta inmerso en una cultura en la cual se ve a las personas como maquinas productivas o no productivas. Desde que un niño de 3 años de edad va a la escuela, se le enseñan competencias con el fin de formarlo para que sea un excelente universitario y posteriormente desarrolle una labor en la cual “produzca dinero”, muchas veces como es el caso de nuestro país, para cubrir necesidades básicas en un futuro o simplemente para llegar a satisfacer otro tipo de necesidades que a su vez son planteadas y modeladas por una sociedad de consumo. Simplemente se vive el día a día centrado en una frase “trabajar para vivir y vivir para trabajar”. Esta cultura competitiva conlleva a que muchas personas expongan su salud física y mental por “no quedarse atrás” y se ven obligados a exigirse cada día más.

Centrándose en la realidad de nuestro país, no solamente se observa una cultura de competitividad, sino que además, ésta se ve reforzada por la violencia, la escasez laboral y las bajas recompensas económicas. Es un hecho, el famoso virus del estrés esta golpeando cada día más puertas. Las organizaciones no están exentas a que sus empleados padezcan esta enfermedad y por esta razón es primordial hacer un llamado a la importancia del rol que debe cumplir en este aspecto el psicólogo organizacional para prevenir e intervenir el estrés laboral.

Por lo cual, en éste documento se pretende abordar el estrés laboral en los profesionales de la salud, desde una perspectiva de la psicología organizacional, profundizando en su etiología, cómo prevenirlo, las consecuencias que trae consigo y algunas técnicas de intervención. Se desea hacer énfasis en ésta población ya que se reconoce que los profesionales de la salud, además de ser victimas potenciales del estrés en su desempeño laboral, se ven enfrentados a responsabilidades sociales que los hacen aun más vulnerables a sufrir profundos cambios que pueden llegar hasta el punto de afectar su vida laboral, social y personal.

Es así como las personas que dedican su tiempo y su conocimiento al servicio de la sociedad, en ocasiones se sienten desgastadas debido a lo que su profesión debe llevar a cuentas. Por ejemplo, los profesionales dedicados a la salud mental, a través de su vocación deben desempeñarse en medio de relaciones laborales caracterizadas por situaciones problemáticas donde los pacientes transmiten de una u otra forma sus sentimientos, sus problemas, sus patologías, etc. Por esta razón es de gran importancia que estos profesionales tengan la capacidad de equilibrar su labor disciplinar con los retos que la vida diaria presenta. Equilibrio que muy pocos llegan a alcanzar, pero que a la vez muchos añoran sin saber como lograrlo y que por ende sería ideal que estos

profesionales contaran con una orientación para conseguirlo. Pero ¿Por qué en las entidades de la salud cada día se observan más profesionales contagiados por el “virus” del estrés laboral?, ¿Realmente estas organizaciones se han preocupado porque este “virus” no contagie a sus empleados? . O si se han preocupado ¿Que manejo se le ha dado a este “virus”?

Hasta hace poco la sociedad científica le dio real importancia al estrés laboral a pesar que los profesionales de la salud, como los psicólogos y los médicos, han examinado durante muchos años las consecuencias que deja el estrés sobre la salud. Esto se dio porque se ha evidenciado que dicho estrés ha generado enfermedades que se consideran actualmente como epidémicas. Adicionalmente, porque los efectos del estrés laboral son costosos y provocan que los trabajadores tengan una menor productividad.

En este orden de ideas, se hace pertinente dejar a un lado la connotación “virus” para definir claramente que es estrés. La organización Mundial de la salud (Santos, 2000) define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción”(p.30).

Santos (2000) enumera cinco significados frecuentes que se le da al estrés. El primer significado es como agente, lo que quiere decir estímulo o factor que provoca el estrés. El segundo es como respuesta biológica a un estímulo. El tercero es como expresión de respuesta psicológica al estresor. El cuarto como sinónimo de las enfermedades psicosomáticas provocadas y finalmente el quinto hace referencia a que el estrés es un “plan general del cuerpo” que comprende unas reacciones biológicas y psicológicas para adaptarse a la influencia del medio, cuando se detecta una condición ambiental como amenazante.

Por su parte Freudenberguer (Grau y Chacon, 1998) refiere que el estrés ha sido entendido como un trastorno que causa graves daños físicos con un origen y naturaleza primordialmente psicológicas, donde se presentan sensaciones de ansiedad, tensión y miedo.

Santos (2000) clasifica el estrés en dos clases; la primera es denominada Eutrés (buen estrés), este tipo de estrés es el que alienta y motiva para desempeñar una labor. La segunda clase es el Distrés (mal estrés) es el conocido estrés crónico, es todo aquel que causa malestar y contradicción consigo mismo como consecuencia de la no adaptación de las personas en el medio.

Una vez definido el estrés como tal, Santos (2000) define estrés laboral o profesional como el conjunto de trastornos que el trabajador sufre como consecuencia de situaciones relacionadas con su trabajo. De acuerdo a Moré (2004):

“El estrés es el proceso originado, tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, que implica un apremio o exigencia sobre el organismo, y cuya resolución o manejo requiere el esfuerzo de los mecanismos psicológicos de defensa, antes de que sea activado ningún otro sistema”(p1) .

Para Moré (2004) el estrés llega a afectar cuando el umbral de tolerancia es sobrepasado de manera consistente. Adicionalmente, hace énfasis en que no es un estímulo en sí el que produce estrés, sino las consecuencias que ocasiona éste estímulo en cada persona. La vulnerabilidad ante el estrés está estrechamente relacionado con la capacidad de adaptación.

De igual manera Peiró (Alonso y Pozo, 2001) considera que a pesar de que el estrés sea causado por un contexto, no se puede llegar a hablar de un ambiente

estresado o de una organización estresada, el que se estresa es el individuo a quién determinado contexto o situación le desencadena estrés.

Para Schultz (1991) en el momento en que se siente estrés se experimentan los siguientes síntomas fisiológicamente hablando en el organismo:

importantes alteraciones fisiológicas, en la que la adrenalina, liberada por las glándulas suprarrenales, acelera todas las funciones del cuerpo, elevando la presión arterial, aumentando la frecuencia cardíaca e incrementando la cantidad de azúcar en la corriente sanguínea. De esta forma, se proporciona un aumento de la circulación, lo cual le genera más energía al cerebro y a los músculos, lo que hace que el organismo este más alerta y más fuerte para que afronte situaciones de urgencia (pp400-402).

Schultz (1991), señala que en esta clase de situaciones, la energía se moviliza, alcanzando niveles fuera de lo normal y si se permanece mucho tiempo en ese estado, se pueden llegar a agotar las reservas de energía y se necesitaría descansar para recompensarla, pero es aquí donde se origina un problema que radica en que la cantidad de energía consumida nunca se recupera. Es por esto que con el envejecimiento, la reserva disponible disminuye y con el tiempo el organismo evidenciara un inevitable daño fisiológico, es decir, se deteriora la salud, disminuyendo la resistencia y la energía, donde la motivación y el rendimiento son menos satisfactorios.

Es entonces cuando se hace evidente que dentro de un contexto organizacional el profesional que podría llegar a tener las competencias para prevenir o intervenir esta enfermedad laboral sería el psicólogo organizacional, el cual a pesar de desarrollar una labor administrativa, no debe perder su esencia como psicólogo y convertirse en un administrador, financiero o ingeniero.

Por esta razón se llevará a cabo esta revisión teórica desde el punto de vista de la psicología organizacional. Para comenzar, se plantea la siguiente pregunta ¿Hasta que punto el contexto organizacional es el responsable de desencadenar en sus empleados estrés laboral? Como psicólogos se conoce acerca de las diferencias individuales, el estrés laboral es susceptible a aplicar esta teoría. Schultz (1991) habla acerca de las diferencias individuales que existen con respecto a la vulnerabilidad al estrés laboral, refiere que ésta se asocia con la insatisfacción por el trabajo y el alto grado de autonomía y poder, es decir, que si un individuo está inconforme con su trabajo, el estrés le producirá una enfermedad con el tiempo, pero si por el contrario, se realiza la misma labor con gusto, no se generaran los efectos de la tensión que sobresaltan los efectos del Burnout.

De igual manera, Roig (1995) también hace referencia a las diferencias individuales con relación al estrés laboral, ya que considera que la persona que tiene stress ha decidido tenerlo y ha hecho lo necesario para ello. Además considera que el que no quiere tener estrés puede evitarlo, pero desde su punto de vista es cada quien el encargado de decidir el tipo de vida que desea llevar y hacer lo necesario para lograrlo. De igual manera considera que si se desea llevar a cabo este supuesto, es importante tener clara cual es la naturaleza y las causas que provocan el estrés para de esta manera elegir el camino que se desea tomar.

Una vez habiendo aclarado que aunque la organización es la encargada de proporcionar a los trabajadores los estímulos que disparan el estrés laboral, depende de cada individuo si llega a padecer o no dicha enfermedad. Por tanto, si se trata de una organización donde el 30 % de los empleados experimentan estrés laboral, se debe



intervenir directamente a nivel organizacional, pero si de todos los empleados dos o tres tienen dicha enfermedad es oportuno evaluar el caso a nivel particular.

Es entonces importante revisar algunos aspectos que ayudan a la prevención del estrés laboral y los cuales también se relacionan con las diferencias individuales que existen con respecto a la vulnerabilidad al estrés laboral. Schultz (1991) afirma que el apoyo social o la red de vínculos familiares y comunitarios, procedentes especialmente de la familia son de vital importancia para prevenir y controlar el estrés laboral, ya que esta red de apoyo contribuye a disminuir los efectos de la insatisfacción laboral. Pues estos proveen otra clase de satisfacciones, compensando los sentimientos negativos con la proporción de autoestima, aceptación y sentido de dignidad personal.

Adicionalmente se dice que el estado físico en el cual se encuentren las personas es un factor que influye en la vulnerabilidad hacia el estrés, siendo el ejercicio un medio eficaz para combatirlo y así mejorar la salud. Otro factor es la capacidad de ejecutar las tareas, las cuales influyen también en el grado de resistencia.

Finalmente, un factor importante que para Schultz (1991) influye en la tolerancia al estrés, es el patrón de la personalidad. La personalidad de tipo A se caracteriza especialmente por un fuerte impulso competitivo y un dinamismo excesivo, lo cual hace que las personas con este tipo de personalidad estén en un estado de permanente tensión y estrés. Por el contrario los individuos con personalidad tipo B, llevan una vida normal y sin tantas tensiones, lo que hace que sufran menos los efectos perjudiciales del estrés.

Ahora bien, teniendo en cuenta las diferencias individuales mencionadas anteriormente, es de vital importancia hacer referencia a las causas del estrés laboral, hablando específicamente de los estresores o la sobrecarga. (Schultz, 1991) Distingue estos estresores en dos clases; la sobrecarga cualitativa y la sobrecarga cuantitativa. La

sobrecarga cuantitativa es aquella en que hay mucho trabajo y se dispone de poco tiempo para realizarlo y la sobrecarga cualitativa consiste específicamente en la dificultad excesiva del trabajo.

Schultz (1991) plantea otros estresores como el cambio, la evaluación del desempeño, el papel del empleado, el conflicto de papeles y los problemas de progreso profesional; en el cambio es donde la mayoría de la gente se resiste, ya que se prefiere las situaciones familiares, pues estas le permiten actuar espontáneamente, contrario a lo que produce el cambio que es incertidumbre y estrés. Así mismo, la evaluación del rendimiento representa una fuente de estrés, ya que es difícil aceptar la opinión ajena sobre la capacidad y competencia del individuo. El papel del empleado incluye dos aspectos capaces de servir de estresores: la ambigüedad, que el autor la explica cuando la función del individuo (responsabilidades y tareas) está poco estructurada, atribuyéndose así a la ambigüedad, la insatisfacción, la hipertensión, la depresión, el aumento de la presión sanguínea y del pulso.

Adicionalmente, el conflicto de papeles se presenta cuando existe desacuerdo entre las exigencias del puesto y las convicciones o valores personales del individuo, y finalmente, los problemas de progreso profesional, que surgen cuando hay un defecto o un exceso de promoción hacia un individuo.

Por otro lado, Peiró (Alonso y Pozo, 2001) hace referencia a que existen también algunos factores de riesgo como la falta de participación en la toma de decisiones, la escasa autonomía en el trabajo, la monotonía, la perspectiva poco optimista de desarrollo profesional, la escasa oportunidad para el control o los conflictos grupales.

Si se hace referencia a los factores de riesgo anteriormente mencionados, cabe anotar que estos están estrechamente relacionados con algunas de las principales

funciones que cumple la Psicología Organizacional con el fin de evitar que se den ciertos estímulos o preparar a los empleados para que puedan afrontar otros tantos de una manera sana que no les afecte su salud mental y/o física. La psicología organizacional debe proporcionar al empleado una estabilidad tanto en el cargo que ejerce como en la organización, propiciando de ésta manera un mayor desempeño, que traducido en términos organizacionales se refiere a una “mayor productividad”.

Una vez entendido el estrés laboral, sus causas y algunas herramientas para prevenirlo, se puede llegar a abordar éste dentro de un contexto específico, en los profesionales de la salud mental, en donde se le da el nombre de Burnout.

Freudenberguer (Grau y Chacon, 1998), utilizó el termino de Burnout para explicar el proceso de deterioro en los cuidados profesionales a sus usuarios, de esta forma concluyó que el Burnout es un estado de fatiga o frustración que se da como consecuencia a la obtención de una recompensa diferente a la deseada.

Freudenberguer (Grau y Chacon, 1998) observó una serie de actitudes de agotamiento en los psicoterapeutas de una clínica, concluye que el Burnout al igual que el estrés laboral, es entonces una realidad que se puede llegar a presentar dentro de una organización como lo es una clínica y un hospital.

Maslach y Jakcson (Grau y Chacon, 1998), realizaron los primeros estudios del Burnout, encontrando que este último esta integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, lo que llamaron despersonalización. También se pueden experimentar este tipo de sentimientos hacia el propio rol profesional, falta de realización personal laboral y una intensa vivencia de agotamiento emocional.

Grau y Cachón (1998), señalan que el agotamiento emocional que se da como consecuencia del Burnout produce reducción de los recursos emocionales, además se genera un sentimiento de no tener que ofrecer nada a los demás, este sentimiento viene acompañado de manifestaciones somáticas y psicológicas.

Para Grau y Cachón(1998) la despersonalización es el desarrollo de actitudes negativas y de insensibilidad hacia los pacientes, así como también hacia los colegas, que conduce con mucha frecuencia a la idea de que son la verdadera fuente de los problemas. Por otra parte, la falta de realización personal atañe a la percepción de que las posibilidades de logro en el trabajo han desaparecido, junto con vivencias de fracaso y sentimientos de baja autoestima.

Por su parte para, Gil y cols. (García, 2000), consideran que el Burnout es una respuesta al estrés laboral percibido que surge de un proceso de reevaluación cognitiva. Entonces, las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales no son eficaces para reducir dicho estrés, donde este se relacionaría con consecuencias no deseadas para el individuo, influyendo en la satisfacción laboral y el bienestar, lo que llegaría afectar directamente a la organización.

Lo anterior abre un interrogante que a estas alturas muchos se formulan ¿Entonces los profesionales del área de la salud mental también son vulnerables a sentir un tipo de estrés relacionado con el tipo de trabajo que desempeñan? La respuesta habla por sí misma, este tipo de profesionales para desarrollar su disciplina, además de ser susceptibles a verse afectados por los estresores que otro tipo de trabajo implica, también deben hacerse responsables de su vocación y por tanto deben tener un equilibrio emocional para poder llegar a tenderle la mano al otro.

Pero ¿Cuál sería la importancia de evitar e intervenir el estrés laboral en las organizaciones? Santos (2000) expresa que el estrés laboral trae consigo tanto consecuencias para el individuo como consecuencias para la organización o lugar de trabajo. Primero se revisaran algunas consecuencias que el estrés laboral puede llegar a ocasionar en los empleados. El individuo que sufre estrés laboral genera un proceso acelerado de envejecimiento, puede recurrir al abuso de sustancias tales como cigarrillo, alcohol, o cafeína entre otras.

En la mayoría de ocasiones el estrés laboral puede traer consigo enfermedades colaterales tales como: Trastornos de bronquios, trastornos cardio vasculares, estreñimiento, colitis, hipertensión, dermatitis, dispepsias, trastorno en la respiración, enfermedades profesionales, pérdida del apetito, úlcera péptica, insomnio, impotencia, infertilidad, pérdida del apetito sexual (Santos 2000).

Fernández (2003) observó mediante una investigación que los trabajadores sujetos a cargas elevadas de estrés presentan mayor cantidad de enfermedades que los no estresados. De igual manera observó que los trabajadores cuyas tareas se caracterizaban por un bajo control o margen en la toma autorizada de decisiones, fue más del doble que en los trabajadores con un margen alto de decisión en el puesto de trabajo.

Adicionalmente Santos (2000) refiere que altos niveles de estrés laboral además de causar enfermedades físicas puede llegar a desencadenar problemas psicológicos como lo es la depresión, la ansiedad, la violencia, aislamiento social, problemas familiares: con la pareja y los hijos, esperanza de vida reducida, psicosis, neurosis.

Las organizaciones también se llegan a ver afectadas por el estrés laboral que experimentan los empleados trayendo como consecuencia el decremento del

rendimiento por falta de sentido e identificación con el objetivo y lugar de trabajo, así como también se pueden experimentar accidentes laborales (Santos 2000).

Cryer y McCraty Rollin (2003) señalan que la anulación del estrés puede proporcionar gran cantidad de beneficios a la organización tales como un mejor clima organizacional, mejor desempeño laboral y por ende mayor productividad .

Debido al considerable aumento de enfermedades generadas en gran parte por el estrés laboral, es necesario implementar técnicas de prevención y así mismo herramientas de afrontamiento que sean efectivas para el control del estrés.

Grau y Chacón (1998), proponen unos programas de intervención que se desarrollan en tres niveles estratégicos: el primero es el individual, donde se consideran estrategias de afrontamiento para el estrés.

Según Matteson e Ivancevich (Grau y Chacon, 1998) dichas estrategias se clasifican en programas dirigidos a estrategias instrumentales para la solución de problemas y programas dirigidos a estrategias paliativas para el manejo de las emociones asociadas.

Dentro de la primera clasificación se ubican las técnicas de resolución de problemas y asertividad, manejo del tiempo en forma eficaz, optimización de la comunicación, cambios en el estilo de vida, etc.

En la segunda clasificación, cabe destacar el entrenamiento y adquisición de habilidades para expresión de emociones, el manejo de sentimientos de culpa y la relajación. En esta parte se potencializa la formación de habilidades sociales y las estrategias relacionadas con el apoyo social en el trabajo.

Finalmente, se aborda esta temática a nivel organizacional; eliminando o disminuyendo los estresores del entorno institucional.

Por otro lado, Schultz (1991), propone algunos métodos de prevención que deben ser proporcionados por la organización y otros que el individuo puede aplicar en el trabajo y fuera de el.

Así, dentro de los métodos organizacionales se encuentra el control del clima emocional, en la cual la empresa debe ofrecer suficiente apoyo para facilitarles a los individuos la adaptación al cambio. Esto por medio de propiciar un clima de aprecio y reconocimiento de la dignidad de los individuos, permitiéndoles participar en la toma de decisiones (Schultz 1991).

Por otra parte para Schultz (1991) El apoyo social favorece la cohesión de los grupos de trabajo y permite que cada individuo adopte una actitud de comprensión y ayuda con los demás.

De igual manera se debe realizar una redefinición de los papeles de los individuos, indicando lo que se espera de ellos y las tareas y responsabilidades que han de cumplir. Adicionalmente se debe eliminar el exceso y observar la insuficiencia de trabajo, donde se debe asegurar que las exigencias del trabajo no superen las capacidades del individuo (Schultz 1991).

Finalmente Schultz (1991) propone un tratamiento para los empleados que sufren estrés, en los cuales se debe impartir programas de orientación donde les enseñen las técnicas de control del estrés y donde les proporcionen las instalaciones necesarias para el ejercicio físico.

De igual forma, dentro de los métodos individuales de intervención se puede encontrar la Meditación, la cual consiste en sentarse relajado durante dos períodos diarios de 20 minutos cada uno y repetir en voz baja la palabra mantra, lo cual relaja la mente y el cuerpo, lo que se logra disminuyendo el ritmo de procesos fisiológicos como

la frecuencia cardiaca y respiratoria. La meditación también incrementa la productividad y la satisfacción laboral (Schultz 1991).

Schultz (1991) Propone la Biorretroalimentación y La modificación de conducta como medios de intervención para el estrés labora. La primera consiste en la medición electrónica de los procesos orgánicos, como la frecuencia cardiaca y la tensión muscular. Las mediciones se transforman en señales que dan informes sobre como se están cumpliendo los procesos. Con la retroalimentación finalmente se aprende a controlar los estados internos.

La Modificación de la conducta hace que los individuos de personalidad tipo A sean menos vulnerables al estrés, ya que aprenden a relajarse, condicionando sus reacciones emocionales positivas a los fenómenos desencadenadores de la tensión (Schultz 1991).

Por su parte Cryer y McCraty (2003) presidente y consejero de HeratMath, una empresa de formación y asesoría sobre rendimiento humano, donde ha trabajado con mas de 50000 profesionales y directivos de mas de 100 organizaciones tales como Boeing, BP, Cisco, Unilever, Bank of Montreal y Shell, ha implementado la técnica que se denomina “Moviola”, esta técnica se basa en la analogía entre la percepción consciente y el ver una película.

La técnica “Moviola” parte de la idea que se percibe cada momento como un plano individual. Cuando sé esta frente a un estresor, la idea es congelar ese plano de percepción y aislarlo en el tiempo, con el fin de verlo desde un punto de vista objetivo e imparcial. Esta técnica esta compuesta por cuatro pasos; darse cuenta y desengancharse, para este paso es importante reconocer e identificar claramente los estresores y ser capaz de verlos como algo aislado (Cryer y McCraty 2003).



El segundo paso es respirar a través del corazón. El tercer paso es evocar un sentimiento positivo cambiándolo por el sentimiento negativo que se experimenta al estar expuesto frente al desencadenante del estrés. El cuarto paso es preguntarse por una alternativa mejor y observar el cambio de perspectiva. (Creer y McCraty 2003).

Por medio de la aplicación de ésta técnica en Norteamérica, Europa y Asia, Cryer (2003) demostró que si es posible desconectar el estrés hasta en los más altos ejecutivos, donde se evidenció que la cantidad de personas que afirmaban que sufrían un estrés elevado descendió en un 69% y la cantidad de personas que afirmaban que sufrían algún síntoma de estrés, descendió en un 56%.

Finalmente, cabe anotar que a pesar de que el estrés laboral es un tema en el cual se han realizado muchos estudios, aun es mucho lo que queda por estudiar, ya que más que una enfermedad, es una realidad que ésta afectando la salud de los trabajadores y directamente las organizaciones. Por esto es importante resaltar que a pesar de que el estrés lo experimenta el individuo, la organización no debe hacer caso omiso a los estímulos que están desencadenando en sus empleados estrés laboral, porque a pesar de tener infinidad de marcos conceptuales acerca de esta problemática, específicamente en el país con el afán de producir y ser una organización competente, se ésta dejando a un lado la importancia de la persona como eje central de su funcionamiento.

En muchas empresas se ha llegado a experimentar que el ser humano está siendo tratado de igual manera que una maquina. Como organización se debe evaluar que factores pueden llegar a desencadenar estrés laboral en los empleados y hacer de estos un papel activo dónde hagan parte de la formación de un clima organizacional

sano, trayendo esto como consecuencias una mayor satisfacción laboral, un mayor desempeño y por ende resultados positivos para la organización.

Entonces, ya conociendo los orígenes, causas y consecuencias del estrés, la labor de la sociedad en general y especialmente de los psicólogos organizacionales, es implementar técnicas y estrategias donde los individuos aprendan a controlar y a manejar dicho mal que tanto perjudica al ser humano; técnicas y estrategias donde se tengan en cuenta aspectos tan importantes como la familia, que como bien se menciono anteriormente, provee al individuo de un equilibrio emocional que puede compensar el estrés que se vive en el lugar de trabajo.

Así mismo, se hace importante la implementación de programas empresariales de salud ocupacional, donde los trabajadores cuenten con las posibilidades de realizar diferentes actividades que les proporcionen otros tipos de sentimientos disímiles a los experimentados en la labor que cumplen especialmente los profesionales de la salud.

En este sentido, se hace evidente la gran importancia del rol del psicólogo organizacional, no solo en procesos básicos empresariales, sino por el aporte disciplinar que puede ofrecer en pro de la salud mental y física de los trabajadores, partiendo del hecho que son la parte más importante de cualquier organización.

Es por esto, que se considera importante y oportuno profundizar en este tipo de problemáticas, siendo este un tema que compete a nosotros como psicólogos, buscando finalmente el bienestar del individuo dentro de una organización, trayendo como consecuencia un adecuado clima dentro de las organizaciones; Lo que se verá proyectado en una mayor satisfacción laboral y productividad.

Cómo recomendaciones se sugiere realizar investigaciones en estrategias que se puedan aplicar para prevenir, controlar y manejar el estrés laboral, ya que en la

actualidad se habla de los múltiples sistemas para controlar esta enfermedad, Pero ¿en realidad este control es tan eficaz como se promulga? Probablemente si fuese así, en la actualidad no tendríamos tan altos índices de Estrés Laboral y Burnout en las organizaciones en Colombia.

## Referencias

- Alonso, E. y Pozo, C. (2001). Análisis de los factores psicosociales de riesgo en los profesionales dedicados al cuidado de la salud. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Vol. 17, n. 3, 273-294.
- Cryer, B., McCraty R. (2003). Desconecte el estrés. *Harvard Deusto Business Review*, n.119, 48-54.
- Fernandez, J., Siegrist, J., Rodel, A., Hernandez, R. (2003). El estrés laboral: Un nuevo factor de riesgo.¿Que sabemos y qué podemos hacer?. *Atención Primaria*, Vol. 31, n.8, 524-525.
- García, M., Sáenz, M.C. y Llor, B. (2000). Burnout, satisfacción laboral y bienestar en personal sanitario de salud mental. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, volumen 16, n.2, 215-228.
- Grau, J. y Chacon, M.. (1998). Burnout: Una amenaza a los equipos de salud *Conferencia 2ª Jornadas de Actualización en Psicología de la salud*. Obtenido en Marzo 3, 2006, de <http://www.nemeton.com.br/nemeton/artigos/BURNOUTyTrabajoenSalud.doc>
- Moré, Ch. (2004) síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Medicentro* 2004;8(4 Supl 1)
- Roig, B. (1995). *Descubre y corrige tus competencias*. Barcelona: Ed. Internacionales Universitarias.
- Santos, O.(2000) *La industria de la prevención*. Rosario: Ed. Escuela de Artes Gráficas de la Casa Salesiana San José.
- Schultz, D. (1991). *Psicología Industrial*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana pp 400-410.

Trucco, M., Valenzuela, P. y Trucco, D. (1999). Estrés Ocupacional en personal  
De salud. *Revista Médica de Chile*, volumen 127, n. 12.