

Estrés Laboral

Autora: Dra. Martha Beatriz Valderrama Sánchez

En los últimos años el grado de estrés en los individuos ha incrementado notoriamente, ahora podemos observar no solo a hombres sino a mujeres con este padecimiento. Las múltiples actividades laborales, profesionales, académicas, familiares, etc., desencadenan una serie de síntomas que dan como resultado lo que se denomina estrés.

Esto constituye un foco de alerta porque cada vez se ha ido difundiendo más en la población, observándose un incremento en adolescentes y niños, cuyos padres casi no pasan tiempo en sus hogares, tienen exigencias académicas, sufren alguna pérdida, entre otros factores.

Todos estos casos son importantes para su estudio, pero centrémonos principalmente en lo que conlleva al estrés en el trabajo. Constituye una amenaza para la salud de los trabajadores y, como consecuencia, a la salud de las organizaciones. Es importante conocer las manifestaciones clínicas del estrés laboral para poder instaurar a tiempo medidas que controlen estas respuestas al cambio.

Para poder entender las afecciones que produce el estrés laboral, describiremos lo que significa el estrés.

Estrés se deriva del griego stringere, que significa provocar tensión. Existen múltiples definiciones en torno a esta palabra pero una de las más completas proviene de quien fue denominado el padre de este concepto, el fisiólogo canadiense Selye (1956). Entendiéndose como:

Una respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.) ante un estímulo que le provoca ansiedad, intranquilidad, presión, etc. y de cómo se da la interacción entre las características de dicho estímulo y los recursos del individuo para enfrentarlo. Entendido de otro modo puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen,

CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL 2005

C.P. Ricardo Ancona Sánchez

Presidente

C.P. Eduardo Vargas Priego

Presidente del Consejo Técnico

IQ MBA Juan Carlos Erdozain Rivera

Secretario CDN y Director General IMEF

INTEGRANTES

COMITÉ TÉCNICO NACIONAL DE
CAPITAL HUMANO

PRESIDENTA

Dra. Martha Beatriz

Valderrama Sánchez

INTEGRANTES

Lic. Gerardo Corro García

Lic. Alicia Contreras

C.P. Javier Hernández López

Ing. Emilio Illanes Díaz Rivera

Lic. Alex Olhovitch Greene

Ing. Qim. Gilberto Ortiz Muñiz

Lic. Carlos Paredes Pérez

Lic. Manuel Pérez Cruz

Lic. Raúl Toscano

Dra. Martha Beatriz Valderrama
Sánchez

Lic. José Ramón Zarur Matuc

Lic. Ana Paula Blanco

Lic. Saúl González Viruega

Lic. Antonio de la Barrera Santa Cruz

Lic. José Luis Pelejero Romero

Lic. Roberto Reyes Chávez

C.P. Salvador Cervantes Aguilar

Lic. Carlos Vargas Hernández

C.P. Rubén Carranza Rubio

Lic. Leopoldo Hurtado Joachin

Act. Leopoldo Lemus

C.P. Javier González de la Torre

C.P. Horacio Magaña Sesma

Lic. Isabel Álvarez López

Coordinadora

del Comité Técnico

se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Incluye una serie de reacciones emocionales, entre las más importantes tenemos: la ansiedad, la ira y la depresión.

El estrés tiene dos componentes básicos:

- Los agentes estresantes o estresores, circunstancias del entorno que los producen.
- Las respuestas al estrés, reacciones del individuo ante los mencionados agentes.

Los estilos de vida son cada día más demandantes, lo que propicia en el hombre moderno el incremento de las cargas tensionales, produciendo diversas Patologías. Estas pueden clasificarse en dos grandes grupos:

Estrés agudo

- Ulcera por Estrés
- Estados de Shock
- Neurosis Post Traumática
- Neurosis Obstétrica
- Estado Postquirúrgico

Estrés grave

- Gastritis
- Ansiedad
- Accidentes
- Frustración
- Insomnio
- Colitis Nerviosa
- Migraña
- Depresión
- Agresividad
- Disfunción Familiar
- Trastornos Sexuales
- Disfunción Laboral
- Hipertensión Arterial
- Infarto al Miocardio
- Adicciones

ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación

de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

Como menciona Joel Ortega, Médico de la División de Riesgos del Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), "No contamos con números que nos puedan permitir dimensionar los efectos del estrés laboral, pero podemos estimar que entre un 15 y 25 por ciento de las ausencias laborales son a causa de alguna enfermedad derivada del estrés laboral".

En México no hay cifras de enfermos de estrés porque, por un lado, no está considerado como una enfermedad y, por otro, los afectados no toman este padecimiento como un motivo de consulta médica.

El estrés puede ser provocado por numerosas fuentes como: condiciones físicas del área de trabajo (ruido, falta de luz, frío, calor, viento, polución atmosférica, vibración y movimiento), la implementación de nueva tecnología o maquinaria, horarios laborales, exceso de actividades, sobrevaluar o subvaluar al trabajador, solicitándole realice actividades no acorde a su perfil, falta de reconocimiento, ambiente organizacional negativo, cuando no se da lugar a que el empleado participe en las decisiones que afectan directamente a su trabajo, etc.

Algunos factores que afectan al personal que desempeña funciones de mando medio y que son originados por la falta de apoyo de la dirección hacia este personal, son:

- Cuando hay una falta de promoción.
- Cuando existe falta de consideración.
- Cuando se carece de seguridad en el puesto de trabajo.

Por otra parte la Estructura Organizacional es uno de los factores que contribuyen a que el individuo se sienta parte de la empresa y concuerde con los métodos, procedimientos e ideologías que esta impone. Cada organización posee una personalidad propia y existen cuatro

factores que se involucran en el trato con los empleados: autonomía, estructura, reconocimiento y orientación.

La satisfacción en el empleado es relacionado con la percepción que el individuo tiene con respecto al clima y estructura de la empresa.

En resumen, los estresores potenciales que se dan en las empresas son:

- Falta de participación en los procesos de toma de decisiones.
- Falta de una comunicación efectiva.
- Normas rígidas e injustificadas.
- Falta de pertenencia a una empresa.

Los empleados que padecen estrés pueden presentar diversos síntomas, por mencionar algunos tenemos a los físicos: dolor de cabeza, de espalda, cansancio, sudoración, gastritis etc. y los sociológicos: la intolerancia, irritabilidad, cansancio, alteración en las relaciones interpersonales, falta de atención, incapacidad para organizarse, incertidumbre, confusión interna de roles, etc.

La persistencia y magnitud de los síntomas pueden ser temporales, a largo plazo, ligeros o severos. Lo anterior es según la duración de sus causas, la fuerza de éstas y la capacidad de recuperación que tenga el empleado.

La fatiga laboral es la situación en la que los empleados muestran agotamiento emocional, apatía en su trabajo y se sienten incapaces de alcanzar sus metas. Tienden a quejarse más, a atribuir sus errores a otros y a mostrarse muy irritables.

Las principales consecuencias del estrés tanto para el individuo como para la organización, son:

NIVEL PERSONAL

- Perdida o aumento del apetito
- Perdida o aumento de peso

- Cambio repentino de apariencia
- Problemas respiratorios
- Cambio repentino en cuanto al consumo tabaco, alcohol y otras sustancias.

NIVEL ORGANIZACIONAL

- Disminución del desempeño: calidad/cantidad
- Pérdida del sentido de la responsabilidad
- Falta de interés en la organización
- Falta de interés en sus colegas
- Pérdida de la creatividad
- Ausentismo
- Rotación
- Tendencia a los accidentes.

Las personas para lograr liberarse del estrés necesitan desahogar sus emociones. Esto no significa suprimirlas o negarlas, sino reconocerlas, comprenderlas y utilizarlas adecuadamente.

Algunas técnicas para esto son:

- Hacer una lista de las emociones que más se experimentan
- Observar que pautas de comportamiento las acompañan
- Buscar pautas repetitivas y explorar su origen
- Identificar cambios fisiológicos y contrarrestarlos
- Generar soluciones alternativas

- Fomentar la espontaneidad y la imaginación
- Dejar los detalles para el momento oportuno
- Desarrollar flexibilidad

De igual manera a continuación se muestran algunas recomendaciones para que el trabajo diario no llegue a estresar a las personas que lo realizan:

- Organizar el tiempo, para que puedan realizar todas las actividades sin apresurarse.
- Aprender a controlar el cuerpo y la mente, por medio de ejercicios de relajación y respiración.
- Realizar en los tiempos libres actividades de recreación y descanso.
- Despertarse con anticipación para evitar salir al trabajo durante las horas de mayor tráfico vehicular.
- Al exponer un tema en público, la respiración y la seguridad disminuirán la tensión.

Con relación a las medidas de cambio en la organización deberán perseguir la reestructuración de los procesos y tareas, para permitir desarrollar las capacidades del trabajador, mejorar 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.

La empresa u organización mientras más se involucre en la detección de factores estresantes y de su eliminación, obtendrá mayores beneficios, ya que al detectar las fuerzas causales del mismo podrá erradicarlos y a su vez el índice de producción, calidad y satisfacción de los empleados aumentará.

Es preciso tomar en cuenta medidas para mejorar el funcionamiento y el desempeño del individuo y la empresa. La atención individual del problema consiste en mantener los hábitos alimenticios, realizar ejercicio cotidianamente, dormir lo suficiente para descansar física y mentalmente, no consumir o ingerir sustancias nocivas, etc.

Con relación a las medidas organizacionales lo óptimo es establecer líneas de comunicación pertinentes, respetar jerarquías y no interferir en las tareas de otros, contar con las instalaciones y/o maquinaria adecuadas al puesto y en perfectas condiciones, lo anterior va ligado a la higiene y seguridad, punto indispensable para evitar riesgos en las actividades habituales de la empresa.

Ventajas

1. Si el individuo detecta características que lo hacen estar en un estado de estrés y posee la disposición de manejar esta situación logrará combatirlas y adecuarse a su entorno. Esto le permitirá no afectar su desempeño laboral.
2. Pertenecer a un ambiente laboral de reconocimiento, en el cual el personal pueda realizar sus actividades cotidianas con apego a su perfil y con los requerimientos necesarios y aportando su conocimiento, se sentirán motivados y su productividad se verá incrementada.
3. Si la empresa mantiene en perfectas condiciones los espacios y maquinarias de trabajo disminuirá los riesgos de accidentes o de condiciones insalubres, lo cual tiene un alto impacto en la productividad de la organización.

Desventajas

1. Si la persona desconoce que los síntomas que presenta se deriva de un desequilibrio entre su persona y el medio que lo rodea, no podrá erradicar o hacer algo por modificar esta problemática.

2. Si el entorno laboral no le resulta satisfactorio, por más que se desee no podrá sentirse bien y cualquier circunstancia le generará estrés, más aún si presenta dificultades para relacionarse con los demás o si tiene problemas personales y los mezcla en su trabajo.

3. Estando en un ambiente laboral bajo en higiene y seguridad, lo más probable es que el personal se angustie, moleste, etc. por estar en esas condiciones y sus reacciones empiecen a afectar su estabilidad.

Como estas ventajas y desventajas se observan muchas más, pero es importante señalar que dependen del sistema organizacional y las condiciones de vida del sujeto. Para evitar dificultades causadas por un alto índice de estrés, como pueden ser: baja productividad, abandono de empleo, inasistencias, aburrimiento, desidia, enojo, relaciones interpersonales deficientes, etc., es importante contar con un medio de 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, realizar cursos de motivación, relajación, etc. Otra herramienta sugerida para la empresa es realizar un proceso pertinente de selección para cubrir las necesidades del puesto, contratando personas que se adecuen a estos.

Para concluir tenemos que:

- El nivel de estrés que presentan los trabajadores es un claro indicador del grado de salud que posee cada organización, de sus relaciones, cultura, clima, procesos, etc.

- Las empresas deben reconocer la existencia del estrés en los ambientes laborales y aplicar las medidas pertinentes en el control adecuado del mismo. Esto permitirá mejorar la calidad de vida en el trabajo, propiciar el desarrollo de los trabajadores, mejorar la salud física y mental e incrementar los resultados en las organizaciones.

- Las nuevas tendencias en la administración del talento humano están considerando los aspectos psicosociales implícitos en toda organización, esto facilita la motivación, la superación y el buen desempeño de sus asociados (trabajadores).

ESTIMADO SOCIO

Cualquier comentario, observación o sugerencia a este Boletín, favor de hacerlo llegar directamente a la autora: Dra. Martha Beatriz Valderrama Sánchez
e-mail: beza_sa@igo.com.mx