



ESTRÉS LABORAL

Malaga Toledo Citlali de Belén

Materia: Seminario de Tesis

Catedrático: Cordero Gordillo María del Carmen

Semestre: 8°

PASIÓN POR EDUCAR

Carrera: Psicología General

Comitán de Domínguez Chiapas a 28 de mayo de 2020.

Dedicatoria

A mis padres:

De manera especial dedico esta tesis a mis padres, seres a quien adoro desde lo más profundo de mi corazón por ser artífices en la culminación de mis estudios superiores quienes sus consejos y ayuda me dieron impulso para salir adelante.

A mi padre por ser un ejemplo a seguir, quien fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación. Han pasado muchos años desde que nací, desde ese momento e incluso antes que eso, ya estaba buscando maneras de ofrecerme lo mejor. Ha trabajado duro, y sin importar si llegara cansado de su trabajo, siempre tenía una sonrisa que ofrecer a su familia. Las ayudas que me ha brindado han formado bases de gran importancia, y ahora soy consciente de eso.

A mi madre quien me llevo 9 meses en su vientre, quien desde pequeña formo en mí la mujer que hoy soy. Gracias mamita a ti quiero dedicar este trabajo especialmente porque hablaste sobre mí palabras que hicieron que no desmayara si no que siguiera adelante, eres una mujer que simplemente me hace llenar de orgullo, te amo y no va haber manera de devolverte tanto que me has ofrecido.

Esta tesis es un logro más que llevo a cabo, y sin lugar a dudas ha sido en gran parte gracias a mi madre, no sé en donde me encontraría de no ser por su ayuda, su compañía, y su amor. Gracias a ella con la ayuda de Dios y de mi padre hicieron de mí una persona de bien, y que han sido una fuente de inspiración, siendo ella una mujer esforzada y valiente que amo hasta el día de hoy con todas mis fuerzas.

INDICE TENTATIVO

Agradecimientos

Introducción

CAPITULO I

1.1 planteamiento del problema

1.1.1 preguntas de investigación

1.2. objetivos

1.3 justificación

1.4 hipótesis

1.5 metodología

1.5.1 ubicación

1.5.2 diseño de técnicas de investigación

1.6 cronograma de actividades

CAPITULO II

(orígenes y evolución)-antecedentes e historia

2.1 Origen del estrés

2.1.1 características individuales

2.2 Enfoques en el estrés

2.3 El Estrés Laboral y los Riesgos Psicosociales

2.4 El estudio del estrés laboral: una perspectiva histórica

2.5 Consecuencias del estrés laboral

2.5.1 Consecuencias psicológicas

2 5.2 Consecuencias fisiológicas.

2. 6 Estresores laborales

2.6.1 Carga mental de trabajo

2.6.2 Jornada de trabajo

Capítulo III

Marco teórico

3.1 Síndrome de burnout

3.1.1 Desgaste Profesional (Freudenberg)

3.2 Hans Selye. Origen al concepto de estrés.

3.3 Síndrome general de adaptación

3.3.1 Fase de alarma

3.3.2 Fase de resistencia

3.3.3 Fase de agotamiento

3.3 Causas principales del estrés laboral

3.4. Ivancevich y Matteson (1989)

3.4.1 extraorganizacionales e intraorganizacionales.

3.4.2 Afectaciones a la salud el estrés laboral

3.4.3 Susan L Lind y Fred L. Otte, 2000.

3.5 Estrategias de prevención de riesgos psicosociales

3.5.1 (Wallace y Szilagyi, 1982)

3.5.2 acciones individuales y acciones organizacionales

3.6 Prevención del estrés laboral

Estrés laboral

Introducción

En la siguiente investigación hablare sobre el estrés laboral ya que es aquel que se produce debido a la excesiva presión que se tiene dentro del entorno de trabajo. Hoy en día se reconoce como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan, por lo que en esta investigación nos enfocaremos en los trabajadores de algunas empresas hoteleras, de modo que al tener un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado y ser menos productivo por lo que la entidad para la que trabajan suela tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo. Generalmente los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado afuera del trabajo, pero si pueden protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral, teniendo una buena gestión y una organización adecuada del trabajo de manera que son la mejor forma de prevenir el estrés, ya que si un empleado sufre de estrés su jefe debería ser consciente de ello y saber cómo ayudarlo impidiendo que perjudique gravemente su salud tanto física como psicológica o el buen funcionamiento de la entidad para la que trabaja.

De manera que en esta tesis se pretende analizar los principales factores de afectaciones psicológicas en los trabajadores. A si mismo efectuar estrategias de prevención de riesgos psicosociales aplicadas a los trabajadores para así poder conocer cómo se promueve un entorno organizacional favorable y de esta manera poder exponer las causas principales del estrés laboral e Identificar cómo afecta a la salud el estrés laboral. De manera que dentro de esta investigación se pretende analizar si el principal factor de afectación psicológica en los trabajadores es el estrés por las exigencias que tienen dentro del área laboral. O comprobar si existe alguna otra afectación que provoque en los trabajadores cierto estrés y así poder descartar la hipótesis ya planteada.

Cabe mencionar que mi tesis se dividirá en 4 capítulos. En el capítulo primero contendré las bases teóricas y principales de mi investigación, así como también contempla mi protocolo de investigación donde se plantea el problema, los objetivos

a cumplir, la justificación que habla de la importancia de mi trabajo de investigación, la hipótesis y el diseño de técnicas que contendrá esta investigación.

En el segundo capítulo se abarcan temas sobre el origen y antecedentes del estrés laboral sus características individuales, enfoques y riesgos psicosociales, así también el estudio del estrés desde una perspectiva histórica y las consecuencias psicológicas y fisiológicas que provoca, de igual manera se abordaran algunos estresores laborales tales como la jornada y carga mental del trabajo.

De igual manera en el capítulo tercero abordaremos los conceptos principales tales como el Síndrome de Burnout, Desgaste Profesional de Freudenberg, Síndrome general de adaptación y sus distintas fases, de igual manera conoceremos las causas principales del estrés laboral y sus afectaciones a la salud, así mismo ciertas Estrategias de prevención de riesgos psicosociales.

Por ultimo en el capítulo cuarto se abordan ciertas técnicas de investigación que nos sirvieron como herramientas e instrumentos para la recopilación de información que fueron aplicadas tales como consultas bibliográficas, consultas sitio web y así mismo encuestas y a través de la observación.

CAPITULO I

1.Planteamiento del problema

La mayoría de las personas muchas veces solemos sufrir algunas rasgos de estrés o presión en nuestra vida cotidiana de manera que el estrés es la palabra que se utiliza para describir los síntomas que se producen en el organismo ante el aumento de presiones impuestas por el medio o por la misma persona, de manera a que muchas veces sentimos presión en el trabajo, en el hogar o asta en la escuela, sin embargo es muy frecuente no reconocer que padecemos estrés y confesar si algo nos preocupa de manera que lo más común es padecerlo e ignorarlo ya que nuestra cultura es catalogada así como personas aguantadoras.

Ahora bien al saber que es el estrés, nos desplazaremos al estrés laboral que surgió desde la década de 1930, definido como un conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador causantes por objetos estresantes derivados del trabajo que pueden afectar la salud del trabajador, por el contrario aún no se ha llevado a cabo soluciones para disminuir el estrés laboral, en efecto este se genera por la presión que tienen los trabajadores dentro de las empresas, generando factores de Riesgo Psicosocial que pueden provocar trastornos de ansiedad de esta manera surge como consecuencia de una respuesta incorrecta ante una situación emocional que el individuo no es capaz de controlar.

Seguidamente por sueño-vigilia causado por el estrés en donde el trabajador se duerme enseguida, pero se despierta pronto, con lo cual no sigue el descanso necesario. Abarcando estrés grave y de adaptación, derivado a las funciones que estas pueden provocar, causando así el aumento de accidentes de trabajo en donde el trabajador disminuye su atención y descuida la realización de su trabajo. Los siguientes riesgos son conformados por los puestos de trabajo que tiene cada uno de los empleados, el tipo de jornada de y acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Es por eso que partir de octubre del 2019 todas las empresas están obligadas a la prevención de riesgos psicosociales de los trabajadores con el propósito de dar a conocer las obligaciones que tienen los patrones y trabajadores para atender los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable, en beneficio de la salud de los trabajadores y de la productividad de los centros de trabajo con el fin de prevenir los casos de trastornos o afectaciones psicológicas de los trabajadores dentro del área laboral.

1.1 Preguntas de investigación

¿Qué estrategias de prevención de riesgos psicosociales serían aplicadas a los trabajadores?

¿Cuáles son los principales factores de afectaciones psicológicas en los trabajadores del hotel Royal Islander de Cancún Q. Roo México?

¿Cómo se promueve un entorno organizacional favorable?

¿Cuáles son las causas principales del estrés laboral?

¿Cómo afecta a la salud el estrés laboral?

2.Objetivos

Objetivo general: Analizar los principales factores de afectaciones psicológicas en los trabajadores del hotel Royal Islander de Cancún Quintana Roo.

Objetivos específicos: Efectuar estrategias de prevención de riesgos psicosociales aplicadas a los trabajadores

Conocer cómo se promueve un entorno organizacional favorable

Exponer las causas principales del estrés laboral

Identificar cómo afecta a la salud el estrés laboral

3. Justificación

En México el estrés laboral ha sido de mayor relevancia ya que es una de las causas que más se ha implementado dentro de las áreas laborales y se ha presentado en México como el primer lugar con estrés laboral de modo que las jornadas de trabajo son más largas y con más cargas laborales lo que provoca que los trabajadores sufran de estrés en la mayoría de los casos.

Es por eso que la importancia de esta investigación se conforma por saber cómo es que se desarrolla el estrés laboral ya que ha sido de mucha relevancia por lo que la mayoría de las personas suelen padecer estrés lo que provoca que disminuyan su rendimiento laboral y llegue a afectar su salud, de manera que se realiza esta investigación para conocer más sobre cómo tratar estos problemas dentro de las áreas de trabajo y conseguir un ambiente más ameno así mismo, disminuir la carga de presión que llegan a tener los trabajadores dentro del ámbito laboral, de esta manera este tema siempre ha sido de relevancia más sin embargo no se han implementado muchas soluciones para que esto disminuya o tratar de buscar soluciones que favorezcan la labor de los trabajadores.

Es por eso que esta investigación fue de gran interés para mí dado que hoy en día las empresas están obligadas a prevenir riesgos psicosociales de los trabajadores y atender casos de trastornos o afectaciones psicológicas dentro del ámbito laboral ya que hasta estas fechas no se había tomado en cuenta este tipo de situaciones, por lo que es importante hablar del tema dado que aún se siguen implementando casos de esclavitud en algunos ámbitos laborales provocando que los trabajadores se estresen y no logren tener un buen rendimiento dentro de su trabajo, es el caso por lo cual me enfoco en esta investigación para tener más alternativas de cómo manejar el estrés dentro del ámbito laboral y así aportar un beneficio a la sociedad y prevenir más casos de trastornos en los trabajadores y que para la sociedad le sea más factible asistir a sus labores de trabajo y que les sea más flexible, de modo que rindan mejor y realicen sus actividades de manera más tranquila al tener un ambiente cálido y sin afectar su salud.

4.Hipótesis

El principal factor de afectación psicológica en los trabajadores es el estrés por las exigencias que tienen dentro del área laboral.

4.1 Variables

Variable independiente: afectación psicológica y el estrés

Variable dependiente: exigencia laboral

5. Marco de la investigación

5.1 Marco histórico

Actualmente existen diferentes concepciones sobre el origen del estrés dependiendo en la época en la que situé dicho concepto. Hasta a mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad del medio interior, lo que provoca ser una de las primeras consecuencias provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés. Lo que lleva a tener su origen técnico a finales del siglo XVII, en el ámbito de la ingeniería, cuando Robert Hooke lo empleaba para explicar la relación por la que la aplicación de una fuerza externa sobre una estructura física llegaba a distorsionar y deformar dicha estructura física u objeto. En un sentido no técnico el término ya se usaba en el siglo XIV para referirse al encuentro de dificultades, de adversidades o de contrariedades.

En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés. La concepción técnica del término estrés se remonta a la década de 1930, cuando Hans Selye, estudiante de la carrera de medicina, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

Posteriormente, al salir médico y especializarse en química orgánica, realizó un posdoctorado en Montreal, Canadá, donde llevó a cabo varios experimentos basados en el ejercicio extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales ACTH (Hormona Adrenocorticotrófica), adrenalina y noradrenalina, causando alteraciones orgánicas a las que luego llamó "estrés biológico".

Selye descubrió con el tiempo de que no solamente los agentes físicos nocivos causan estrés, sino también las demandas sociales a las que el hombre tiene que adaptarse. Por lo que se comenzó a considerar al estrés como un fenómeno por sobretodo psicológico, aunque sea activado muchas veces por causas orgánicas.

El termino estrés se ha utilizado con múltiples significados que han servido para describir los cambios específicos del organismo al igual señalar los efectos producidos ante situaciones estresantes.

El estrés laboral no se convirtió en objeto de investigación empírica hasta la segunda mitad del siglo veinte en donde el precursor de este tipo de investigación es el trabajo clásico. El soldado americano Stouffer en 1949 realizo un amplio estudio, que llevado a cabo en la armada estadounidense durante la segunda guerra mundial mostró, que los sentimientos de amenaza que pasaban durante la guerra daba lugar a quejas psicósomáticas y a una disminución en su motivación, y que determinadas intervenciones organizacionales, podían reducir, hasta cierto punto, el estrés.

Sin embargo, no fue sino a finales de los cincuenta, cuando la investigación sobre el estrés ocupacional se vio impulsada gracias a un amplio proyecto de investigación, desarrollado desde el Instituto para la investigación social de la universidad de Michigan. Así, la investigación desarrollada en este período, estaba particularmente interesada por los factores de riesgo que provocan el estrés, tales como la alta presión en el trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol lo que dio paso a que ciertos riesgos psicosociales probaron estar conectados con varios problemas de salud, tales como quejas cardiovasculares y desórdenes psicológicos, dando paso al interés por el área del estrés en el trabajo e hizo que creciera de manera rápida y paralelamente el interés por la salud mental en Norte América.

En este período también destaca la investigación que desarrolló Kornhauser (1965) sobre la salud mental de los trabajadores de la línea de montaje en una fábrica de coches, poniendo en manifiesto que los sentimientos de desamparo eran generalizados, al tiempo que se producía una traslación de tales sentimientos a la vida de los trabajadores fuera del trabajo. Mientras que Khan y colaboradores (1964)

y Kornhauser (1965) tan sólo estaban interesados por la salud mental, a principios de los setenta, otros autores como por ejemplo French y Kaplan (1970), asociaron el estrés ocupacional con la enfermedad cardiovascular. Dando paso a que en 1971 comenzaran un amplio proyecto de investigación sobre las relaciones entre los aspectos psicológicos de la situación de trabajo y distintos procesos psicológicos.

Por otro lado, la conceptualización transaccional del estrés se desarrolló en 1985 a 1999 en donde se centra la atención en los procesos cognitivos, evaluativos y motivacionales que intervienen entre el motivo estresante y la reacción del individuo. El aspecto que dio paso a esta aproximación es que el estímulo estresante puede llevar a respuestas emocionales diferentes, en función de las evaluaciones cognitivas realizadas por el individuo acerca de la situación en la que se encuentre y sus recursos.

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas. Dando paso a la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que dio un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés.

5.2 Marco conceptual

En la siguiente investigación se tendrá en cuenta como primer concepto lo que es el trabajo. Este se distingue como una actividad propia del ser humano, la que, a su vez, hace una distinción entre quién lo debe realizar y la forma en la cual lo debe hacer (Arendt, 2005).

El Trabajo es toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica. (Social M. , 2008)

Seguido por el estrés que se define como la reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. (D'ZURILLA & NEZU.A, 1982)

Po otra parte la presión en el trabajo es la competencia de trabajar bajo condiciones adversas, de tiempo o de sobrecarga de tareas, manteniendo la eficiencia. (Rodríguez, 1993)

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar. (Selva, 2004)

El Estrés laboral se refiere a la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación. (Gutierrez Strauss, 2014)

Es necesario abordar el concepto de Factores de riesgo psicosociales, entendido como las Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (Social M. , 2008)

Las Condiciones de trabajo son todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos. (Social M. , 2008)

Para finalizar integramos el concepto de Trastorno psicológico que es una “Disfunción perjudicial” por la cual una conducta es juzgada como atípica, perturbada, inadaptada e injustificable. (Myers, 2006)

5.3 Marco teórico

El estrés forma parte de nuestra vida cotidiana hasta un punto tal que puede considerarse como el malestar de nuestra civilización, afectando tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva a través de la presión por el trabajo, dentro de la salud laboral surge un síndrome llamado el Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional que fue definido por primera vez por el psicoanalista Freudenberg en 1974, al observar voluntarios que trabajaban, tras un tiempo en su puesto de trabajo, sufrían una pérdida de energía, agotamiento y desmotivación, y lo interpreto como la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surgía en aquellos profesionales dedicados al servicio de los demás. Ya que este síndrome afecta más a profesiones que requieren un contacto directo con las personas y con una filosofía humanística del trabajo, es decir las que necesitan altas dosis de entrega e implicación. De esta manera han sido muchos los profesionistas que han sido afectados entre ellos los más afectados son: enfermeros, médicos, trabajadores sociales, psicólogos, odontólogos, profesores, policías entre otros, de modo que esta afección es un factor que influye en la disminución de la calidad de atención a los pacientes y la falta de compromiso en la práctica médico. Por lo tanto, de manera resumida el síndrome de burnout es un trastorno adaptativo, crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que altera la calidad de vida de la persona que lo padece produciendo un efecto negativo en la calidad de la prestación de los servicios laborales.

El Burnout a un síndrome relacionado con el trabajo de manera que surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. De manera que se ha caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima.

Maslach en 1982 fue quien empleó este concepto públicamente para referirse a esta situación que cada vez se hacía más frecuente entre aquellos profesionales que por su trabajo mantenían un contacto directo y continuado con las personas, y después de meses o años de dedicación acababan por estar desgastados profesionalmente transcurriendo mediante una experiencia de estrés en particular, donde puede darse por diferentes situaciones o contextos donde estén inmersas las personas, de manera que se ha conocido que los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés en unas personas más que en otras, sobre todo cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto o cuando hay un desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacer frente a dichas demandas, presentándose entonces lo que se denomina estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que aparece como resultado de un proceso continuo, es decir, por la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes, provocando un deterioro cognitivo, consistente en la pérdida de la ilusión por el trabajo, el desencanto profesional o la baja realización personal en el ámbito laboral provocando un deterioro afectivo, agotamiento emocional y físico y creando la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización en forma de comportamientos indiferentes, fríos y distantes, a veces acompañados de culpa.

Capítulo II

Origen y evolución

2.1 Origen del estrés

El Dr. Hans Selye considerado como el padre en el estudio del estrés, allá por el año 1935, definió el estrés como la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores. En la década de 1930 Hans Selye fisiólogo y médico canadiense, estaba comenzando sus estudios en endocrinología acerca de las hormonas ováricas. Como parte de sus experimentos diariamente inyectaba extracto de ovario a un grupo de ratas. Al ser su primer trabajo de investigación no tenía mucha experiencia, y se pasaba la mañana tratando de inyectar a las ratas, se le escapaban, se le caían, las corría, las atrapaba y finalmente las inyectaba. Luego de unos meses de tratamiento Selye examinó a las ratas y encontró algo extraordinario: las ratas tenían úlceras, glándulas adrenales agrandadas y tejidos del sistema inmune atrofiados. Pensó que esos eran claros efectos de la inyección de extracto ovárico, pero al analizar el grupo control de ratas al cual le inyectaba solución salina halló los mismos efectos, llegando a la conclusión de que el extracto de ovario no era el responsable y de los efectos en las ratas, buscando qué tenían en común ambos grupos, concluyó que esos cambios en los cuerpos de las ratas eran una respuesta no específica a una situación desagradable ante la terrible experiencia de ser inyectadas por un inexperto. Buscando una manera de describir esta experiencia tomó un término de la física y estableció que las ratas estaban “sufriendo estrés”.

Al describir esto Selye ideó ciertas respuestas al estrés determinándolo en 3 etapas: la primera fue llamada la fase inicial o fase de alarma, esta da comienzo cuando se detecta la presencia del estresor. La segunda fase de adaptación o resistencia es la respuesta del sistema volviendo al equilibrio mediante un proceso activo el cual el cuerpo responde a los eventos cotidianos para mantener la homeostasis, denominándose “alostasis”. Y por último la tercera fase de agotamiento se desarrolla si el estresor se prolonga en el tiempo, donde surgen las alteraciones relacionadas con el estrés crónico.

Según la visión de Selye, al desarrollar estas fases de agotamiento llegaban enfermedades debido a que las reservas de hormonas ante la presencia del estrés se agotaban quedando sin defensas contra el estresor amenazante. Definiendo al estresor como cualquier cosa que nos aleje de nuestro cuerpo del estado de balance homeostático y la respuesta al estrés es el intento de nuestro cuerpo por restablecerlo.

Un entorno fuera del rango normalmente experimentado por una población (entorno estresante) y los cambios que esto genera en los organismos, ya sean morfológicos, fisiológicos o comportamentales, acompañan la mayoría de los cambios evolutivos (Hallgrimsson & Hall, 2005). De manera que cuando nuestro cuerpo experimenta cambios en donde se siente bajo presión nuestro organismo reacciona provocando diferentes cambios ya sean reflejados a través de nuestro comportamiento o presentando cambios fisiológicos que pueden llegar a afectarnos provocando de cierta manera el estrés.

Es por ello que el estrés ha sido un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por lo que sus efectos inciden tanto en la salud física como en la salud mental. De manera que provoca cierta preocupación y angustia este puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales. Al respecto “el problema que radica en la modernidad se concentrada en la obtención de resultados sobre las consecuencias de la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas” de cierta manera que todas las personas necesitan aprender a prevenir y controlar el estrés. Quien no lo hace, puede poner en peligro su salud y su tranquilidad, mientras que quien conoce y pone en práctica acciones adecuadas para prevenir y afrontar el estrés logra disfrutar de un estilo de vida más sano y más satisfactorio. Martínez y Díaz (2004).

2.1.1 características individuales

Quizás antes de seguir en el concepto de Estrés, debamos hacer alguna referencia histórica sobre la evolución de la palabra y su significado. Estrés se deriva del griego STRINGERE, que significa provocar tensión. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como STRESS, STRESSE, STREST y STRAISSE. El concepto de estrés es entendido como la situación en la cual una exigencia externa actúa sobre un cuerpo y este, se expone a un desgaste. Es por que los científicos relacionaron inicialmente el estrés con un desgaste de la energía nerviosa. Esto cobra particular relevancia cuando en el siglo XVIII en donde los médicos plantean que la tercera parte de las enfermedades se debían a orígenes nerviosos. A partir de ese momento, comienza la exportación de la terminología científica a otras áreas como la medicina, la biología y la química, es ahí donde el médico y fisiólogo francés Claude Bernard, a principios del siglo XIX, aplico el concepto de estrés a otras ciencias como la medicina, en donde indico que la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente.

Selye consideró al estrés como un agente desencadenante, dado que es un elemento que atenta contra la homeostasis del organismo, que resulta en una respuesta fisiológica no específica, así fue como el concepto de estrés, desde la perspectiva de Selye fue evolucionando, inicialmente se apegó a la concepción de una respuesta biológica desde el ángulo de la agresión cuyas consecuencias no podían ser agradables para el individuo, cuando diferenció los efectos buenos y malos del estrés en “eutrés” y “distrés”; en donde las variables fueron cada vez más numerosas, conduciendo la hipótesis de que el estrés es la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda del medio.

2.2 Enfoques en el estrés

Sobre la definición de estrés han existido esencialmente tres enfoques, cada uno con su carga asociada de conceptos, métodos y teorías.

El primer enfoque se trata del Enfoque fisiológico en donde Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, introduce en fisiología el concepto de estrés, tomando este término desde su sentido físico, es decir, efectos de fuerzas ejercidas en todos los puntos del organismo. Ya que se define al estrés como un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, considerando por lo tanto el estrés como una respuesta fisiológica generalizada y no específica a estímulos ambientales nocivos tomando en cuenta distintos estímulos o estresores individuales de manera que las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo y adaptación a la que ayuda al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte.

Enfoque ingenieril, es el segundo enfoque que trata sobre como considerar el estrés como una característica de los estímulos del entorno de las personas, sobre términos de carga que se ejerce sobre el individuo por elementos de su entorno. De manera que el estrés produce así una reacción de tensión en el individuo normalmente reversible y si estos elementos persisten pueden ser perjudiciales e irreversibles.

Y por último se analiza en Enfoque psicológico en donde el estrés no es solamente una dimensión del ambiente físico o psicosocial si no que puede ser definido en términos de carga de trabajo o de situaciones que se consideran estresantes, por lo tanto, está en función no sólo demanda el entorno, sino que también la percepción de los individuos ante esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas.

Es por ello que es importante la experiencia que se pase al presentar el estrés, ya que la combinación de la situación en la que se encuentre el individuo hay que tener en cuenta algunos aspectos personales que puedan variar con el tiempo tales como la edad, las necesidades, los estados de salud y fatiga de modo que todos estos factores influirán ante la presencia del estrés.

2.3 El Estrés Laboral y los Riesgos Psicosociales

El estrés laboral se ha definido como una relación entre una persona y su entorno laboral que es percibido como impuesto, o excediendo sus recursos y poniendo en peligro su bienestar (Conasida, 2001).

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. Ciertas condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas.

A lo que el estrés laboral se puede considerar como un proceso en donde intervienen estresores o demandas laborales de diversa índole, consecuencias del estrés, y también recursos tanto de la persona como del trabajo que su ausencia puede convertirse en un estresor más, y su presencia puede amortiguar los efectos dañinos de los estresores. Entre los diversos riesgos psicosociales se pueden categorizar en dos bloques, el primer bloque se conforma de aspectos físicos, sociales y organizacionales que están asociados a ciertos costes fisiológicos y psicológicos y el segundo bloque se conforma de recursos personales y laborales, que son funcionales en la consecución de las metas, reducen las demandas laborales y estimulan el crecimiento y desarrollo personal y profesional.

Los factores psicosociales son las condiciones del trabajo relacionadas con la organización, el puesto, la tarea y del entorno, que afectan al desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. Cuando los factores organizacionales y psicosociales son desfavorables tanto para el trabajador como para la salud del trabajador hablamos de factores de riesgo psicosocial, y actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral. (Gil-Monte, 2010).

Dado que los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las situaciones o contexto laboral que presente el individuo. Estas características contextuales que se presentan en el entorno de trabajo determinan

la respuesta del individuo en función del grado de ambigüedad que dicho contexto presente. Es decir, cuando una situación tiene mucha fuerza o es constante, las características del individuo son más determinantes de su conducta.

En el ámbito laboral, los estresores que se presentan influyen de forma importante en el sujeto de manera que existen profesiones con niveles de estrés más altos que otros independientemente de sus diferencias individuales, unos trabajos exigen prisa, otros exigen precisión, exactitud, otros exigen un gran esfuerzo físico, otro esfuerzo mental, otros acarrean una gran responsabilidad, y las consecuencias de un error pueden ser vitales.

Ahora bien, además de tener en cuenta la profesión y el contexto laboral, debemos tener en cuenta las diferencias individuales. De manera que si dos personas se encuentran en un mismo puesto de trabajo pueden responder de manera muy diferente ya que uno puede estresarse y otro no, ya que cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés, de modo que para un individuo puede que le sea agobiante, pero que no lo sea para otro, aun así, si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza, surgirá la reacción de estrés.

No obstante, los siguientes factores han sido recogidos en un amplio informe sobre el estrés laboral de la Comisión Europea (2000)

El exceso y falta de trabajo, tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás, ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando, falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral, no tener oportunidad de exponer las quejas, responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones, superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni nos apoyan, falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo he Inseguridad en el empleo con poca estabilidad de la posición, y verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.

2.4 El estudio del estrés laboral: una perspectiva histórica

(Peiró, 2009) indica que desde la década de los setenta, gran parte de las propuestas teóricas destaca el desajuste entre el individuo y el ambiente. Este desajuste aparece en el momento que el individuo percibe que las demandas del contexto laboral son superiores a sus recursos de afrontamiento, por lo que las cataloga como demandas nocivas que no puede controlar, es decir, fuente de estrés.

El modelo Demandas-Control formulado por (Karasek, 1979) ha influido de manera significativa en la investigación del estrés laboral desde los años setenta hasta el principio del siglo XXI. Dicho modelo propone que el estrés laboral aparece en el individuo con una determinada intensidad dependiendo de la relación entre las elevadas demandas percibidas por éste.

Un amplio estudio, que llevado a cabo en la armada estadounidense durante la segunda guerra mundial mostró, que los sentimientos de amenaza podían dar lugar a quejas psicósomáticas y a una disminución en la motivación, y que determinadas intervenciones organizacionales, como la rotación de las unidades militares, podían reducir, hasta cierto punto, el estrés.

Sin embargo, no fue sino a finales de los cincuenta, cuando la investigación sobre el estrés ocupacional se vio impulsada gracias a un amplio proyecto de investigación, desarrollado desde el Instituto para la investigación social de la universidad de Michigan (French y Khan, 1962).

El influyente libro Estrés organizacional, estudios sobre conflicto de rol y ambigüedad, que fue publicado como parte de este programa de investigación en 1964, puso de manifiesto de qué modo los tipos de problemas relacionados con el rol de los empleados podían conducir al estrés. Así, la investigación desarrollada en este período, estaba particularmente interesada por los potenciales factores de riesgo para la experiencia de estrés, tales como por ejemplo la alta presión en el trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol. Como consecuencia más directa, el interés por el área del estrés en el trabajo creció rápida y paralelamente al interés

por la salud mental en Norte América. Sobre la salud mental de los trabajadores de la línea de montaje en una fábrica de coches, y desde la que se puso de manifiesto que los sentimientos de desamparo eran generalizados, al tiempo que se producía una traslación de tales sentimientos a la vida de los trabajadores fuera del trabajo. Esta variable ha sido posteriormente incluida en la investigación sobre estrés ocupacional, siendo estudiado con frecuencia el papel que desempeña en el desarrollo y evolución de la enfermedad cardiovascular. Desde esta aproximación, se planteaba que las tareas asignadas al trabajador tenían que ser diseñadas de un modo tal que se creasen condiciones favorables para la alta motivación, la satisfacción y el desempeño.

En 1991, se celebró una reunión promovida por la Organización Mundial de la Salud, sobre un ambiente de trabajo saludable, en la cual participaron numerosos expertos en el tema dándole interés al tema de un ambiente de trabajo saludable y la salud mental que se ha plasmado en la Directiva Marco de acción en materia de Seguridad, Higiene y Protección de la salud en el trabajo en donde se tomaron en consideración los riesgos psicosociales del trabajo a la hora de llevar a cabo valoraciones de riesgos en el contexto laboral y a los cambios en el entorno, estructura y naturaleza del trabajo, los que han sido que el estrés sea cada vez más común y frecuente entre los trabajadores.

2.5 Consecuencias del estrés laboral

Según Cannon (2002) miembro de la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés, menciona que las consecuencias del estrés pueden ser graves tanto para la persona como para el ambiente de trabajo, por lo que es de suma importancia considerar los efectos para evitar consecuencias para ambos y en el caso de la organización se genere una baja en la productividad.

Las consecuencias del estrés laboral, hacen referencia a cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, y si no se controla puede tener consecuencias negativas sobre la persona. Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastrointestinales, crisis nerviosas, con implicaciones más o menos graves sobre su salud.

Por otra parte, las consecuencias del estrés laboral no afectan sólo a las personas que lo viven sino también a las organizaciones, de manera que cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples. Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

De la misma manera el estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son los cambios de hábitos relacionados con la salud, las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos, los cambios cognitivos que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud. A sí mismo el estrés puede modificar los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo y la tensión, aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, reduciendo las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, provocando que estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias negativas para el individuo en las principales áreas de su vida.

A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para salud hace aumentar el estrés y producir una alta activación fisiológica que en el tiempo puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, como dolores de cabeza, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. (Labrador y Crespo, 1993).

De igual manera estos cambios en especial pueden producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones y aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer.

Es por ello que el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, y a su vez deteriorar la salud en otras formas. De manera que puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar. Sufriendo así reacciones de depresión por no poder resolver su problema.

Estos trastornos de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones y por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho de estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1996). Así, por ejemplo, los estudiantes con alta ansiedad de evaluación presentan una disminución del rendimiento, mientras que los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad a los exámenes no sólo reducen ésta, sino que mejoran el rendimiento académico, aumentando la nota media.

Al realizar un estudio de cómo el estrés provoca interferencias sobre los llamados procesos cognitivos superiores y sobre el rendimiento se ha llevado a cabo fundamentalmente desde una perspectiva cognitivo emocional y, sin duda, la emoción con la que más se ha trabajado a la hora de estudiar esta influencia negativa sobre los procesos cognitivos ha sido la ansiedad y el estrés.

2.5.1 Consecuencias psicológicas

Lazarus y Susan Folkman definieron el estrés psicológico como una relación particular entre la persona y su entorno, valorada por la persona como una situación que sobrepasa o pone en peligro su bienestar. Afirman que la situación debe considerarse como condición amenazante y peligrosa.

Engel (1962) define de la siguiente manera: "Todo proceso, originado tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, 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". En un intento de englobar ambos enfoques, biológico y psicológico, que son, en definitiva aspectos parciales de un proceso vital único, hemos definido el "estrés vital" como "conjunto de modificaciones en el funcionamiento basal del organismo, directamente atribuibles a la eliminación, o adaptación a estímulos nocivos o peligrosos, reales o imaginarios".

En el siglo XXI, la sociedad se enfrenta diariamente a situaciones que alteran sus capacidades psicológicas. Se busca la excelencia, tanto en el ámbito académico, como el laboral, e incluso en situaciones cotidianas. Esto hace que un porcentaje elevado de la ciudadanía experimente aumento de estrés en su vida diaria.

El estrés es una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. En el ámbito laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Esta alteración fisiológica de nuestro organismo repercute en nuestra capacidad de actuación dentro del ámbito laboral y de toma de decisiones y se traduce en un descenso en la calidad de trabajo del individuo.

El Eustres ha sido considerado como el nivel de activación del organismo necesario y óptimo para llevar a cabo nuestras actividades cotidianas, especialmente aquellas que requieren una respuesta inmediata. Sería el nivel de respuesta proporcional al estímulo, que cumpliría con una función adaptativa y ayudaría al individuo a enfrentarse con éxito a las situaciones.

Por otro lado, se encuentra el Distres, que es un nivel de activación del organismo, a nivel físico y psicológico, excesivo o inadecuado a la demanda de la situación, y que si se prolonga puede tener causas negativas para la persona. En ello tiene mucho que ver las demandas del entorno y los recursos propios para afrontarlas, así como nuestra propia valoración al respecto.

Suelen denominarse estresores a las situaciones de riesgo de alteración psicológica del trabajador y pueden ser de carácter físico o psicosocial.

El ambiente laboral en el que se desarrolla un trabajo forma parte del carácter físico. Así pues, es importante trabajar en un ambiente en el que allá una correcta temperatura o iluminación, así como un entorno en el que se carezca de ruidos externos.

De igual manera los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas.

Todo ello puede influir en la salud del trabajador y en el rendimiento laboral, afectando a la salud a través de un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas y ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo, un estado que se caracteriza por altos niveles de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Por otra parte las características psicosociales engloban las del propio trabajo que se esté desarrollando, de este modo la dificultad de trabajo, con un ritmo de trabajo mayor que las capacidades de resolución, así como las relaciones laborales o las metas que se tienen forman parte de este sector y todo ello puede influir en la salud del trabajador y en el rendimiento laboral.

2.5.2 Consecuencias fisiológicas

El fisiólogo Walter Cannon, introduce el término estrés para referirse a la reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones aversivas o amenazantes. Desde el punto de vista biológico se puede definir los estímulos o situaciones en estresores que, por su capacidad para producir cambios fisiológicos en el organismo, automáticamente disparan la respuesta estrés, causando ciertas enfermedades tales como colitis, úlceras gástricas, migrañas, gastritis, etc.

Los estímulos aversivos pueden producir, además de respuestas emocionales negativas, un daño en la salud de las personas. Mucho de estos efectos dañinos no son producidos por los propios estímulos. Si no por las reacciones a ellos. Por tanto, las expresiones negativas pueden tener efectos negativos, sobre quienes experimentan y sobre aquellas con que interactúan.

Walter Bradford Cannon es una figura central de la fisiología norteamericana del siglo XX, el primer gran fisiólogo de su país que no se formó en Europa. Dotado de una gran curiosidad científica, fue pionero en numerosos campos de la investigación médica como la radiología, la endocrinología y la neurofisiología.

Tras diversas pruebas, comprobó que los animales que mejor se prestaban a la experimentación eran los gatos, a los que hacía ingerir sales de bario y bismuto. Demostró que los movimientos del tracto digestivo eran peristálticos y no mediante espasmos como se creía en aquella época. En el curso de sus investigaciones radiológicas, Cannon observó que a los gatos sometidos a situaciones de miedo y ansiedad se les paralizaban los movimientos gastrointestinales y les aumentaba la tensión arterial, así como los niveles de glicemia y adrenalina.

Las emociones intensas provocan en los animales un incremento de la secreción de adrenalina por las glándulas suprarrenales para hacer frente a las necesidades energéticas. Cuando se rompe la homeostasis se desencadena una respuesta de estrés debida a un hiperfuncionamiento.

El concepto de homeostasis engloba a los mecanismos reguladores que mantienen estables de manera automática las condiciones internas de un sistema abierto entre

ellos agua, iones, pH, glucosa, proteínas, temperatura, hambre, sed, etc. Esta concepción biológica se extendió a otros campos y así nació la idea de homeostasis social, ya que era la época de la Gran depresión, y años más tarde la hipótesis de Gaia, que contempla la Tierra como un organismo vivo que se autorregula a sí mismo.

Selye distingue entre estrés fisiológico y emocional, sosteniendo que el mismo patrón de respuesta fisiológica ocurre ante todos los estímulos de estrés, aunque admite la posibilidad de que algunos rasgos de ese patrón sean específicos para ciertos estímulos, pero eso sí, siendo variables inducidas situacionalmente sobre una base común biológica (SELYE, 1975). En este modelo de Selye es seguido por aquellos que relacionan la enfermedad con los cambios vitales y la adaptación conductual a dichas demandas, o su asociación con emociones como la ira, el temor, la inquietud, etc. En esta misma línea, (ANSORENA, COBO, & ROMERO, 1983) definen el estrés como una respuesta no específica y generalizada que se desencadena a nivel bioquímico ante diferentes situaciones estimulares o estímulos aislados que alteran o perturban la homeostasis del organismo. Esta definición, como puede observarse, resalta la no especificidad de la respuesta de estrés, cuyas manifestaciones bioquímicas y fisiológicas son idénticas, independientemente de la intensidad con que se producen y los estímulos que las desencadenan.

Otro elemento sobre el que Selye hace hincapié a la hora de estudiar el estrés, es el hecho de que el estrés puede implicar tanto aspectos positivos como negativos, agradables como desagradables. Es por tanto un proceso benéfico para el organismo que ejerce una función protectora. Sin embargo, un exceso de reacción de estrés o una reacción de larga duración nos acercaría al concepto de esta línea centrada en la respuesta fisiológica necesaria en cada individuo, para que funcione de manera armónica en las condiciones óptimas compatibles a sus posibilidades de adaptación.

2.6 Estresores laborales

Robert Karasek formuló el modelo demanda-control que explica el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas. El Modelo planteaba que la Tensión Mental en el trabajo y sus consecuencias físicas y psicológicas resultan de la interacción entre las Demandas del trabajo y el Control que se ejerza sobre este. Las Demandas del trabajo se definían como: sobrecarga mental, restricciones organizacionales para realizar las tareas, o demandas conflictivas; mientras que el control sobre el trabajo hacía referencia a la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias competencias y capacidades (Karasek, 1979)

El modelo proponía que altas Demandas actúan como estresores o reacciones de estrés, y que los efectos de la Tensión mental más adversos para la salud se daban en situaciones de altas demandas y bajo control. Esta combinación de características del trabajo es lo que se denominaba “trabajo altamente estresante”. En los años 80 el modelo fue desarrollado, siendo la extensión más importante la incorporación de una tercera dimensión. Este nuevo factor hace referencia tanto a la ayuda interna de compañeros de trabajo y jefes, como a la externa. Al mayor riesgo de problemas físicos y psicológicos se daría en grupos aislados, con trabajos caracterizados por altas demandas, bajo control y bajo Apoyo social (Karasek R. y., 1990)

Generalmente, los problemas de salud laboral que se han tratado de explicar con el Modelo se han abordado con la óptica de la presencia real del problema, tanto desde un punto de vista objetivo, como subjetivo basado en la percepción o autodiagnóstico de los trabajadores. Sin embargo, es menos habitual el enfoque de la salud laboral desde el punto de vista de la potencialidad percibida por los trabajadores del riesgo de llegar a sufrir una enfermedad o accidente.

En el modelo original de karasek, la escala de demandas del trabajo contenía principalmente medidas de sobrecarga, lo que se ajustaba a las características de una sociedad industrial donde la sobrecarga era el estresor más relevante (Mikkelsen, 2005).

Aunque se reconocía que podía haber otros tipos de demandas, no era habitual su modelización. Por ejemplo, la dificultad de medir demandas debido a la diversidad de sus componentes, sin embargo, los requerimientos de la sociedad industrial han hecho que vuelva a reconsiderarse esta cuestión. Al llegar las tecnologías de la información han incrementado las exigencias cognitivas con vistas a la toma de decisiones, a un conocimiento más profundo de las organizaciones complejas y a la habilidad para analizar y resolver problemas en situaciones de incertidumbre, lo que fue provocando cierta tensión en los trabajadores.

Se buscaron ciertas capacidades explicativas diferenciando entre una dimensión “cuantitativa o sobrecarga”, relacionadas con ritmos y plazos o con exigencias cognitivas, sensoriales o emocionales por lo que se obtuvieron ciertas evidencias de mejores ajustes del modelo en donde se encuentran que, al diferenciar entre demandas, mejora la varianza explicada con relación al estrés laboral, a la satisfacción en el trabajo, en menor medida, a otras variables como “quejas de salud subjetivas” .Al mismo tiempo, encontraron que diferentes tipos de demandas eran predictivos con relación a ciertas variables y a otras no. Así, por ejemplo, las demandas cognitivas eran asociadas con el estrés, pero no con el aprendizaje. en este mismo sentido, encontrando una asociación de demandas cognitivas con el estrés o la fatiga, pero no con la satisfacción o los accidentes laborales.

Las evidencias confirmatorias del Modelo se conceptualizaron en varias dimensiones de Demanda, fortaleciendo la asociación positiva entre Demandas y problemas o enfermedades tanto físicos como psicológicos, así como los efectos negativos del Control y del apoyo sobre estos. En concreto, respecto a la relación entre Demandas y Control y la Tensión mental y sus consecuencias físicas y psicológicas sobre los trabajadores se han postulado generalmente énfasis en la distinción entre estos dos tipos de efectos. Así en este caso, la alta Tensión mental se podría reducir mediante medidas que mejoraran el control de apoyo, pero los niveles de Tensión mental continuarían indeseablemente altos en tanto las Demandas permanecieran altas.

2.6.1 carga mental de trabajo

La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad.

La carga cuantitativa es equiparable con el estrés cotidiano y equivale a estar hasta el cuello de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva a la hora de evaluar e implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir; está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar las tareas.

También se apunta a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral, como por ejemplo al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto llevan a exigir más al empleado y que éste abandone tareas más gratificantes, como el tiempo que se pasa con su familia, el tiempo con los amigos o el deporte. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral.

Otra fuente de estrés deriva de lo que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador. La falta de definición de las labores a realizar lleva a la ambigüedad del rol, de forma tal que el empleado no sabe qué debe hacer o qué se espera de él, porque tiene información insuficiente.

El conflicto del rol surge cuando hay diferencias entre la descripción del trabajo y de cómo lo perciben los demás o cuando no se corresponde con las expectativas del candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflictos suele afectar a los escalones inferiores de la organización. Una manera de evitarlo es tener una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.

Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor y dentro de ellas se destacan los conflictos personales. Pero el apoyo social y las relaciones sociales

proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generando lazos emocionales y generando las habilidades para afrontar el estrés.

El factor social más importante es la falta de comunicación, también se manifiesta en la falta de reconocimiento o de valoración de las tareas hechas, en otros casos la fuente es un excesivo entrometimiento o crítica de la labor del trabajador. Las relaciones conflictivas con los compañeros, los ataques o el acoso contribuyen al mal clima laboral. Puede que no sea responsabilidad directa de la empresa, pero los directivos deben saber cuál es el ambiente de trabajo, dónde están los conflictos y cómo abordarlos.

La falta de relación con las personas en el trabajo, el aislamiento social y la ausencia de apoyo es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar. Muchas destrezas dependen de las personas -ya que algunos son más extrovertidos que otros- y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo.

Además de estos factores generales, debe tenerse en cuenta el papel de las diferencias individuales y de personalidad que suelen ser importantes y pueden atenuar o agravar los efectos de los factores antes mencionados. El tipo de personalidad, los hábitos y costumbres de cada uno, van a modular la reacción al estrés y puede ser que ésta sea mejor o peor. Los rasgos personales más estudiados han sido los ansiosos o neuróticos, ya que éstos pueden encontrar en casi cualquier cosa una fuente de estrés.

2.6.2 jornada de trabajo

Hacia finales del siglo XIX la mayoría de los países capitalistas avanzados ya contaban con legislaciones que limitaban la jornada laboral en un tope de 8 o 10 horas. La industrialización era especialmente despiadada en aquellos rubros que eran centrales para el despegue capitalista. La contienda por las horas de trabajo fue especialmente intensa en aquellas ramas, como la textil y la mecánica, en donde la avaricia capitalista de aumentar el trabajo se presentaba bajo una forma particularmente intensa.

Junto a los sindicatos ingleses, fue la Asociación Internacional de Trabajadores la primera en reconocer en su manifiesto inaugura la jornada laboral de 10 horas como una de las mayores conquistas de la clase obrera hasta el momento, la cual, luego de las revoluciones de 1848 debió ser aceptada por la mayoría de los gobiernos del continente europeo a lo largo del transcurso de la segunda mitad del XIX. Los obreros de Dunkirk, declararon que la duración del tiempo de trabajo requerida bajo el actual sistema era demasiado grande y que lejos de dejar al obrero tiempo para el reposo y la educación, lo sume en una condición de servidumbre que es poco mejor que la esclavitud.

Por eso decidieron que 8 horas son suficientes para una jornada laboral”, fue una de las resoluciones que adoptó el Congreso Internacional de la Asociación Internacional de los Trabajadores de Ginebra en 1886. En la década de 1880 se desarrolló en Chicago, uno de los principales centros industriales de Estados Unidos, una dura lucha por la jornada laboral de 8 horas. Esta llevó a que el 4 de mayo de 1886, punto álgido de una serie de protestas que habían sido iniciadas el 1º de mayo, un infiltrado arrojara una bomba a la policía.

De aquí en adelante estos luchadores se convertirán en grandes mártires de la clase obrera en la pelea por la jornada de 8 horas, y pasará a considerarse el 1º de mayo como el Día internacional de los trabajadores.

Esta lucha se trasladó rápidamente a otros países. La II Internacional se hizo eco rápidamente de los hechos y al igual que su antecesora adoptó el derecho a la

jornada laboral de ocho horas como una de las principales resoluciones de su congreso fundacional en París, que coincidió con los 100 años de la Revolución francesa.

El primer congreso de los trabajadores que fue hacia los poderes públicos ante la obligación de reducir legalmente a ocho horas la jornada de trabajo y de aplicar las demás resoluciones del Congreso Internacional de. La fecha de la movilización quedó determinada para el 1° de Mayo de 1890. En Francia hubo huelgas en más de 180 ciudades y unos cien mil obreros se reunieron en París. En el resto de Europa las manifestaciones enfrentaron a la policía. En Londres se reunieron más 300.000 obreros y en el resto de las principales capitales europeas sucedió lo mismo.

Se levantó con fuerza el lema de los “Tres ochos” (ocho horas de trabajo, ocho de sueño y ocho de ocio), como también el del derecho al voto. La adopción de la legislación laboral en cada uno de los países fue el resultado central de la puja entre el Estado y las clases dominantes contra la acción del movimiento obrero organizado.

En España, luego de una huelga de 44 días, que tuvo su epicentro en Barcelona en 1919, se conquistó la jornada laboral de 8 horas y la legalización de los sindicatos. La huelga había comenzado por el despido de ocho trabajadores. Pronto la huelga se extendió al conjunto de los trabajadores y se convirtió en huelga general, y tras más de un mes de paralización absoluta de la ciudad el 3 de abril de 1919 fue aprobado el decreto en toda España que reglamentaba la jornada de ocho horas de trabajo.

A pesar de que muchos países contaban con legislaciones laborales sobre los límites de la jornada laboral su implementación dependía en buena parte de aquella “guerra civil prolongada y más o menos encubierta” que describía Marx. A principios del siglo XX se destacan otro ciclo de huelgas por la jornada laboral de ocho horas. En países de América Latina la legislación laboral tardó varios años más en implementarse. En 1906 estalla la huelga de Cananea, en el estado de Sonora en México. La huelga tuvo como protagonistas a los mineros de la Cananea

Consolidates Copper Company, propiedad del estadounidense Willian C. Greene. Finalmente será el artículo 123 de la Constitución mexicana de 1917 el que decreta la jornada laboral de 8 horas. En el resto del continente la legislación sobre la jornada laboral de 8 horas tardará aún más en ser conquistada, en Argentina esto recién sucederá en 1929.