

Estrés laboral



Juan Manuel Sánchez¹

Antecedentes históricos del estrés

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de Medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad que padecían, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención de Selye, quien lo denominó el “Síndrome de estar enfermo”.

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un Doctorado en Química Orgánica en su universidad. Con una beca de la Fundación Rockefeller se trasladó a la Universidad John Hopkins, en Baltimore, EE.UU., para realizar un postdoctorado cuya segunda mitad la efectuó en Montreal, Canadá, en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill. Aquí desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante, con ratas de laboratorio con las que comprobó la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del Sistema Linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas, el Doctor Selye las denominó “estrés biológico”. Consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos

emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos debidos a un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, descubrió, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que, además, en el caso del ser humano, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés. A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas, con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

Concepto de estrés

Hay varias definiciones para el término estrés. Aquí se tienen algunas:

Ortega Villalobos (1999), indica que hace más de medio siglo, Hans Selye (1956) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud, como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y “el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico”.

¹ Lic. Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos.
Dirección Gestión de Capital Humano AyA.
jmsanchez@aya.go.cr



El término, proveniente del idioma inglés, ha sido incorporado rápidamente a todos los idiomas; la idea, el nombre y el concepto se han alojado fácilmente en la conciencia popular.

Por su parte, el Dr. Julián Melgosa (1997), define el estrés como “La reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, es un estado de fuerte tensión psicológica, es la preparación para el ataque o huida, además tiene dos componentes: los agentes estresantes o estresores, que son las circunstancias del entorno que lo producen y las respuestas al estrés, que son las reacciones del individuo ante los mencionados agentes”.

Además, Guerrero Barona (1999) expone otras definiciones:

El estrés se origina a partir de estímulos físicos y sociales que someten a las personas a demandas que no pueden satisfacer de forma adecuada al tiempo que perciben las necesidades de satisfacerla. Se produce entonces un desajuste entre demandas ambientales y recursos disponibles.

Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés como conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal. Enfatizan los factores psicológicos o cognitivos y el proceso de evaluación.

El estrés es un fenómeno complejo que implica estímulos, respuestas y procesos psicológicos que median entre ambos, supone un estado del organismo caracterizado por el sobreesfuerzo, es un proceso dinámico que involucra diferentes variables que funcionan a diferentes niveles e interaccionan entre sí: agentes internos y externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas (reacción de estrés), variables moduladoras asociadas a elementos predisposicionales (tipo de personalidad) y elementos demográficos (sexo, edad.)

Fisiopatología del estrés

En la descripción de la enfermedad, a la que Selye llamó “Síndrome de adaptación general” (1956), según lo señala Ortega Villalobos (1999), se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés:

Reacción de alarma

El organismo, amenazado por las circunstancias, se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis, ubicada en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo, que produce “factores liberadores”, los cuales constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Córtilo Trópica Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, que, bajo el influjo de tal mensaje, produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides.

A su vez, otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina, estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

Estado de resistencia

Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo, si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase, suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo.

Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno; en caso contrario, sin duda avanzará a la fase siguiente.

Fase de agotamiento

La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro, con pérdida importante de las capacidades fisiológicas; con ello sobreviene la fase de agotamiento, en la cual, el sujeto suele sucumbir ante las demandas, pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

Guerrero Barona (1999), menciona que existen algunas teorías complementarias que refuerzan un poco más el entendimiento sobre el tema, las cuales pueden ser agrupadas en tres bloques, según se considere el estrés como una respuesta, como un estímulo, o como un proceso interactivo entre la persona y el medio.

Teorías basadas en la respuesta

Según Selye (1956), ocurre estrés cuando existe una alteración en el equilibrio del organismo causada por la acción de un agente externo o interno, y el organismo reacciona ante esto de forma extraordinaria para restaurar dicho equilibrio. Esta respuesta de estrés está constituida por un mecanismo tripartito que se denomina SGA (Síndrome General de Adaptación) que incluye tres etapas: reacción de alarma, etapa de resistencia y etapa de agotamiento.

Esta teoría presenta algunas limitaciones. Por una parte, no es operativa ni está formulada de manera científica; y por otra, define el estresor de manera redundante y circular, esto es, el estresor es un estímulo que produce estrés.

De acuerdo con esta teoría, el estrés se produce cuando ocurre una alteración en el equilibrio interno del organismo y éste reacciona de forma extraordinaria realizando un esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio. La respuesta de estrés es por tanto extraordinaria, fundamentalmente a nivel fisiológico, implicando un

esfuerzo y produciendo una sensación subjetiva de tensión ante cualquier demanda. Así, ante la presencia de estímulos intensos o de duración prolongada, se producirá una hiperactividad homeostática que se traducirá en cambios fisiológicos (elevación de la tasa cardíaca, descargas hormonales, etc.)

En manuales y tratados de psicología es frecuente encontrar el concepto de estrés positivo o eustrés, entendido como una respuesta de adaptación ante situaciones amenazantes, necesaria para adaptarse adecuadamente a requisitos vitales (punto de vista coincidente con el de Selye). Como contrapartida, se utiliza el término distrés o estrés negativo para referirse al fracaso de la adaptación anteriormente comentada, el distrés va unido a sentimientos de frustración, inseguridad, y desesperanza.

Teorías basadas en el estímulo

Como lo indica Guerrero Barona (1999), en contraste con las teorías centradas en las respuestas, el estrés se explica aludiendo a los estímulos ambientales externos al sujeto o estresores, y se interpreta que éstos perturban o alteran el funcionamiento del organismo, donde se distinguen dos tipos principales de estresores:

Psicosociales: son situaciones que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores mediante la interpretación cognitiva o del significado que la persona le asigna.

Biológicos: son estímulos que se convierten en estresores por su capacidad para producir cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo que facilitan por sí mismos la respuesta de estrés, por ejemplo, exponerse a ruido intenso, tomar una taza de café, etc.

El problema que presenta esta teoría es la delimitación de las situaciones que pueden ser consideradas estresantes, una situación puede ser muy estresante para una persona pero muy poco o nada para otra.

La teoría basada en el estímulo se sitúa dentro de la perspectiva que en psicopatología se conoce con el



nombre de Enfoque Psicosocial o de los Sucesos Vitales y ha tenido gran influencia en las últimas décadas.

Teorías interaccionales

Para Guerrero Barona (1999), estas teorías enfatizan el papel de los factores cognitivos (pensamientos, ideas, creencias, actitudes, etc.). Estos factores median la relación entre los estímulos (estresores) y las respuestas de estrés. El máximo representante de esta teoría del estrés es Richard S. Lazarus. Según sus partidarios, el estrés es un proceso interaccional, una relación particular entre la persona y la situación, que se produce cuando la persona valora que las demandas gravan o exceden sus recursos de ajuste y hacen que peligre su bienestar, una definición equivalente propone que el estrés en sí mismo no es una variable simple, sino un sistema de procesos interdependientes, individuales en la evaluación y en el afrontamiento que median en la frecuencia, la intensidad, la duración y el tipo de respuestas psicológicas y somáticas.

Guerrero Barona (1999), citando a Lazarus y Folkman (1984) dice que el estrés es un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada por la persona, como algo que grava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su propio bienestar personal. Es una relación dinámica y bidireccional entre la persona y el entorno.

Dos conceptos fundamentales en esta teoría son la evaluación y el afrontamiento. La evaluación es definida como el mediador cognitivo de las reacciones de estrés, de las respuestas personales a los estímulos relevantes, y es un proceso por medio del cual, los sujetos valoran la situación, lo que está ocurriendo todo ello relacionado con el bienestar personal del sujeto, según estos autores, existen tres tipos de evaluación: primaria, secundaria y terciaria (afrontamiento).

La evaluación primaria, se centra en las demandas de la situación y consiste en analizar si el hecho es positivo o no, si es relevante y sus consecuencias. En definitiva, responde a la pregunta ¿qué significa esto para mí? El resultado de esta evaluación será determinante para

que el suceso sea considerado bueno o malo, relevante o irrelevante, amenazante o no.

La evaluación secundaria, tiene como objeto el análisis y la valoración de la capacidad del propio sujeto para afrontar el suceso que acaba de evaluar. La valoración de los recursos personales determina en gran medida que el individuo se sienta asustado, desafiado u optimista. Tiene que ver con la evaluación de los propios recursos y en ella juegan un papel esencial los pensamientos anticipatorios. La historia previa de afrontamiento frente a situaciones similares y el resultado exitoso o no de la ejecución de cualesquiera de las estrategias utilizadas determinan el resultado.

Por último, la evaluación terciaria es el afrontamiento o estrategia de coping, esto es, la acción y ejecución de una estrategia previamente elaborada.

Lazarus y Folkman (1984), describen el afrontamiento o coping como aquellos procesos conductuales y cognitivos constantemente cambiantes que se desarrollan para mejorar las demandas específicas internas y externas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de las respuestas del individuo. Se entiende el afrontamiento en función de lo que la persona piensa o hace y no en términos de su eficacia o resultados. Para estos autores existen dos tipos de estrategias de afrontamiento, la de resolución de problemas y la de regulación emocional. La primera estaría dirigida a manipular o alterar el problema que está causando el malestar o a incrementar los recursos para hacer frente al problema, por ejemplo diseñando un nuevo método de solución de problemas o buscando ayuda de un profesional. La estrategia de regulación emocional estaría centrada en la emoción, en reducir el distrés asociado a la situación. La gente empleará este segundo tipo de estrategia cuando experimente que el estresor es algo perdurable o inmodificable como la muerte de un ser querido. Ejemplos de este tipo de estrategias son: llorar, distraerse, dormir, beber, etc.

Lo que diferencia el Modelo Interaccional de las otras aproximaciones teóricas es la gran relevancia que se le asigna a la evaluación cognitiva que en gran

medida, es la principal responsable de que la situación potencialmente estresante llegue o no a producir estrés en el sujeto y considera al individuo como parte activa en el proceso, interactuando con el medio ecológico.

Enfermedades por estrés

De acuerdo con Ortega Villalobos (1999), la práctica médica ha constatado por años las enfermedades producto del estrés. Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, lo que lleva al hombre moderno a incrementar notablemente sus cargas tensionales, y que se produzca en él la aparición de diversas patologías.

Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés pueden clasificarse en dos grandes grupos:

Enfermedades por estrés agudo

Aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar; aparece en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente se presentan son:

- Úlcera por estrés
- Estados de shock
- Neurosis postraumática
- Neurosis obstétrica
- Estado postquirúrgico

Patologías por estrés crónico

La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico, y en ocasiones la falla de órganos vitales.

A continuación se mencionan algunas de las alteraciones más frecuentes:

Dispepsia, gastritis, ansiedad, accidentes, frustración, insomnio, colitis nerviosa, migraña, depresión, agresividad, disfunción familiar, neurosis de angustia, trastornos sexuales, disfunción laboral, hipertensión arterial, infarto al miocardio, adicciones, trombosis cerebral, conductas antisociales y psicosis severas.

Estrés laboral

Existen muchas conexiones entre el trabajo y el estrés, pues la gran mayoría de las personas dedica cada vez un mayor tiempo de su vida a trabajar, por lo que ésta se convierte en una actividad importante pero estresante. Por tal motivo, se considera necesario ahondar en el tema y como es abordado por la teoría.

La Licenciada Yolanda Salas Hernández, de la Dirección del Capital Humano del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, en un artículo publicado en la Revista Evolución (2003), indica que, según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud Ocupacional, “el estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognoscitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada frente a la situación” (Pág. 10).

Como lo expresa Ortega Villalobos (1999), el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador, con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador, los cuales suelen ser:

Factores psicosociales en el trabajo

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador; algunos son de carácter individual, otros se refieren a



las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más bien se centran en las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido mediante el concepto de estrés, tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados, el medio ambiente de trabajo, en conjunto con el estilo de vida, provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello, la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día. Estos estudios deben incluir, tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera como influyen en el bienestar físico y mental del trabajador, estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización, por un lado, y por otro, las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego, la calidad de las relaciones humanas.

Por ello, el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad en el trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos

de vida, así como del nivel de salud y del bienestar de sus trabajadores.

En la actualidad, se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

Otros factores externos al lugar de trabajo, pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo.

Algunos de los principales factores psicosociales que con frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral, según señala Ortega Villalobos (1999), son:

Desempeño profesional:

- Trabajo con alto grado de dificultad
- Trabajo con gran demanda de atención
- Actividades de gran responsabilidad
- Funciones contradictorias
- Creatividad e iniciativa restringidas
- Exigencia de decisiones complejas
- Cambios tecnológicos intempestivos
- Ausencia de plan de vida laboral
- Amenaza de demandas laborales

Dirección:

- Liderazgo inadecuado
- Mala utilización de las habilidades del trabajador
- Mala delegación de responsabilidades
- Relaciones laborales ambivalentes
- Manipulación o coacción del trabajador
- Motivación deficiente
- Falta de capacitación y desarrollo del personal
- Carencia de reconocimiento
- Ausencia de incentivos
- Remuneración no equitativa

- Promociones laborales aleatorias

Organización y función:

- Prácticas administrativas inapropiadas
- Atribuciones ambiguas
- Desinformación y rumores
- Conflicto de autoridad
- Trabajo burocrático
- Planeación deficiente
- Supervisión punitiva

Tareas y actividades:

- Cargas de trabajo excesivas
- Autonomía laboral deficiente
- Ritmo de trabajo apresurado
- Exigencias excesivas de desempeño
- Actividades laborales múltiples
- Rutinas de trabajo obsesivas
- Competencia excesiva, desleal o destructiva
- Trabajo monótono o rutinario
- Poca satisfacción laboral

Medio ambiente de trabajo:

- Condiciones laborales físicas inadecuadas
- Espacio físico restringido
- Exposición a riesgo físico constante
- Ambiente laboral conflictivo
- Trabajo no solidario
- Menosprecio o desprecio del trabajador

Jornada laboral:

- Rotación de turnos
- Jornadas de trabajo excesivas
- Duración indefinida de la jornada
- Actividad física corporal excesiva

Empresa y entorno social:

- Políticas inestables de la empresa
- Ausencia de corporativismo
- Falta de soporte jurídico de la empresa

- Intervención y acción sindical
- Salario insuficiente
- Carencia de seguridad en el empleo
- Subempleo o desempleo en la comunidad
- Opciones de empleo y mercado laboral

La evaluación de la presencia, el grado de participación de estos factores y sus efectos sobre la población trabajadora, dependerá de la capacidad del médico de salud en el trabajo, de sus habilidades y de los recursos con que cuente para el monitoreo de las situaciones de estrés laboral en determinado centro de trabajo.

Existen diferentes técnicas para medir el estrés, tales como: medición de las variaciones de la frecuencia cardiaca, monitoreo de la presión sanguínea o de la frecuencia respiratoria, evaluación del gasto energético, medición de la productividad, registro estadístico de la fatiga, electroencefalograma y medición de los niveles sanguíneos de catecolaminas; también, la cuantificación de otros neurotransmisores por espectrofotometría, fluorimetría, cromatografía, radioisótopos o procedimientos enzimáticos.

Según indica Cano Vindel (2002), sería casi imposible, además de muy costoso, tratar de medir el estrés laboral en los trabajadores utilizando determinaciones químicas cuantitativas de laboratorio o evaluaciones clínicas del daño orgánico producido por el estrés, por ello, se emplean otro tipo de herramientas más viables y cuya validez y confiabilidad han sido debidamente comprobadas.

Cano Vindel (2002), menciona que existen técnicas de medición del estrés que incluyen diversas encuestas y escalas tales como: La Auditoría del Estrés de Boston, el Inventario de Estados de Angustia de Spielberg Gorsuch y Lushene, el Cuestionario LES de T.H. Holmes y R.H. Rahe, la Valoración del Estrés de Adam, y otros instrumentos similares que hacen posible la cuantificación del estrés y sus efectos en los trabajadores.



Manejo del estrés laboral

Como lo menciona Ortega Villalobos (1999), el tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo controlando los factores o las fuerzas causales de éste. El criterio general que pretende curar la enfermedad en forma aislada mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional. Así, el tratamiento contra el estrés deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales.

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

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

Una forma de manejar el estrés, según Davis y Newstrom (2002), es la biorretroalimentación, en la que la persona obtiene retroalimentación instrumentada, con la guía de un médico, para influir en el síntoma del estrés, como la frecuencia cardíaca acelerada o el dolor de cabeza. En el pasado, se pensaba que

los seres humanos no podían controlar su Sistema Nervioso Autónomo (involuntario), que se encarga de regular los procesos internos, como la frecuencia de los latidos del corazón, el consumo de oxígeno, el flujo de los jugos gástricos y las ondas cerebrales. Hoy, se tienen pruebas de que es posible ejercer cierto control sobre estos procesos internos, de modo que la biorretroalimentación sea útil para disminuir los efectos indeseables del estrés.

¿Cómo pueden las personas dar atención a este Problema?

Tal como lo menciona Ortega Villalobos (1999), los programas de atención individual en los sitios de trabajo, contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores, para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema, se emplea la distribución de trípticos, carteles, conferencias, videos, etcétera.

La idea principal consiste en tratar de identificar los agentes causales del estrés, y lograr hacerlos evidentes al trabajador; mostrar a éste las posibilidades de solución o el manejo inteligente del estrés, para poder actuar en consecuencia y contrarrestarlo.

Para Cano Vindel (2002), es importante mejorar los hábitos del trabajador, la alimentación, el ejercicio físico, los ritmos de sueño, así como propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria.

Además, son de gran utilidad las denominadas técnicas de atención, que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral.

Melgosa (1997) insiste en que es importante que se practiquen ejercicios de relajación, auto entrenamiento, bioretroestimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y aun yoga.



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

¿Qué pueden hacer las organizaciones para colaborar con sus funcionarios y funcionarias en cuanto al manejo del estrés laboral? En el manejo colectivo de los factores causales del estrés, el criterio predominante consiste, desde luego, en reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensionales dentro de la empresa u organización. Las acciones específicas se dirigen hacia las características de la estructura de la organización, los estilos de comunicación, los procesos de formulación de decisiones, la cultura corporativa, las funciones de trabajo, el ambiente físico y los métodos de selección y capacitación del personal.

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

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

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