



**Universidad
de La Sabana**

ESTRÉS LABORAL Y SALUD

Viviana Faridde Yabor Pascuas

Universidad de La Sabana.

Resumen

Este documento tiene como fin abordar, desde la psicología y a través de una revisión teórica, la definición de estrés, estrés laboral, los tipos, causas y consecuencias que reflejan el estado de la salud física, mental y social de los trabajadores. Por otro lado, se presentara una importante definición de salud, la cual dará lugar a las diferentes técnicas para prevenir el estrés y las estrategias para controlarlo; todo esto con el fin de contribuir en el entendimiento y en la prevención del estrés laboral y así lograr un mejoramiento del desempeño y productividad del trabajador en la empresa, quienes son afectados por el agotamiento que ocasiona el estrés. Por ultimo, se pretenderá realizar una conclusión que abarque los temas expuestos en el artículo y los diferentes métodos de prevención psicológica que brinden notables aportes, particularmente en el campo laboral y de la salud, apoyado en investigaciones específicas en donde de alguna forma se ha querido abordar esta temática.

Palabras Clave: Estrés, estrés laboral, salud, técnicas de prevención del estrés

Abstrac

The purpose of this document is to analyze from the psychological point and its theoretical idea, the definition of stress, labor stress, and the causes and consequences that reflect the physical, mental, and social health of the workforce. This text will present an essential definition of health, which will give an idea of the different techniques to prevent stress and the diverse strategies in order to control it. The idea is to contribute to the comprehension and prevention of labor stress and thus to obtain better results in the performance and productivity of the worker in the company who is affected by fatigue caused by stress. This study will conclude with arguments exposed in the article and the different methods of psychological prevention, which give worthy contributions to the labor field and health. This is supported by scientific and specific investigations in which stress has been part of a long research.

Key words: Stress, Labor stress, health, and techniques to prevent stress.

ESTRÉS LABORAL Y SALUD

Desde hace muchos años ha existido un interés enorme por el estrés, entre los psicólogos y por parte del público en general. Este interés se extiende a diversos profesionales clínicos que aplican el conocimiento científico para ayudar a reducir angustia emocional, sus síntomas a nivel de enfermedades físicas y los males sociales generados por el mismo (Lazarus, 2000). El término estrés se ha convertido en una palabra de uso cotidiano y, a diario, nos vemos inundados por mensajes sobre la forma de prevenirlo, eliminarlo, manejarlo o vivir con él. Una razón que explica la abundancia de teoría e investigación sobre el estrés es su importancia en nuestra salud social, fisiológica y psicológica. Según Hans. S (1936) el estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten Según Sherman & Bohlander (1999) el estrés ocurre a partir de dos fuentes principales, la actividad física y la emocional o mental. El estrés es una reacción física a la adaptación forzada bajo factores extremos de presión en el trabajo, que es uno de los principales causantes de estrés de la sociedad moderna.

Los agentes o estresores son acontecimientos a los que el individuo está expuesto en el transcurso de su vida. Pueden ser de origen interno o externo; pudiendo lograr que el individuo tenga diferentes tipos de cambio como son: radicales para su vida (por una catástrofe) los que son grandes pero no radicales y los cambios diarios (Delgado, 2001).

Según Delgado. M (2001) el agente puede ser mas (eustres) o menos (distres). Según la valoración de cada una de las respuestas será adaptativa o inefectivas.

Hay múltiples factores que pueden actuar como estresores pero la interpretación y las respuestas que se den son diferentes para cada persona; así mismo un factor puede ser estresor para alguien que no tenga mucho contacto con el y no puede representar ningún grado de estrés para alguien que tiene contacto casi a diario (Paterson & Folkman 1984).

Según Paterson & Folkman, (1984) los diferentes factores estresores que influyen en las personas ocasionan ciertas respuestas; los efectos de estos estresores en el organismo son proporcionales a la intensidad de la sollicitación al igual que la duración de la misma.

La duración del estrés y el tiempo de exposición al mismo condicionan el agotamiento del organismo. Un estrés prolongado, físico o psicoemocional va a ocasionar diferentes tipos de sintomatología en el organismo incluyendo trastornos psicológicos y psicosomáticos.

Las diferentes clases de respuestas ante la agresión psicoemocional o social que sufre el individuo dependen en gran parte en la forma de interpretar y aceptar dicha agresión. Si los estresores causan día a día una mayor dolencia es porque tanto la demanda como la agresión son cada vez mayores y la respuesta no es la apropiada.

Todas las personas están sometidas a diversos grados de estrés que se presentan cuando existe una dosis acumulada de estrés y esto supera su umbral óptimo de adaptación y lo cual su organismo empieza a manifestar señales de agotamiento. Por ello a continuación se hablara de los enfoques teóricos que existentes del estrés.

Enfoque Físico

El estrés procede del campo de la física, las fuerzas aplicadas a un objeto pueden llevarlo hasta un punto de rotura o desintegración por la presión ejercida. Así, cuando se coloca un peso sobre cualquier cuerpo, este ejerce una presión sobre el mismo. Mas tarde llega a señalarse que el concepto de estrés es mas fisiológico que científico o físico por implicar valores, modelos de vida dirigidos por al cultura y evaluaciones circunstanciales. La filosofía afirma que el concepto de salud ha sido siempre competencia suya, o, como mucho de la estadística, pero que la medicina ha tratado de conceptualizarlo para plantear sus objetivos modelos a raíz de ello (Salvador, 2001).

Enfoque Medico

Cuando inicialmente la medicina considero hacerse cargo del termino estrés, partió de la ida que el organismo es un sistema encargado de mantener el equilibrio interno u homeostasis mediante mecanismos de feedback, este modelo implica estabilidad, retroalimentación negativa, e imposibilidad de transformación. No obstante el hecho de ver el estrés como alarma del organismo a través de una actividad de la simpático - adrenal, a puesto de manifiesto una relación causal entre enfermedad y ruptura homeostática (Palmero y Espinosa, 1994).

Desde este enfoque se considera que el concepto de enfermedad constituye una función relacionada con multitud de variables, tales como una constitución hereditaria, enfermedades orgánicas y experiencias primordiales de la infancia referentes al cuidado, al sueño, al clima afectivo y a los rasgos específicos de los padres y el entorno. Según esto la agresión procedente del medio desencadena en el sujeto una reacción de tensión. Así ciertas enfermedades en su origen, como la diabetes por ejemplo, se ha producido debido a una emoción – choque primeramente en el individuo, siendo la

violencia que recibe el mismo del entorno lo que potencia el desarrollo de determinadas enfermedades. Aquellas situaciones que llevan a la enfermedad están relacionadas con la significación afectiva del individuo por la relación problemática no resuelta, teniendo un papel muy estresantes para cada individuo. Además, la tensión crónica puede provocar trastornos funcionales crónicos dando lugar a la lesión orgánica (Palmero y espinosa, 1994).

Enfoque fisiológico

Según Hans (1936), afirma que no es lo mismo hablar de estrés en el ámbito de la física que hacerlo en el ámbito de la psicología, pues, a diferencia que en esta última en la física la presión que se ejerce es sobre un cuerpo sin vida. Selye también detalla los ejes biológicos a través de los que se produce la transformación, considerando la posibilidad en su implicación en trastornos tales en la úlcera péptica. La agresión que el organismo recibe y su reacción conduce a Selye a revelar que la secuencia de respuestas hace que el organismo supere o no esta estimulación perturbadora del equilibrio interno llamado estrés por lo que la frecuencia se divide en tres fases con sus correspondientes implicaciones biológicas: reacción de alarma o pérdida de choque, caracterizado por una alteración fisiológica (taquicardia, insomnio etc), seguido de una fase de resistencia y, por último, una fase de agotamiento, que da lugar a las llamadas enfermedades de adaptación.

Enfoque Biológico

El estrés implica una sobre activación biológica provocada por la acción funcional del sistema reticular, esto es una consecuencia del bombardeo de estímulos tanto de carácter interno como externo que influye en el mismo. El sistema reticular

mantiene un aserie de relaciones funcionales, con los lóbulos cerebrales especialmente, con el lóbulo frontal, que es el encargado de evaluar, planificar y regular las estrategias conductuales del ser humano. Por ello los procesos cognitivos, la evaluación de los recursos propios y el establecimiento de determinados planes de acción son los que marcan la actividad del sistema reticular. De igual manera resulta difícil determinar si lo que se detecta durante un episodio de estrés es una actividad tónica (estado de alerta y afrontamiento) o fasica (sobrestimulación del estado tónico) ya que los indicadores biológicos del estrés siguen estando mal definidos.

Cuando el organismo reacciona ante el estrés se activa sus sistema nervioso autónomo, liberándose catecolamina y produciéndose una estimulación del sistema neuroendocrino, siendo ACTH y cortisol en su liberación las dos hormonas por excelencia del estrés (Sierra y Cols, 2003).

Enfoque cognitivista:

Posteriormente en el contexto de la psicología, se añade un enfoque cognitivista a la percepción hormonal y periférica existente, considerando el papel de los factores psicológicos en la producción de la respuesta endocrina y en la posibilidad de manifestaciones psicopatológicas en el individuo como consecuencia de esto factores mencionados.

Uno de los modelos mas reconocidos en el campo de la psicología fue el propuesto por Lazarus (2000) citado por Verduzco (2004), el cual pone énfasis en los factores psicológicos del estrés mediante diversas variables que tiene lugar en el proceso (las demandas y exigencias del medio externo e interno, los recursos del propio sujeto y el grado de satisfacción que experimenta). Cuando en esta época el estrés se conceptualizo como el desequilibrio entre las demandas ambientales y la capacidad de

respuesta del organismo, este se considera como una respuesta negativa e intrínseca, ignorando su carácter adaptativo capaz de aportarle recursos al sujeto (Verduzco, 2004).

La investigación social por el estrés centrada en los factores psicosociales a tendido a orientar y organizar la teoría hacia las consecuencias que tiene las experiencias estresantes sobre la salud, mas que hacia el origen de dichas experiencias.

Este tipo de problemas adquieren gran importancia en el marco del estudio social del estrés ya que las condiciones sociales (organización social, apoyo social, aspectos socioeconómicos, estatus marital, Rol laboral, genero etc) pueden estar implicadas en tanto en el origen como en las consecuencias de las experiencias estresantes. Las situaciones sociales pueden provocar altos niveles de estrés que, a su vez, afectan a la salud; las influencias sociales sobre la salud no se pueden limitar de acuerdo con lo que expresa este autor al influjo de variables como el sexo, la edad, el nivel de ingresos; sino que incluyen otras variables menos estratificadas, tales como los estilos o hábitos de vida (por ejemplo fumar, tomar drogas, hacer poco ejercicio físico, seguir una dieta poco saludable etc) estas variables pueden estar afectadas por el estrés social por ejemplo (el nivel elevado de estrés laboral puede incrementar la practica de hábitos insanos como fumar y abusar del alcohol, o reducir la practica de hábitos saludables como la frecuencia de ejercicio físico), lo cual sugiere que el estrés social no puede inducir efectos indirectos a través de la modificación de los estilos de vida (Sandin, 2003).

Es importante resaltar que previamente en el año 1867 Claude Bernard comienza sugiriendo que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno aunque se modifiquen las condiciones del medio externo; en este momento se llega a un concepto clave, que es el

que dice que la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente, de acuerdo con este autor es uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias provocadas por la ruptura del equilibrio en el organismo, es decir, de someter a este al estrés. (Torres, 2004).

En este orden de ideas y partir de esta patología explicada anteriormente surgen nuevas temáticas a nivel organizacional importantes que afectan la calidad de vida de los trabajadores de todas y cada una de las empresas como es el estrés laboral el cual se define como uno de los problemas de salud más graves que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador (Buendía, 1998).

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo (Seward, 1990).

Según Seward, (1990) lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo

cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Según Lazarus (2000) en el ámbito laboral el individuo no es exclusivamente una víctima de condiciones externas, sino que además sus propias condiciones subjetivas lo llevan a apreciar eventos externos como estresantes. Es así como la mayoría de las conductas en accidentes pueden ser explicadas por problemas o estrés (tensiones). Los cuales dan lugar a actuar de tal manera que se incrementen los riesgos personales. Estas tensiones pueden producirse internamente o ser originadas por el mundo exterior y son difíciles de pronosticar por su naturaleza transitoria.

Retomando a Ivancevich y Matteson, (1990) dos factores que inciden en la aparición del estrés son contexto y vulnerabilidad “contexto se refiere al ambiente social y físico del estresor y vulnerabilidad se refiere a las características individuales de edad, sexo, rasgos de personalidad y predisposición emocional”. Los estudios demuestran que cada persona tiene un nivel diferente de estrés, el cual depende de la herencia, de su constitución biológica, del estado de salud, de las experiencias que ha tenido, de su forma de ser, de su capacidad intelectual entre otros, de ahí que unas personas se afectan mas frente a las situaciones que otras.

En general tendemos a creer que el estrés es consecuencia de circunstancias externas a nosotros, cuando en realidad entendemos que es un proceso de interacción entre los eventos del entorno y nuestras respuestas cognitivas, emocionales y físicas (Buceta y Bueno, 1995).

Tipos de estrés laboral

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También

pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

De tal forma, encontramos personas que viven tan aferradas al trabajo que dejan su vida social y emocional de lado, siendo esta una de las causas principal de estrés laboral. Delgado, (2001) nombra dos tipos de estrés laboral, el estrés sin trabajo o estrés no laboral y el estrés del trabajo o estrés laboral.

El primero se genera por ausencia de empleo. Saber que la persona es capaz pero no hay oportunidad de demostrarlo, más los problemas económicos que esto puede implicar. Evidentemente, el tratamiento para esta clase de estrés es más complicado que el derivado por el trabajo diario.

El otro tipo de estrés es el laboral. Éste afecta en general a los trabajadores por la gran presión psicológica. En muchos casos la causa del mismo es el querer llegar a la perfección o intentar hacer allá de las posibilidades reales. Este tipo de actitudes pueden llevar a las personas a caer en el “síndrome del quemado”. El que es denominado estrés bueno, es ese que proviene de los pequeños retos cotidianos, y que de alguna forma ayuda a la persona a ser mejor, la hace parcialmente mas funcional, la moviliza, la orienta a buscar solución, pero este también debe ser muy tenido en cuenta ya que en dosis demasiado frecuentes donde se presenten demasiados retos puede llevar al exceso y convertirse en estrés malo, el cual es causa y consecuencia de múltiples problemas de salud y que presentan síntomas diferentes en cada persona, de allí que existen tantas maneras de resolverlo o afrontarlo. (Capuzzi, 2005)

Evitar llegar a estos extremos de estrés exige una reflexión personal sobre una serie de aspectos. Es imprescindible fijar con claridad cuáles son las tareas laborales y su tiempo de ejecución, ser conciente que los procesos en el trabajo no siempre son tan lineales como de cree, asumir que siempre surgen tareas no planificadas, que se

“incorporan” al plan de trabajo. Otro aspecto importante dentro de este proceso es el saber delegar. Muchos líderes quieren acaparar toda la información de su departamento sin informar de ciertos temas al conjunto de su equipo, ser conscientes de las virtudes y limitaciones. (Dessler,1986).

Causas del estrés laboral

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayoría parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado (Davis, 2001).

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (Rodríguez, Roque, Molerio, 2000).

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según Almirall, (1999), puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

Según González Cabanach, (1998) citado en Doval et. al,(2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

Factores intrínsecos al propio trabajo, factores relacionados con las relaciones interpersonales, factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional y los factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización. (s.a. tomado de la red http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm).

Santos (2004), menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

El Salvador actualmente se encuentra inmerso en una grave crisis económica siendo esta una causa muy importante de generación de estrés a nivel social, que influye grandemente en el entorno laboral, en primer lugar porque que existe inestabilidad laboral debido al surgimiento de normativas como el TLC y en segundo lugar porque

hay una alta tasa de desempleo, lo cual conduce a técnicos profesionales a trabajar en empleos que no van de acuerdo al grado de estudios obtenidos o a la carrera universitaria estudiada, generándose de esta forma estrés que conlleva a frustraciones de diferente naturaleza .

Principales efectos del estrés laboral

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. (Doval, 2004).

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se esta haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

Según Doval (2004), se presenta principales efectos negativos del estrés laboral como lo son: los efectos fisiológicos dentro de estos se encuentra el aumento de la tasa cardiaca, tensión muscular, dificultad para respirar.

Por otro lado están los efectos cognitivos: preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, sensación de confusión Efectos Motores: hablar rápido, temblores, tartamudeo.

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy

rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

Efectos del estrés laboral sobre la salud

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías (Villalobos, 1999).

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.

Según Santos (2004), hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.

Esta comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés esta expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus y esto es más grave en sociedades como la Salvadoreña, en donde el medio ambiente es vulnerable y se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

Según Villalobos (1999), existen enfermedades por Estrés, Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes

grupos, Enfermedades por Estrés Agudo: Úlcera por Estrés, estados de shock, neurosis Post Traumática y el segundo grupo de patologías por estrés crónico son: Dispepsia, Gastritis, Ansiedad, Accidentes, Frustración.

La presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral Salvadoreño conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en los empleadores y patronos que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, se le tome atención especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra. Por ejemplo, existen personas las cuales les gusta fijarse plazos, límites y cumplirlos; esto depende del tipo de personalidad que tenga el individuo lo que conlleva a caracterizarlo también por ser bastante competitivo en el trabajo y actividades recreativas, buscando continuamente su promoción en los negocios o en la sociedad; es ávido de reconocimiento en lo público y siempre juega para ganar. (Alonso, 2001)

Efectos del estrés laboral sobre la organización

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia: absentismo, rotación o fluctuación del personal, disminución del rendimiento físico (Villalobos, 1999).

Las empresas deben de ser conscientes que los que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que

esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

Consecuencias del estrés laboral

Según Bensabat y Selye (1984), el estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos que afectan de una u otra manera el estado físico, mental y fisiológico de una persona dentro de estos se encuentran:

A nivel del sistema de respuesta fisiológica: Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.

A nivel del sistema cognitivo: sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.

A nivel del sistema motor: hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc.

El estrés también genera una serie de trastornos asociados, que aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituye en factor colaborador (Bensabat y Selye, 1984).

Trastornos cardiovasculares: Palpitaciones o dolores torácicos en la región del corazón, que aparecen en un momento cualquiera con más facilidad en el reposo, recibiendo la impresión de un pellizco o de una opresión.

Acceso de hipertensión arterial. También es posible desde el simple dolor hasta la insuficiencia coronaria, el infarto de miocardio, los trastornos crónicos del ritmo cardiaco y la hipertensión arterial permanente, ampliamente favorecido todo por el estrés.

Trastornos digestivos: Dolores o impresión de nudo en el estomago sin horario especial; ardores y vómitos sin causa; episodios frecuentes de diarrea, o de estreñimiento, dolores cólicos, prurito anal.

Trastornos dermatológicos: Perdida brusca y localización de cabellos (alopecia) o mas extendida, Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atópica, transpiración excesiva de las manos, de la frente, de las axilas y rubor facial, etc.

Trastornos sexuales: Descenso o pérdida del apetito sexual. Ausencia transitoria o duradera de las reglas fuera de la menopausia, acentuación del síndrome premenstrual con oleadas de calor y nerviosismo excesivo, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, etc.

Trastornos articulares y musculares: Simples contracciones o dolores en el cuello, n la espalda o incluso dolores articulares fugaces o crónicos.

Trastorno nutricionales: Delgadez o pérdida de peso excesiva, obesidad.

Trastornos dentarios: Bruxismo (Contracción de los maxilares que ponen en contacto los dientes fuera de la masticación) rechinar de los dientes.

Trastornos urológicos: Micciones, diurnas o nocturnas repetidas sin que haya infección alguna.

Todos los síntomas son posibles, pero la etiología del estrés no se lograra mas que después de eliminar una causa orgánica es decir, que corresponda no a un disfuncionamiento sino aun verdadero ataque del órgano (tumor, infección, etc). Lo que supone un balance medico serio.

Definición de riesgos psicosociales

Son aquellos aspectos relacionados con la organización del trabajo, las condiciones del puesto de trabajo, condiciones de la empresa y condiciones extralaborales del individuo que tiene la potencialidad de adquirir una calidad amenazante para el trabajador en relación con sus percepciones, expectativas, satisfacción y motivación sobre el medio laboral, sobre si mismo y sobre el entorno, incidiendo de manera dañina en el estado mental de la persona y pueden provocar alteraciones en la salud y conducta del trabajador afectando de manera negativa la productividad. (Castillo, 1997, p. 68).

Se entiende por estresores un conjunto de situaciones físicas y/o psicosociales de carácter estimulativas que se dan en el trabajo y que producen tensión y otros resultados desagradables para la persona. Son elementos recurrentes de carácter estimulativo (sensorial o intrapsíquico) ante las cuales las personas suelen experimentar estrés y

consecuencias negativas. En base a ésta definición "cualquier aspecto del funcionamiento organizacional relacionados con resultados conductuales negativos o indeseables se corresponderá con un estresor. (Peiro & Pueto, 1994, p. 155-172).

Según Peiro & Pueto (1994), el estresor depende de: la valoración que la persona hace de la situación, vulnerabilidad al estresor y características individuales, las estrategias de afrontamiento disponibles a nivel individual, grupal, organizacional.

Una conceptualización más operacional de los estresores sería: la especificidad del momento en que se desencadena, la duración, la frecuencia o repetición y la intensidad del estímulo agresor. (Peiro y Pueto, 1994)

Según Peiro & Pueto (1994), Son múltiples los factores estresantes existentes en el medio laboral; éstos comprenden aspectos físicos (ergonómicos, medio ambiente de trabajo), de la organización y contenido del trabajo y los inherentes a las relaciones interpersonales de trabajo.

Según el informe del comité mixto de la Organización Mundial del Trabajo (2002), define estos factores estresantes del trabajo como "aquellas interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte y por la otra las capacidades del trabajador, sus necesidades su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Lo anteriormente permite establecer que si existe un equilibrio entre las condiciones del trabajo y el factor humano, el trabajo puede incluso crear sentimientos de confianza en si mismo, aumento de la motivación, de la capacidad de trabajo y una mejora de la calidad de vida. No obstante, un desequilibrio entre las exigencias del

medio por una parte y las necesidades y aptitudes por otra, pueden generar una mala adaptación presentando como posibles consecuencias respuestas patológicas de tipo emocional, fisiológico y de comportamiento.

Además a menudo las diversas instituciones sociales parecen desarrollarse de manera independiente, la falta de coordinación entre las instituciones sociales relacionadas con el desarrollo industrial, la vivienda, y los transportes pueden crear problemas que se reflejen en el estado de salud de los trabajadores, aunque por lo general el desarrollo industrial eleva el nivel de vida y permite que satisfagan muchas de las necesidades fundamentales para una vida sana; el precio de ellos en ocasiones, rebasa las posibilidades de adaptación de los trabajadores que en el participan.

Sin embargo, los problemas psicosociales no pueden estudiarse exclusivamente a partir de los cambios que actualmente tienen lugar en el medio laboral y la estructura profesional o de los fenómenos sociales y familiares conexos. En muchos casos es una segunda o tercera generación de trabajadores, lo que por ejemplo: participa en la producción de masa utilizando rutinas reiterativas y monótonas, a un ritmo determinado por las maquinas y con escaso control de lo que ocurre en su trabajo (Oficina Internacional del Trabajo, 2002).

Existen nuevos conocimientos científicos donde el estrés es el resultado de una transacción de bienestar y origen de enfermedades cardiovasculares. Asimismo, produce un debilitamiento o agotamiento de los sistemas corporales de defensa y múltiples alteraciones digestivas, músculo esqueléticas, sexuales y reproductoras

En la investigación realizada por Fernandez, Siegrist y Hernández (2003), acerca de la importancia cuantitativa que tienen las condiciones laborales estresantes en el origen de las enfermedades, en contraposición con el influjo genético o los estilos de

vida describen como las condiciones psicosociales influyen en la salud de los trabajadores activando el sistema nervioso central mediante reacciones emocionales conexas. A la vez existen conocimientos recientes obtenidos de la investigación psicobiológica del estrés y de los estudios médicos socio epidemiológicos que subrayan la importancia para la salud corporal y espiritual de las condiciones estresantes de la vida laboral moderna.

Dentro de los resultados obtenidos en la investigación, en Europa, un 10% de los trabajadores sufre de estrés crónico causante de enfermedades cardiovasculares, músculo esqueléticas, depresión, entre otras., y los costos originados se estiman en 20 mil millones de euros al año. Con este trasfondo resulta fácilmente comprensible la actualidad del tema estrés laboral. Donde un 10-30% de los trabajadores está expuesto a varios estresores.

Para comprobar la implicación del estrés laboral en la aparición de enfermedades se utilizaron dos modelos teóricos llamados el modelo demanda-control y modelo crisis de gratificación en el trabajo que se desarrolló en un grupo de trabajadores sanos donde se observó que los trabajadores sujetos a cargas de estrés elevadas presentaban un número mayor de enfermedades que los no estresados. El riesgo de sufrir una enfermedad coronaria, en los 5 años siguientes, es más del doble en los empleados con altos esfuerzos y bajas recompensas que aquellos sin crisis de gratificación en el trabajo. (Fernandez, Siegrist y Hernández , 2003).

El bloqueo en la promoción y la inseguridad en el empleo presentaron una especial fuerza pronóstica. Otras investigaciones sucesivas demostraron la relación entre el modelo crisis de gratificación en el trabajo y la hipertensión arterial, la hiperlipemia, la aparición de problemas gastrointestinales y las alteraciones psíquicas.

Salud

Dentro de este orden de ideas, es pertinente referir información que permita seguir ampliando mas este tema de interés haciendo una profunda revisión del concepto de salud. Según la Organización Mundial de La Salud en (1948), definió la salud como el completo bienestar físico, mental y social y no sólo como ausencia de enfermedad. Esta definición constituyó una manera diferente de conceptualizar la salud y la exigencia de nuevas estrategias para promoverla.

Con el aporte de diversos autores se conceptualiza la salud como el equilibrio y la armonía de todas las posibilidades de la persona humana, biológicas, psicológicas y sociales. Este equilibrio exige la satisfacción de las necesidades fundamentales del hombre, que son cualitativamente las mismas para todos los seres humanos (necesidades afectivas, nutricionales, sanitarias, educativas y sociales), y una adaptación permanente del hombre a un ambiente en mutación perpetua. En esta definición hay tres elementos que destacan nítidamente para una mayor aproximación a un concepto moderno de salud: la alusión a las posibilidades de la persona, a la satisfacción de sus necesidades y al imperativo de una permanente adecuación a las mutaciones del ambiente (Organización Mundial de la Salud, 1948).

Por lo anterior, es importante destacar la relación entre los factores psicosociales presentes entre el trabajo y la salud y saber que esta se complica por gran número de variables de carácter individual subjetivo. No es frecuente que una persona se vea expuesta aisladamente a las presiones psicosociales procedentes del medio laboral. Las experiencias constituyen la base del modo en que cada persona experimenta e interpreta esas influencias. Por consiguiente, las reacciones a las situaciones percibidas y la

capacidad de afrontar los periodos de estrés y recuperarse de ellos están determinados en cierta medida por las características individuales (Abad, García, Nieto, 1998).

Sin embargo, no hay que exagerar las diferencias individuales hasta el punto de considerar que sea de importancia secundaria la intervención preventiva en las condiciones de trabajo, con orientación de grupo cuando la influencia de un factor psicosocial es intensa, es menor la importancia de la vulnerabilidad individual.

Cada persona tiene múltiples características y hábitos de comportamiento que son compartidos por otros miembros de la población trabajadora. La situación es análoga a la que existe cuando se adoptan medidas para luchar contra la enfermedad física: la propensión y la resistencia una enfermedad cuyo agente patógeno se ha determinado puede variar según los individuos, pero no es menos importante luchar contra la enfermedad porque esta solo afecte a una parte de la población (Abad, García, Nieto, 1998).

Ahora bien, si consideramos que a partir de la década de los ochenta se concibe que la salud no es solamente la ausencia de afecciones o enfermedades sino también un estado de completo bienestar físico, mental y social y que el bienestar es un estado dinámico de la mente que se caracteriza por un grado razonable de armonía entre las facultades, las necesidades y las expectativas del trabajador y las exigencias y oportunidades del medio ambiente. Se puede concluir que una adecuada atención en salud laboral debería tratar síntomas de enfermedad en presencia de alguno de los mecanismos patógenos mencionados. (Benavides, et al 1997).

Técnicas para prevenir el estrés

Es importante saber que el tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre dirigirse a eliminarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo. El criterio general que pretende curar la enfermedad en forma aislada mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional. Así, el tratamiento contra el estrés deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales.

De acuerdo con Neidbardt, Weinstein y Rotert (1989) La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales. Los médicos de salud en el trabajo y profesionales afines, deben vigilar a sus pacientes y cuando sea posible a toda la organización con objeto de manejar el estrés en forma efectiva, aunque la participación del equipo de salud para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es más difícil, pues los gerentes y empleadores generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores.

El médico debe buscar anticipar la situación y aplicar medidas profilácticas efectivas, la prevención primaria es un objetivo primordial, las acciones eficaces han demostrado éxito económico en las empresas, al mejorar el estado de ánimo y el bienestar de los trabajadores disminuyendo las enfermedades, remitiendo el ausentismo, elevando la productividad y mejorando sustancialmente el desempeño y la calidad del trabajo (Neidbardt, Weinstein, Rotert, 1989).

Atención Individual del Problema: Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema. Se emplea la distribución de trípticos, carteles, conferencias, videos, etc. (Neidbardt, Weinstein, Rotert, 1989).

La idea principal consiste en tratar de identificar los agentes causales del estrés y lograr hacerlos conscientes al trabajador, mostrar a este las posibilidades de solución de la situación, o el manejo inteligente del estrés para poder actuar en consecuencia y contrarrestarlo (Neidbardt, Weinstein, Rotert, 1989).

Es importante, mejorar los hábitos del trabajador, la alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria.

Además, son de gran utilidad las denominadas técnicas de atención que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral. Consisten en ejercicios de relajación, autoentrenamiento, bioestímulo, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y aún yoga (Neidbardt, Weinstein, Rotert, 1989).

En forma complementaria, se enseña el uso de estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la capacidad de planeación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución de conflictos, conducta asertiva, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas (Neidbardt, Weinstein, Rotert, 1989).

Por otro lado encontramos las medidas organizacionales en el manejo colectivo de los factores causales del estrés, el criterio predominante consiste desde luego, en reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensionales dentro de la empresa u organización. Las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal (López, 1998).

Es importante considerar las mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral en los centros de trabajo, pues tienen particular relevancia para los trabajadores al representar la preocupación real y el esfuerzo patente de la empresa por mejorar el bienestar de sus empleados (López, 1998).

Las medidas de cambio de la organización persiguen la reestructuración de los procesos y tareas, que permita desarrollar las capacidades del trabajador, mejorando su responsabilidad y formas de comunicación por medio de programas de asistencia para los trabajadores, círculos de calidad, grupos de asesoría, soporte, participación activa, trabajo de equipo, solidaridad laboral, desarrollo profesional, promoción de su creatividad y procesos de mejora continua. (Neidhardt, Weinstein, Rotert, 1989).

El cambio se debe propiciar por medio de una incorporación gradual de los trabajadores a la organización a través de diferentes estrategias como desarrollo organizacional, adecuación de los estilos de liderazgo, redistribución del poder y la autoridad, participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando el ambiente de trabajo, creando un clima laboral favorable a la empresa y propicio para el

desarrollo sustentable, sano e integral de la vida productiva de los trabajadores (Neidbardt, Weinstein, Rotert, 1989).

Estrategias para el control del estrés

El control ha tratado de ser definido de distintas maneras, Ortiz (2001) trata de definirlo diciendo que son aquellas conductas que influyen de alguna forma o cambian, eventos que representan un peligro vital y/o una amenaza para el bienestar de un organismo, así mismo este autor expresa que los efectos positivos de esta variable van a depender de la percepción de control que se alcance, de esfuerzo requerido para alcanzar control sobre el evento y en ultima instancia del sentimiento de auto eficacia que se genere por el control ejercido.

Existen algunas estrategias de control sobre la reacción del estrés que ayudan a las personas aprender a pasar por alto lo que es incontrolable y, más bien, a ejercer control sobre todo aquello que es susceptible de ser controlado.

Por lo tanto, a continuación se reorganizaran las estrategias con el fin de desglosar ciertos hábitos sanos de vida de tipo personal, social y ocupacional así como integral que han probado ser de gran efectividad para un mejor manejo del estrés. (Hanson y Yates, 1989).

Primero que todo se empezara con la dimensión llamada hábitos antiestrés de tipo personal la cual es correspondiente al ámbito personal, se proponen hábitos que contribuye a un mejor equilibrio individual y que, en muchos de los casos, podrían asociarse con lo que Freudenberg, (1980) denomina como la necesidad de jugar, ya que se trata de actividades como la risa y la recreación, el ejercicio o la practica de la relajación, que tanto influyen para una sana distensión y el disfrute de la vida.

El sentido del humor y la recreación divertida es una de las estrategias que se encuentra dentro de esta dimensión donde se ha comprobado que la risa eleva la concentración sanguínea de las endorfinas, lo que contribuye a aumentar el nivel de tolerancia a las situaciones de frustración o dolor, así como a mejorar la resistencia contra las enfermedades y el cansancio, causados por situaciones de esfuerzo sostenido.

Otra técnica utilizada y muy útil es el sueño, la dieta y el ejercicio apropiado esta es una practica adecuada de ejercicio, que fortalece y equilibra el organismo para enfrentar satisfactoriamente las tensiones y responsabilidades, a veces extenuantes, de la vida moderna. (Labrador, 1996).

En relación con el sueño, los especialistas en este campo insisten en que la perturbación del ritmo biológico natural en la dimensión orgánica constituye un factor importante de estrés. Por tanto, ellos subrayan la necesidad de respetar los ritmos biológicos del organismo, los cuales incluyen fases alternas de mayor y menor actividad, tanto a lo largo del día y de la noche, como de manera semanal, mensual y anual. En otras palabras, el descanso nocturno similar a lo que sucede con el descanso semanal o las vacaciones anuales constituyen un imperativo para la adecuada asimilación del estrés.

Por ultimo, dentro de los hábitos antiestrés de tipo personal se encuentra la practica del relajamiento, la cual se caracteriza por ser una respuesta del relajamiento aplicado de manera regular y sistemática, que le permite a las personas hacer un alto durante el día y revertir muchas de las reacciones naturales de tipo psicossomático producidas por el estrés en el organismo.

Dentro de esta estrategia del control del estrés se encuentra la respiración diafragmática la cual se refiere a la concentración de respirar de manera mas lenta y profunda, expandiendo el tórax desde el vientre al inspirar y contrayéndolo con suavidad al respirar. Se ha demostrado que con solo practicar 10 respiraciones diafragmáticas en cualquier momento del día, se produce un efecto relajante en todo el cuerpo.

Seguidamente, esta la llamada tensión- relajación que sugiere el concentrarse primero en tensionar un grupo de músculos de cierta parte del cuerpo, lo que permite luego relajarnos en forma mas completa. Para esto, la persona puede tensar y relajar progresivamente la cabeza y la cara, el cuello y los hombros, las extremidades superiores, el tórax, el vientre, la espalda y los glúteos, hasta terminar con las extremidades inferiores.

Por ultimo, encontramos que las palabras y sensaciones relajante; aquí se pueden utilizar a menudo palabras como calma o relax, durante el proceso de relajación, de manera que la persona se condiciona a relajarse con prontitud por el solo hecho de pronunciarlas. Asimismo, el decir ciertos números de forma descendente por ejemplo del 10 al 1, va induciendo a un estado mas profundo de relajación. Además, el asociar la relajación muscular con alguna sensación que resulte ser fácilmente identificable y placentera para la persona, como pesantez, flojera, calorcito, cosquilleo, al igual que el sentirse desconectado o hundirse con suavidad como en una nube, pueden contribuir mucho a la autosugestión relajante.

Según Yates (1979), el establecer zonas de estabilidad consiste en mantener áreas de la vida en las cuales ocurra poco o ningún cambio, o que permitan mantener un

ritmo lento de actividad, en contraposición con otras áreas que demandan un ritmo rápido de acción y que ejercen presiones intensas sobre la vida personal.

Como segunda dimensión tenemos los hábitos antiestrés de tipo social en el cual se presenta a continuación un hábito de relaciones interpersonales que promueven significativamente una mejor asimilación del estrés, y que coincide con lo que Freudenberg, (1980) denominó como la necesidad de amar.

Dentro de esta dimensión se encuentra la armonía en la convivencia humana tanto en el ámbito del matrimonio y en la familia, como de la amistad y el compañerismo, en cualquiera de los distintos campos en que se desenvuelva el individuo, el establecer hábitos de convivencia armónica le ofrece a las personas una oportunidad continua de minimizar el estrés cotidiano y, por así decirlo, disfrutar de un pequeño oasis en medio del desierto de las tensiones, sin tener que abandonar sus responsabilidades para experimentar descanso. (Hanson, 1989).

Los hábitos antiestrés de tipo ocupacional se ubica como la tercera dimensión, que corresponde con el ámbito ocupacional al que Freudenberg, (1980) definió como la necesidad humana básica de trabajar, se presentan enseguida varios hábitos relacionados con el manejo de las demandas laborales que facilitan una mayor adaptación al estrés.

Como primera destreza dentro de esta dimensión tenemos el cambio de actividades, encontramos a Hanson, (1989) quien afirma que los tipos de actividad le posibilitan a las personas un “cambio de marcha” necesario en medio de situaciones desgastantes. Así, al cambiar de una actividad estresante que involucra ciertos circuitos del cerebro, por ejemplo de tipo intelectual, a otra forma de actividad, como puede ser el

caso de la práctica de tocar un instrumento musical, el individuo se permite recanalizar el estrés que experimenta hacia otras personas del organismo.

Como segunda estrategia para el control del estrés están las metas realistas, ya sean a corto, mediano plazo o largo plazo, el proponerse metas adecuadas hace que la persona experimente a diario el estímulo de tener cosas significativas por hacer. A esto se agrega el hecho de que la realización de las metas propuestas le refuerza al individuo sentimientos de seguridad en su capacidad de logro, y lo anima a continuar esforzándose en futuras empresas a pesar de los obstáculos.

Dentro de la última técnica de hábitos de tipo ocupacional esta la preparación cuidadosa para el trabajo en donde se toman en cuenta las áreas de competencia y habilidad personal, un hábito de preparación diligente y cuidadosa para enfrentar las responsabilidades asumidas, reduce significativamente el nivel de tensión en el desempeño de funciones que demandan un alto nivel de rendimiento. (Peiro, 1993).

Por último, están los hábitos antiestrés de tipo integral, como primer lugar en esta dimensión se encuentran las modificaciones de hábitos conductuales “tipo A” en donde se debe aprender a tratar bien a si mismo y a las demás personas, al igual que tomarse el tiempo necesario para cada cosa, sin exigirse patrones perfeccionistas en todo aquello que se hace, para simular mejor el estrés y evitar el riesgo de ataques cardiacos (Palermo y Espinosa, 1994).

En particular, en las siguientes tres áreas resulta necesario implantar cambios conductuales, con el fin de modificar los patrones de comportamiento que tanto aceleran la experiencia del estrés.

Entre esta dimensión hallamos la severidad excesiva; estos patrones severos de conducta “tipo A” hace que el individuo compita continuamente consigo mismo y con los demás, y que experimente actitudes poco comprensivas y hasta hostiles en los ámbitos personales e interpersonales de su vida. (Palermo y Espinosa, 1994)

Entre los cambios propuestos para asimilar mejor el estrés en esta área se sugiere relajar los músculos faciales y sonreír a menudo; escuchar mejor a las otras personas sin interrumpirlas; hablar en un tono más suave; conducir el automóvil sin irritarse con los demás conductores o peatones; distraerse leyendo o conversando cuando se deba hacer filas; darse tiempo para la recreación y no presionarse cuando se practican juegos individuales o colectivos; disfrutar de los pequeños regalos de la vida como son los niños y las flores; un cielo despejado, un paisaje hermoso al atardecer entre otros.

Por otro lado, existe otra estrategia muy conocida llamada la urgencia en el tiempo, el cual los autores recomiendan guardar el reloj en ciertos días para no depender de él; consultar la hora solo cuando sea necesario; levantarse 15 minutos más temprano y alistarse con calma.; caminar con mayor lentitud y llegar con tiempo a las actividades programadas; disculparse con anticipación cuando no resulta posible cumplir puntualmente con un compromiso adquirido de tipo laboral o social.

La siguiente técnica es llamada perfeccionismo en todo donde para superar esta tendencia autopresionante, los especialistas sugieren cambio como los siguientes: plantearse metas realistas; ser excelente en lo importante pero flexible en las cosas irrelevantes; enfatizar siempre todo lo bueno que se hace y restar atención a los errores comprensibles en toda actividad humana; aceptar las diferencias individuales en la manera de hacer las cosas; prever un cierto margen de error para las metas propuestas y contentarse con logros buenos o muy malos cuando las circunstancias no permiten los

sobresalientes; comprender que las personas son mas importantes que las tareas que desempeñas; aprender de los errores propios y ajenos tras la brusquedad de una sana excelencia.

Finalmente, se encuentra la técnica llamada un buen equilibrio de vida según Yates, 1979 la define como un saber monitorear el propio ritmo de vida. Para el logro de esta meta, las personas deberían con regularidad hacer un alto en el camino, y analizar por escrito sus necesidades prioritarias de tipo no solo personal, también familiar, ocupacional y social.

Conclusiones

Llegando a este punto es preciso concluir que el exceso de trabajo es la principal causa del estrés, esto se debe a que genera diferentes problemas de salud que ocasionan en el trabajador síntomas negativos incluso, enfermedades que alteran las actividades laborales como lo son la baja productividad, el bajo rendimiento, la falta de organización en su sitio de trabajo, la saturación de trabajo, el incumplimiento en sus labores y la insatisfacción laboral. También, existen ciertos estresores los cuales son un problema presente en toda empresa que amenazan al trabajador en cuanto a sus percepciones, expectativas, satisfacción y motivación sobre el medio laboral, sobre sí mismo y sobre el entorno, incidiendo de manera dañina en el estado mental de la persona y provocando alteraciones en la salud y conducta del trabajador afectando de manera negativa el rendimiento.

Así mismo, dado que tanto la literatura especializada como algunas investigaciones han puesto de manifiesto que existe una influencia del estrés laboral y las diversas manifestaciones que esta conlleva sobre temas concernientes a la salud humana; he llegado a comprender que estas complicaciones de salud están aumentando progresivamente, hasta el punto de que uno de cada diez trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio, que en algunos casos llevan al desempleo y a la hospitalización.

De acuerdo a todo este análisis, se logro extraer que el estrés es una problemática que está directamente vinculada a la realidad del mercado laboral y a la situación económica en que estamos inmersos.

El complejo procesamiento de la realidad y lo que en ella ocurre, sumado a la historia personal que cada uno construye bajo situaciones y circunstancias específicas, llevan al ser humano a construir un perspectiva singular, que a medida que interactúe

con el mundo y existan alternativas que ayuden a disminuir y controlar su estado de estrés se fortalecerá y obtendrá una vida saludable.

Por esta razón las empresas que actualmente y en el futuro busquen los caminos de éxito, son aquellas que ayudan a sus empleados a hacer frente al estrés y las que reorganizan con cuidado el ambiente de trabajo en función de las aptitudes y de las aspiraciones humanas, siempre pensando en el bienestar del trabajador realizando campañas de prevención para afrontar y controlar el estrés.

Según lo encontrado a través de la revisión teórica realizada, se puede dilucidar que existen soluciones prácticas para manejar esta problemática a nivel laboral, dentro de estas encontramos de relajación, autoentrenamiento, bioretroestimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y aún yoga (Neidbardt, Weinstein, Rotert, 1989).

Es de suma importancia decir que revisiones teóricas como esta, pueden servir de apoyo a la hora de emprender métodos de prevención a nivel educativo y conductuales para la población del contexto laboral. En este sentido, estrategias utilizadas que tengan como objetivo la reducción del estrés y que propendan por la maximización del cuidado de la salud mental, física y psicológica, a su vez, enseñar a los sujetos habilidades para aprender a controlar el estrés, estos se pretende con el fin de obtener una mejor calidad de vida a nivel emocional, social, y familiar.

Referencias

- Abad, M., García, A., Nieto, M. (1998). *Ciencias Psicosociales Aplicadas a la Salud*. Madrid: Editorial MC Graw – Hill Interamericana.
- 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*. (17), 273-294.
- Almirall, P. (1993). *Salud y Trabajo, Un enfoque histórico*. Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba. pp. 2-18.
- Bensabat, S. & Selye, H. (1984). *Estrés grandes especialistas responden*. New Cork.
- Benavides, et al (1997). *Salud Laboral*. Barcelona: Editorial Masson S.A.
- Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y Salud*. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.
- Buceta, J. & Bueno, A. (1995). *Control de estrés y factores asociados*. México: Editorial Dykinson.
- Castillo, M. (1997). Definición de factores de riesgo psicosociales y clasificaciones. *Revista Iinteramericana de Psicología Ocupacional*, (16), 10-15.
- Capuzzi, A. (2005). Managing Stress: Easy to Say, Hard to Do. *Health Tab*, 4,13-25. Obtenido en Mayo 6, 2006, de la base de datos PROQUEST.
- Davis, M. (2001). *The relaxation and stress reduction work book*. Recuperado el 10 de enero de 2003. www.mindtools.com.
- Doval et al (2004). *Efectos negativos del estrés en el trabajador*. Editorial Sal Terrae.
- Delgado, M. (2001). *Estrés laboral*. Madrid: Editorial INSHT.
- Fernández-López J. A., Siegrist, J. y Hernández- Mejia R. (2003). El estrés laboral: Un nuevo factor de riesgo ¿Qué sabemos y que podemos hacer?.*Revista Atención Primaria*. (31), 524-525.

- Freudenberger, (1980). *Como prevenir el estrés*. México: Editorial Trillas.
- Hanson, P. (1989). *The joy of stress Yates*. México: Editorial Trillas.
- Hans, S. (1936). *Cancer, Stress, and Death*. New York and London: Edit Plenum Medical Book Company.
- Ivancevich y Matteson (1990). *Estrés y trabajo*. México: Editorial Trillas.
- Lazarus, R. S. (2000). *Estrés y emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Editorial Desclee de Brouwer.
- López, M. A. (1998). *Control del Estrés*. México: Editorial Manual Moderno..
- Neidbardt, J., Weinstein y Rotert, F.(1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Editorial Deusto.
- Ortiz, V. (2001) Reacciones Hormonales e Inmunológicas Agudas en Situaciones de Estrés. Estudio Experimental Sobre El Papel Moderador de la Experiencia de Control. *Revista Latinoamericana de Psicología*,(33), 72-96.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2002). *Factores Psicosociales y en el trabajo*. Ginebra. pp. 1-81.
- Organización Mundial de La Salud. (2002). *Definición de salud*.
- Organización Mundial del Trabajo. (2002). *El Estrés Laboral*. Madrid. Pp.5-20
- Palermo, F., Espinosa, A. (1994) Efectos Psicofisiologicos de Estrés Real y Facticio en Sujetos Tipo A Y Tipo B. *Anales de Psicología*, (10), 157-164.
- Peiro J. M; Salvador, A. (1993). *Control del Estrés Laboral*. España: Editorial UDEMA S.A.
- Peiro, J. M. y Pueto, F. (1994). *Tratado de Psicología del trabajo*. (2), 155-172.
- Paterson, R. J. y Folkman, S. (1984). *The stress response and parameters of stressful situations*. Madrid: Editorial Springer.

- Rodríguez, R., Roque, Y, y Molerio, O. (2000). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. Universidad Central.
- Santos, J. A. (2004). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. El Salvador: Editorial Acción Consultores.
- Sherman et al (1999). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial Thomson Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiatria (2001, septiembre 18). Obtenido.
- Seward, P.(1990). *Estrés Profesional*. Medicina Laboral. México: Editorial Manual pp. 623-640.
- Sandin, B. (2003). El estrés: Un Análisis Basado en el Papel de los Factores Sociales. *Revista internacional de Psicología Clínica y de la Salud*. (3), 141-147.
- Salvador, A. (2001). Empleo de estresares Psicológicos de Laboratorio en el Estudio de la Respuesta Psicofisiologica de Estrés. *Anales de Psicología*. (17), 69-81.
- Sierra. J., Ortega, V., Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, Angustia y Estrés: Tres conceptos a diferenciar. *Atención Primaria*, (31), 39-46.
- Torres, J. (2004) Influencia Del Estrés Ocupacional como Factor Precipitador de los Trastornos que Cursan una Ansiedad y Depresión en el Medio Laboral. *Atención primaria*, (31) ,227-233.
- Verduzco, M. (2004). Influencia de la Autoestima en la Percepción Del Estrés Y Afrontamiento en Niños de Edad Escolar. *Avances en Psicología Clínica Latinoamericana*, (23), 65-77.
- Villalobos, J. (1999). *Estrés Y Trabajo*. Extraído de:
http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm.
- Yates, J. (1979). *Managing Stress*. New York: Editorial Amacom.

Labrador, J. F. (1996). *El Estrés: Nuevas técnicas para su control*. Editorial Grupo Correo de Comunicación.

Dessler, G. (1986). *Organización y administración*. México: Editorial Prentice-Hall hispanoamericana.