



ESTRÉS LABORAL

Malaga Toledo Citlali de Belén

Materia: Seminario de Tesis

Catedrático: Cordero Gordillo María del Carmen

Semestre: 8º

PASIÓN POR EDUCAR

Carrera: Psicología General

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 Causas del estrés

3.1.1 Causas sociales

3.1.2 Causas biológicas

3.1.3 Causas químicas y ambientales.

3.2 El Estrés en la cotidianidad.

3.2.1 Estrés positivo (Eustrés)

3.2.2 Estrés negativo (Distrés)

3.3 Concepto de estrés laboral

3.4 Modelo Teórico del Estrés Laboral

3.4.1 Demandas psicológicas

3.4.2 Control

3.4.3 Apoyo social

3.5 Riesgos Psicosociales

3.5.1 Características de los Riesgos Psicosociales

3.5.2 Factores psicosociales

3.6 Tipos de Riesgos Psicosociales

3.6.1 Síndrome de burnout

3.6.2 Definición

3.6.3 Causas del burnout

3.7 Síndrome general de adaptación

3.7.1 Fase de alarma

3.7.2 Fase de resistencia

3.7.3 Fase de agotamiento

3.8 Prevención e Intervención de Riesgos Psicosociales

3.8.1 Prevención primaria

3.8.2 Prevención secundaria

3.8.3 Prevención terciaria

3.9 Estrategias de intervención en el ámbito organizacional.

3.9.1 Estrategias de intervención a nivel personal.

3.10 Afrontamiento del estrés laboral

3.10.1 Prevención del estrés laboral

Capítulo III

MARCO TEÓRICO

3.1 Causas del estrés.

Cualquier situación que la persona perciba como una demanda o una amenaza o que exija un rápido cambio es productora de estrés. (Naranjo Pereira, 2009)

Las causas del estrés son tan variadas como las situaciones que pueden presentarse en la vida de una persona, ya que este se presenta cuando hay un cúmulo de situaciones que han permanecido en latencia y sin manifestación evidente, de cierta manera atribuir una sola situación a la causa del estrés, sería bastante apresurado.

Es por ello que algunas de las causas más comunes del estrés son las siguientes categorías: causas sociales, causas biológicas, causas químicas y causas ambientales.

3.1.1 Causas sociales.

Los individuos fuertes y saludables pueden responder mejor a las demandas externas e internas que las personas débiles y cansadas. Existen circunstancias que el individuo experimenta cuando se relaciona con el medio ambiente y con la sociedad que lo rodea y estas pueden convertirse en algo nocivo para la salud y el equilibrio de su relación con los demás y el trabajo mismo produciendo estrés.

El estrés ha sido distribución inequitativa del espacio que constituyen patologías mentales y de conductas mal adaptativas a nivel social, reflejadas en comportamientos delictivos. Es por ello que altas densidades poblacionales a nivel urbano merman las interacciones sociales entre individuos, generando un comportamiento poco altruista y egoísta. Sin embargo, esto ocurre en determinadas culturas, pues en sociedades donde los valores y las costumbres están más arraigadas, se presenta el efecto contrario.

Se considera que esta problemática influye en la competencia por el acceso a oportunidades de empleo, salud y educación. Sumado a que las tasas de desempleo son bajas y hay una alta cobertura de los sistemas de salud y educación.

Desde esta perspectiva, se podría sugerir que el estrés estaría ligado estrechamente al desarrollo económico pues a mayores índices de desempleo los niveles de estrés tienden a aumentar.

3.1.2 Causas biológicas.

El fisiólogo Walter Canon utiliza el termino estrés para referirse a la reacción biológica provocada por la percepción de situaciones aversivas o amenazantes.

Desde el punto de vista biológico se puede definir los estímulos situaciones en estresores por su capacidad para producir cambios biológicos en el organismo como gastritis, migrañas, úlceras etc.

Ciertas enfermedades crónicas son aquel tipo de patología para la cual no se ha encontrado una cura definitiva. Los pacientes con enfermedades crónicas cambian su forma de ver la vida y de percibirse a sí mismos. Se analiza que ciertos cambios de hábitos, y la modificación de los patrones conductuales desencadenan en la persona estados de alerta y auto protección que aumentan la vulnerabilidad del individuo a presentar cuadros de estrés. (Durán, Valderrama, Uribe, González, & Molina, 2010)

Se considera que cierta vulnerabilidad está dada en función de la edad, la gravedad de la enfermedad, la forma en que afronta la vida, de manera que estos conjuntos de factores sean adoptados de manera adecuada, la enfermedad tenderá a minimizar sus efectos o a agravarse.

3.1.3 Causas químicas y ambientales.

(Rodríguez, L., & Alonzo, J., 2004). Describen el síndrome del edificio enfermo, el cual se define como el conjunto de malestares que presentan los ocupantes de un inmueble expuesto a diversos factores contaminantes, que después de abandonarlo, tienden a presentar mejoría en su estado de salud general.

Se pueden presentar diversas repercusiones en los individuos dependiendo del tipo de estímulo, a nivel químico, y de contaminación exterior.

A nivel químico, generalmente exponen a sus ocupantes a la inhalación en mayor medida y a la exposición directa de sustancias que podrían ser irritantes para piel, ojos, mucosas en general, llegando a ser factores que puede que generen incomodidad excesiva en los individuos.

Es por ello que las causas del estrés son tan variadas como las experiencias de vida tenga un individuo, estando fundamentalmente ligadas al contexto, y las a factores cognitivos, biológicos y del ambiente que rodea al individuo y su exposición a los estímulos proporcionados que juegan un papel fundamental en la determinación de los hechos generadores del estrés.

3.2 El Estrés en la cotidianidad.

3.2.1 Estrés positivo (Eustrés)

Se considera que estos cambios que se producen en la persona ante la demanda son adecuados al estímulo o para explicarlo de otra manera, si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, se habla de Eustrés o buen estrés, indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio (Regueiro, S.F).

La persona se manifiesta con placer, alegría, bienestar y equilibrio. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo, con ganas de satisfacer ante el estresor. Es por ello que la persona puede manifestar y expresar su talento especial como así también su imaginación e iniciativa. Ya que el Eustrés es un estado en el cual se potencia el mejoramiento del nivel de conocimiento, de las ejecuciones cognitivas que provee la motivación, lo que es indispensable para nuestro funcionamiento y para nuestro desarrollo.

3.2.2 Estrés negativo (Distrés)

Si las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, aún agradables, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegamos al Distres o mal estrés. De manera que cada factor de estrés tendrá por supuesto, una respuesta específica de acuerdo al problema causal, pero estará siempre acompañado por una respuesta biológica y común a todos esos factores y por lo tanto no específica, es decir, independiente del tipo de factor causante y que se traduce por un conjunto de cambios y de reacciones biológicas y orgánicas de adaptación general. Para Richard Lazarus (1966) es "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar

3.3 Concepto de estrés laboral.

Hablamos de estrés laboral cuando se produce una discrepancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerlas frente. Este problema consiste en que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento tanto físico como mental. Esto supone una seria amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, afectando a sus relaciones familiares y emocionales.

Se considera que el estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales. Es por ello que se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre 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.

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. Se considera que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas. (Hoyos, 2010)

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, y disminución de la productividad, se encuentra el estrés. La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha realizado un estudio sobre el estrés

laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% burnout (se sienten "quemados" en su trabajo).

Se analiza que conforme ha ido creciendo la importancia del estrés en nuestra sociedad ha ido aumentando también la investigación sobre este fenómeno planteada desde diversos ámbitos disciplinares. En el marco de la Psicología del Trabajo se han desarrollado diversos modelos que han puesto de relieve diversos aspectos significativos.

Es por ello que estos planteamientos han puesto el énfasis en una conceptualización individual del estrés, que arranca de una consideración subjetiva tomado en cuenta su componente experiencial y sus consecuencias para la salud y el bienestar personal. De manera que esta aproximación presenta importantes limitaciones al no tomar en consideración los aspectos colectivos del estrés, que son de especial relevancia en el ámbito laboral.

De cierta manera existen diversas experiencias de estrés producidas por una serie de situaciones ambientales o personales que podemos caracterizar como fuentes de estrés o estresores. Esas situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés, la cual desencadena una serie de vivencias emocionales, afrontando una serie de situaciones y/o experiencias de estrés, la cual se producen ciertos resultados para la persona con mayor o menor duración de esos que pueden llegar a tener efectos y consecuencias más significativas y duraderas para la persona. (Hoyos, 2010).

De este modo, la experiencia de estrés de una persona en un contexto en el que hay un buen nivel de apoyo social tienen resultados menos negativos que los que produce si el apoyo social es nulo o escaso y así las personas pueden jugar un papel amortiguador de los efectos del estrés producidos por el impacto de los estresores y de las experiencias de estrés.

3.4 Modelo Teórico del Estrés Laboral

“Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo” (Martínez, 2001)

Se considera que este modelo predice, en primer lugar, el riesgo de enfermedad relacionado con estrés, en segundo lugar, la relación con comportamiento activo o pasivo, que suelen ser dos mecanismos psicológicos principales, que contribuyen a desarrollar esta perspectiva de la tensión psicológica como efecto de las exigencias del trabajo y el alcance para tomar decisiones para enfrentar dichas exigencias. Es por ello que el estrés puede estudiarse a través de los estresores o fuentes de estrés y el grado en el cual el trabajador puede tomar decisiones acerca de su trabajo. De manera que las exigencias como la carga de trabajo, se definen en términos de la presión de tiempo y el conflicto de roles para realizar las tareas.

3.4.1 Demandas psicológicas

Demandas psicológicas: “Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea”. (Martínez, 2001).

Se considera que el estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, estas demandas

elevadas pueden surgir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, entre otra cantidad de demandas he interrupciones.

De acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma es baja.

Este modelo se ha asociado con un mayor riesgo de enfermedad, con trastornos psicológicos, en contraste con la motivación laboral, ya que se incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo.

3.4.2 Control

Control: “Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas”. (Martínez, 2001).

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, así mismo de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades o bien las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la ejecución del trabajo.

3.4.3 Apoyo social

Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud”. (Martínez, 2001).

Se considera que el apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. De tal forma

que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta.

Es por ello que este modelo genera la prevención del estrés laboral optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros, y puede verse influido e influir en los cambios en la organización y en el clima laboral.

Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

3.5 Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales son aquellos factores derivados de la organización del trabajo y que pueden tener gran influencia en la realización personal y profesional de cada persona. (Fernández, 2010).

Se considera que los factores de riesgos son producidos por el trabajo. Suelen ser las condiciones o el ambiente en las que realiza la actividad profesional, así mismo la intensidad de las tareas que desempeña el trabajador. Los riesgos psicosociales son factores derivados de las inadecuadas condiciones de trabajo, que pueden influir seriamente en la salud del trabajador de manera negativa, si estas son adecuadas se pueden conseguir excelentes resultados.

Considerando que las personas, tienen mucho que ver con sus compañeros de trabajo, y, con las personas que comparte extra laboralmente o fuera de su lugar de trabajo. Ya que se considera gran influencia en la satisfacción y desempeño de la persona. De manera que son factores relacionados con el trabajo como la tarea y las relaciones con superiores y compañeros, que tiene la capacidad de promover la autorrealización de cada trabajador ya sea personal o profesional, generando satisfacción y motivación, consiguiendo trabajadores productivos y de igual manera, influyendo positivamente en su desempeño laboral, obteniendo mejores resultados. Aun así, se les puede diferenciar de otros riesgos por los síntomas o características que presentan.

Los riesgos psicosociales son: “un conjunto muy elevado de aspectos relacionados con la gestión y organización del trabajo que pueden tener diferentes objetivos como son la mejora de la salud laboral, la eficacia del desempeño en el trabajo, clima y la satisfacción laboral”. (Llaneza, 2009).

3.5.1 Características de los Riesgos Psicosociales

Entre alguna de las características de los riesgos psicosociales, suele presentarse él; El estrés laboral, que suele ser el acoso dentro de la empresa o el malestar por varias tareas que sufren los trabajadores, pueden deberse a una mala organización o dirección de la institución, y no a problemas personales o familiares. (Fernández, 2010).

De igual manera se presentan los grandes cambios que se han ido dando a través de los años en la tecnología, economía, entre otros; han ido provocando grandes cambios ante los ojos de los trabajadores, lo que ha podido afectar su salud mental e ir desarrollando algún tipo de riesgo psicosocial. (Fernández, 2010)

Se considera que, en el siglo XXI, los riesgos psicosociales son uno de los mayores problemas que se observan en la mayor parte de las organizaciones, y sus efectos pueden ser negativos y en ocasiones irreparables para los trabajadores y la empresa, en caso de no ser detectados a tiempo e intervenidos. Los riesgos psicosociales se desarrollan debido a las inadecuadas condiciones de trabajo, que son denominados factores de riesgos psicosociales.

3.5.2 Factores psicosociales

Las condiciones o el ambiente en que una persona realiza su trabajo, son factores de riesgos psicosociales que en caso de ser inadecuadas pueden llegar a causar daño o malestar en el bienestar o salud de los trabajadores, afectando el desempeño del trabajador y al de sus compañeros de trabajo, sin dejar de lado lo perjudicada que se vería la productividad de la empresa, pues si disminuye el rendimiento de un colaborador, también se retrasarán los procesos de la organización.

(Cortés, 2007). Señala que los factores psicosociales son: El conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra-laboral, que pueden incidir

negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador. (p. 590).

Por lo tanto, se considera que los riesgos psicosociales, son aquellas condiciones de trabajo, que pueden incidir de manera significativa en la vida laboral de un trabajador de manera negativa.

3.6 Tipos de riesgos psicosociales

3.6.1 Síndrome de burnout

El término "Burnout" tiene su origen en el lenguaje de los deportistas anglosajones, cuya traducción al castellano significa "estar quemado". Fuera de este ámbito, la primera vez que se utilizó este término fue en la década de los 70 para referirse a los problemas de fatiga y cansancio profesional de los empleados de los servicios sociosanitarios (trabajadores del área de salud mental, servicios sociales, profesionales educativos, etc.). Sin embargo, se ha constatado que todos los profesionales, sea cual sea su ocupación, son susceptibles de desanimarse y perder su entusiasmo por su trabajo. (CHACÓN, 1997).

El término "burnout" fue introducido en la literatura por Freudenberguer en 1974 para referirse a la situación que experimentaban aquellos profesionales que trabajan en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo son la asistencia a personas, se considera que estos profesionales llegan a un momento en que se agotan o se quedan exhaustos emocionalmente debido a que se involucran excesivamente en su trabajo llegando a ser ineficaces para el desempeño adecuado de las actividades laborales, mostrando una actitud de desilusión por el trabajo, llegando a irritarse rápidamente y experimentan sentimientos de frustración frecuentemente, llegan a enfadarse, desarrollando actitudes suspicaces, volviéndose rígidos, tercos e inflexibles.

Estas manifestaciones conductuales y actitudinales se acompañan de un conjunto de síntomas de carácter psicósomático que es experimentado por los sujetos afectados de burnout con mayor frecuencia e intensidad que los sujetos que no lo están. Los síntomas suelen ser mayor cansancio y fatiga, dolores de cabeza frecuentes, constipados crónicos, insomnio, dificultades respiratorias, problemas gastrointestinales, etc. (GIL - MONTE P.R, 1996).

3.6.2 Definición

El “síndrome de burnout” o “síndrome de estar quemado” es definido de diversas maneras, como una respuesta a una tensión emocional crónica, caracterizada por la fatiga emocional y/o física, una disminución marcada en la productividad y un desinterés por los clientes y colaboradores. (Perlman, B. y Hartman, E., 1982).

Por otros autores es definido como un síndrome de fatiga física y emocional que implica un desarrollo negativo de sí mismo, de actitudes negativas hacia el trabajo y una pérdida de interés y preocupación por los clientes (Pines, y Maslach, 1978))

Entonces podemos entenderla como un proceso de deterioro de la persona debido a situaciones de estrés laboral, que lleva a la misma a una situación de fatiga, desinterés y falta de motivación que generan una baja en el rendimiento laboral y trae dificultades interpersonales tanto dentro, como fuera del trabajo. Se considera que en todas las profesiones y actividades laborales existen presiones y situaciones estresantes que pueden generar diferentes síntomas que afecten a la persona generando cierto desgaste por las actividades laborales que llegan a afectar las capacidades generando ciertas disfuncionalidades en diversas áreas.

Es por ello que el estrés forma parte de nuestra vida cotidiana hasta un punto tal que puede considerarse como un malestar dentro de nuestra civilización, que llega a afectar tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva. Se considera que dentro del contexto de la salud laboral surge un nuevo proceso como lo es el síndrome de burnout, en el cual diversos autores han documentado que este síndrome afecta más a profesiones que requieren un contacto directo con las personas, es decir las que necesitan altas dosis de entrega e implicación. Por lo tanto, se interpreta que el síndrome de burnout es un trastorno adaptativo, crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que altera a la persona que lo padece produciendo un efecto negativo en la calidad de vida.

3.6.3 causas del burnout

Como en la mayoría de los fenómenos humanos, las causas suelen ser múltiples y difícil de identificar cuáles son los determinantes, es por ello que es relevante importante distinguir entre la ansiedad o tensión y el agotamiento, ya que son fenómenos que pueden estar relacionados. Entre las causas principales del agotamiento y posterior burnout se identifican, los factores laborales y aspectos sociales, en general se da una combinación de estas causas. Cabe destacar que ninguno de estos factores se consideran causantes directos, sino que son factores que favorecen la aparición del burnout.

Dada la amplia gama de consecuencias, es difícil establecer un set único de causas para la enfermedad, sin embargo, se han realizado diferentes estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional que han encontrado algunos factores promotores del burnout. Se considera como primer agente de riesgo, el síndrome de burnout ya que está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, aunque esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores. Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia, donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente.

El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante. (Cherniss, 1980).

Es por ello que el síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones referentes al estrés y a la frustración, dentro del ambiente laboral. Provocando que estas condiciones lleguen a generar burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, en los cuales prevalece la confusión, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo.

3.7 Síndrome general de adaptación

La Teoría del Estrés o Síndrome General de Adaptación (SGA) tal y como lo denominó Hans Selye en el año 1936, viene a explicarnos cómo reacciona nuestro organismo ante un estímulo estresante, cuáles son las respuestas fisiológicas que da para adaptarse o luchar contra él, así mismo ayudando al organismo adaptarse y ser independiente del tipo de estímulo que lo provoca ya sea aversivo o placentero. (Rivera, 1994)

En general, se trata de la adaptación del organismo a la dinámica de la vida cotidiana tomando en cuenta a los estresores. De manera en que cada uno de nosotros somos únicos y diferentes, también la manera en que se manifiesta el estrés es diferente para cada persona, aunque compartamos muchos de sus síntomas. Se considera que el estrés es una respuesta natural y adaptativa, y dependiendo de su medida puede ser beneficioso para la activación fisiológica de nuestro organismo, pero si es muy frecuente e intenso puede convertirse en perjudicial. Por lo que se considera que, si el estímulo estresante es persistente, aparece el Síndrome general de adaptación, generando una suma de todas las reacciones inespecíficas del organismo ante la exposición continua de situaciones estresantes.

Este síndrome se caracteriza en su desarrollo por tres fases consecutivas:

3.7.1 Fase de alarma

Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por diversos factores ambientales o bien por factores de la persona, tomando en cuenta el grado de amenaza percibido y por los estímulos ambientales que influyen sobre la situación. Es por ello que suele presentarse como un medio de defensa ante una amenaza inmediata y real, en donde el cuerpo responde incluso sin que seamos conscientes de ello, y nos prepara para enfrentarnos al riesgo con todas las energías disponibles.

Para esto el cuerpo se prepara para la lucha o la huida, en donde el cuerpo quemará las energías y si todo salió bien, el cuerpo se recuperará con normalidad de este esfuerzo. Al momento de esta reacción el sistema neuroendocrino se encarga de la segregación de hormonas que aceleran el pulso, aumentan el ritmo respiratorio, de forma que nuestra reacción pueda producirse rápidamente.

El inconveniente es que una reacción tan poderosa repetida multitud de veces por estresores menores, exige al cuerpo a someterse a una carga forzada no exenta de riesgos, la adrenalina nos consume y la cortisona ataca al sistema inmunitario cuando reaccionamos de forma excesiva ante cualquier estresor, provocando que esta vez nuestro cuerpo se quede en una fase de Congelamiento o paralización en donde la persona no hace nada. (Rivera, 1994)

3.7.2 Fase de resistencia

Se considera que esta fase desarrolla un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Nuestro organismo mantiene una activación fisiológica máxima tratando de superar la amenaza o adaptarse a ella, de esta forma el organismo sobrevive. Cuando la fase de alarma se repite, o se mantiene en el tiempo el cuerpo reacciona adaptándose al esfuerzo requerido, y ya no puede hacerse nada para retornar al equilibrio del cuerpo ya que se adaptará, si ello es posible, aunque esto haya sacado al cuerpo del equilibrio homeostático en que se encontraba tan a gusto, el cuerpo sigue funcionando, pero no tan fino como antes, provocando una disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicosomático. Lo peor es que incluso esto puede llegar a suceder tan lentamente que casi no nos damos cuenta, o incluso lo consideremos normal. Y puede durar semanas, meses y años; si es muy larga se le considera como estrés crónico. Sin embargo, si el estrés acaba en esta fase, el organismo puede retornar a un estado normal.

3.7.3 Fase de agotamiento

Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles. De manera que llega un momento en que el cuerpo no puede continuar el esfuerzo, tras la resistencia continua, las energías se acaban, el equilibrio interno después de estar amenazado a largo tiempo se rompe, el sistema inmune se ve afectado, y las enfermedades aparecen, si el desgaste previo ha sido suficiente incluso la vida corre peligro, en caso contrario el cuerpo tras un descanso suficiente aún se recupera parcialmente, aunque con secuelas derivadas del colapso sufrido. Esto se produce sólo si el estímulo estresante es continuo o se repite frecuentemente, de manera que el organismo agota sus recursos y pierde su capacidad de activación o adaptación. Y es ahí donde sobrevienen entonces las enfermedades relacionadas con el estrés tales como el insomnio, falta de concentración, fatiga, etc.

3.8 Prevención e intervención de Riesgos Psicosociales

La prevención o intervención de riesgos psicosociales, ayuda a la disminución de las consecuencias negativas que se puedan dar en una organización a causa de este tipo de riesgos, así como también de la excesiva rotación de personal; gestionando de esta manera una salud organizacional adecuada. (Llaneza, 2009).

Se analiza que estos riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, y mentales. Estas se derivan en consecuencia de malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo.

Es por ello, que existen ciertas características de la organización del trabajo que deben ser controladas si generan riesgos. De manera que la evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas. Es por eso que existen métodos para la evaluación de los riesgos psicosociales, y los y las trabajadoras, tienen derecho a exigir la protección de su salud y para ello a participar propositivamente en todas las etapas de la prevención de riesgos laborales.

Existen tres tipos de prevención:

3.8.1 Prevención primaria

Con este tipo de prevención se disminuyen o aminoran aquellos factores de riesgos psicosociales o condiciones que producen efectos negativos para la salud de los trabajadores y la organización; estos factores pueden ser carga de trabajo, relaciones, comunicación etc.

Se considera que durante la prevención primaria se podrá incentivar una comunicación adecuada, crear equipos de trabajo en donde se discutan los problemas y se den soluciones, mejorar las relaciones entre compañeros y también a nivel jerárquico, analizar los puestos y elaborar planes de desarrollo profesional; entre muchos otros.

3.8.2 Prevención secundaria

Se interpreta que mediante esta prevención se pretende desarrollar en los trabajadores habilidades o destrezas adecuadas ante situaciones de riesgo que se puedan presentar. Con la finalidad de detectar o controlar la aparición de psicopatologías derivadas de los factores de riesgo a los que están expuestos los colaboradores de una empresa.

3.8.3 Prevención terciaria

Es considerado que en donde se da tratamiento a los trabajadores que ya han adquirido patologías provenientes de factores o condiciones psicosociales, posteriormente se pretende reincorporar a su trabajo a los trabajadores continuando con su seguimiento acerca de aquellas patologías que ha sufrido, a través de una intervención.

Los factores de riesgos psicosociales o condiciones de trabajo, pueden causar consecuencias negativas en los trabajadores y también a la organización; es por esto que la empresa debe gestionar una adecuada prevención e intervención para evitar todos los problemas que conllevan los riesgos psicosociales; para esto se deben analizar las causas de los riesgos y los métodos que puedan ayudar a su evaluación y prevención.

“Una adecuada prevención de los riesgos psicosociales requiere su análisis riguroso, la determinación de sus causas y el desarrollo de tecnologías y metodologías que permitan su evaluación y prevención”. (Peiró, 2010).

Es por ello que la prevención de riesgos psicosociales, es muy importante ya que, mediante ciertos métodos adecuados de evaluación, incluyendo el análisis de las causas de los riesgos psicosociales; permitirá una adecuada prevención o intervención de riesgos y gestionar una salud laboral adecuada tanto para los trabajadores como para la empresa.

3.9 Estrategias de intervención en el ámbito organizacional.

Se considera que al enfrentamiento del estrés laboral es importante tener en cuenta que el mismo debe ser enfrentado desde dos perspectivas: la individual y la organizacional. Para abordar la forma en que las organizaciones deben enfrentar el estrés laboral es necesario considerar que cada organización, debe adoptar formas de enfrentamiento acorde a la cultura que prevalece en la misma; de manera que la organización se encuentra dentro de un sistema de relaciones con otras organizaciones y con la sociedad en sentido general ya que existe un conjunto de variables que no pueden ser controladas sólo por la misma. (González, Doval , Pérez, 2002)

Es por ello que se considera desarrollar estrategias para la disminución del estrés laboral teniendo en cuenta la cultura de la organización, evaluar las variables que puedan influir en el comportamiento de las personas y grupos que se desarrollan en una organización tales como: estilos de dirección, liderazgo, comunicación organizacional e interpersonal, clima sociopsicológico, estilos de solución de conflictos, distribución de funciones y claridad de las mismas, organización y diseño de los puestos de trabajo, satisfacción laboral, motivación, entre otras. Se considera que el diagnóstico de estas variables no es estático, debe buscarse la explicación del funcionamiento de ellas en la organización y como los individuos operan bajo los efectos de las mismas.

Una organización en que su sistema de gestión de recursos humanos considere al hombre el centro de todos los procesos que se dan hacia dentro y fuera de la misma traza y planifica estrategias en diferentes direcciones teniendo en cuenta las variables anteriormente mencionadas. Para la concepción y aplicación de estas estrategias resultan necesarios entre otros los siguientes aspectos: Estudios de puestos de trabajo, que establezcan las exigencias del mismo y por consiguiente encuentren los efectos negativos del trabajo sobre el hombre que desempeñará esas funciones, entre ellos el estrés laboral.

Diseño y puesta en marcha de sistemas de selección de recursos humanos que tomen en cuenta los efectos negativos de la relación del hombre con su actividad

laboral, que permitan seleccionar personas menos vulnerables al estrés que pueda generar el puesto, que se caractericen por la flexibilidad en sus estilos comunicativos y de manejo de los conflictos, o en su defecto, detectar la vulnerabilidad de estos sujetos y trabajar profesionalmente sobre los mismos.

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

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

Realizar evaluaciones frecuentes a las personas que ocupan puestos capaces de generar efectos negativos. Tener en cuenta factores o grupos de riesgos tales como: embarazadas, personal de edad avanzada, que hayan padecido enfermedades y otros. A si mismo Implementar sesiones de relajación antes, durante y después de la jornada laboral, para el uso del tiempo libre y desarrollo de adecuadas relaciones interpersonales. (Gonzales et al, 2002).

Se considera que estas propuestas pueden considerarse estrategias de carácter general a seguir por la organización, de manera que la organización sea vista como un sistema, pues no alcanzarían los resultados esperados y necesarios para la organización y los sujetos que la conforman.

3.9.1 Estrategias de intervención a nivel personal

Se considera que, para enfocar la vida en el trabajo, antes que todo, debemos darnos satisfacción y tener objetivos viables para cada persona, siempre dentro del área más afín con las preferencias personales. Además, el nuevo enfoque de la vida que estamos sugiriendo debe hacer balance entre lo que cada quien procura para sí y lo que procura para los demás. Finalmente recordar que todos somos diferentes y que aquello que funciona para otros no necesariamente funciona para uno.

Por ello cada quien necesita su propio estilo de comportamiento ante la vida. Hay que optar por el camino de la simplicidad, pues resulta más fácil enfrentarse con las virtudes de la vida si evitamos las complicaciones innecesarias. Preguntémonos si

no nuestros problemas son en realidad críticos, en pocas ocasiones tras el análisis encontramos que no es para tanto. Pensar positivamente, vivir en forma negativa, bajo un criterio trágico produce muchas zozobras. (González, 2002)

Es oportuno contemplar el lado positivo de la vida, aunque se sienta que se falla en el intento. No postergar enfrentarse a problemas molestos, vale más sumergirse en ellos para obtener lo mejor que sea posible, que estar a la expectativa, pues esto genera más ansiedad y estrés en el ámbito laboral y personal.

3.10 Afrontamiento al estrés laboral

En la actualidad los seres humanos se ven expuestos a una serie de acontecimientos, ritmos de vida agitados y creciente presión en el entorno laboral, lo que conlleva a la generación de cambios constantes y la necesidad del sujeto de adaptarse a ellos. Al no enfrentar efectivamente estos cambios puede generar la saturación física o mental del trabajador, fomentando la presencia de consecuencias mayores en su salud.

Se considera que en los contextos laborales se encuentra demandantes para el trabajador, debido a que desde allí se desencadenan situaciones que requieren de una mayor exigencia para el personal y que como consecuencia pueden llevar a posibles respuestas de estrés. No obstante, la no presencia de dicha respuesta esta mediada por una serie estrategias de afrontamiento que le permite a la persona reaccionar ante la situación percibida como amenazante. De tal modo que las estrategias de afrontamiento conllevan a una respuesta inmediata que posibilite disminución en los niveles de estrés laboral.

Dewe y Guest (1990) han identificado siete tipos de estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés laboral, la primera de las cuales se centra en el problema y el resto en los aspectos emocionales: 1)abordar o trabajar sobre el problema; 2) intentar que el problema no se apodere de ti; 3) descarga emocional; 4) tomar medidas preventivas; 5) recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema; 6) utilizar los recursos familiares y; 7) intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés.

Se considera que estas tipologías plantean el problema del afrontamiento desde la perspectiva individual, sin embargo, en el ámbito del estrés laboral, numerosos autores han puesto de relieve la necesidad de contemplar diversos niveles de análisis: individual, grupal y organizacional. (Gonzales et al, 2002).

Por cuanto la eficacia de las estrategias de afrontamiento depende de la posibilidad de control del estresor, y por ello las estrategias estudiadas, en situaciones de trabajo resultan ineficaces ya que el control de los estresores raras veces está en

manos del individuo. La mayor parte de los estresores laborales están entre los que se caracterizan como poco adecuados para las soluciones individuales. Su afrontamiento más bien requiere esfuerzos cooperativos organizados. Así pues, es necesario identificar las estrategias de afrontamiento grupales y organizacionales, por cuanto con frecuencia las situaciones de estrés provienen de esos niveles.

3.10.1 Prevención del estrés laboral

Las principales medidas y consejos que ayudan a prevenir y combatir el estrés laboral empiezan por uno mismo y podemos agruparlas en tres esferas: el trabajo, la vida personal y las creencias y actitudes que tenemos. (MARTINEZ SELVA, 2004)

Trabajo: Es por ello que lo principal será reducir la carga de trabajo, de manera que el exceso provoca efectos desastrosos en las personas como pérdida de motivación, ganas de trabajar y tal vez enfermedad. Por lo que es posible disminuir el número de horas trabajadas u optar por uno más flexible. Es importante abordar siempre las situaciones de conflicto y plantearse qué se puede hacer para cambiarlas, ya que, en la mayoría de las ocasiones, por muy desesperada que parezca la situación, siempre puede hacerse algo, de manera que no somos las únicas víctimas del estrés laboral, por lo que nos corresponde contribuir en la medida de nuestras posibilidades a disminuir el estrés en el trabajo, procurando crear un ambiente que tienda a relajar a los demás compañeros y a no ponerlos más tensos.

Vida Personal: En nuestra vida privada, lo principal es desconectarse, ya que implica separar la vida personal de la profesional, disponer de unas horas al día para nosotros mismos y de una vida social adecuada que nos permita pasar el tiempo con las personas que comparten nuestros hobbies y no nuestro trabajo. De manera que las personas tenemos necesidad de un espacio personal y de una vida emocional propia fuera del trabajo. Hay que decidir qué cosas son importantes en la vida, y si vale la pena el esfuerzo personal, físico, de tiempo o de dinero que se invierten en ellas. Para encarar las situaciones agobiantes de nuestra vida es importante conocer nuestras habilidades de afrontamiento. Existen diferentes formas de aliviar el estrés en el trabajo y sus consecuencias, de modo que el estrés

va acompañado de síntomas físicos y estos se pueden aliviar con una serie de técnicas como: prácticas de relajación, ejercicios de respiración, etc.

De igual manera se considera el apoyo social para combatir el estrés, ya que muchas veces es lo única que existe. Y puede ser fuente de ayuda en un momento dado para salir de un problema o para atenuarlo, ya que el principio general es que cuanto más apoyo social existe, menor es el estrés que se sufre.