



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA



Facultad de
Psicología
UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA

Universidad de la República

Facultad de Psicología

Trabajo final de grado

Monografía

**FACTORES QUE CONTRIBUYEN AL ESTRÉS LABORAL Y
CÓMO ABORDARLOS**

Estudiante: María Gimena García Da Silva

Documento: 5.001.616-0

Tutor: Prof. Agdo. Mag. Tommy Wittke

Revisor: Prof. Adj. Mag. Daniel Fagundez

Montevideo, Uruguay

Diciembre, 2024

Índice:

| | |
|---|-----------|
| Resumen: | 2 |
| Introducción: planteamiento y delimitación del problema | 3 |
| Desarrollo teórico: elaboraciones sobre el tema y reseñas de avances científicos en la materia | 5 |
| Estrés | 7 |
| Causas del estrés..... | 10 |
| Teoría del estrés..... | 12 |
| Estrés Laboral | 16 |
| Categorías estresores..... | 19 |
| Tipos de estrés laboral..... | 19 |
| Teoría estrés laboral..... | 21 |
| Factores condicionantes del estrés laboral..... | 22 |
| Consecuencias de estrés laboral..... | 27 |
| Estrés laboral desde la teoría del Modelo de Desgaste Profesional (Burnout) | 28 |
| Mecanismos de enfrentamiento hacia el estrés laboral | 31 |
| Importancia de la Salud Ocupacional para abordar el estrés laboral..... | 32 |
| Pausas activas laborales en la disminución del estrés laboral..... | 33 |
| Medidas de prevención y control..... | 34 |
| Reflexiones finales | 37 |
| Referencias | 39 |

Resumen:

El estrés laboral puede manifestarse tanto física como emocionalmente, generando incomodidad, tensiones, enfermedades, depresión, agotamiento, ansiedad, insomnio, trastornos alimenticios y problemas cardiovasculares, entre otros. Aunado a esto, se hace evidente evaluar los factores de riesgo asociados con el estrés en el trabajo, ya que su identificación permite implementar medidas de prevención y control adaptadas a las necesidades de los trabajadores. Esta monografía explora el tema en profundidad y presenta reseñas de investigaciones sobre los factores que contribuyen al estrés laboral y sus formas de abordaje. Dado que el estrés es un proceso complejo que varía según la situación de cada individuo, se analizan diversos mecanismos de afrontamiento y los factores condicionantes que impactan la salud de los trabajadores. Se destaca la importancia de la salud ocupacional como estrategia para mitigar el estrés en el entorno laboral, incluyendo la implementación de pausas activas y otras medidas de prevención. Finalmente, se sintetizan los hallazgos y reflexiones sobre la necesidad de establecer estrategias efectivas que promuevan el bienestar en el trabajo, enfatizando que el estrés laboral es un desafío que va más allá de las organizaciones, y que es fundamental evaluar las necesidades individuales para encontrar soluciones adecuadas.

Introducción: planteamiento y delimitación del problema.

El planteamiento y delimitación del problema apartados identifica y aborda la situación problemática en estudio. El presente apartado pretende dar claridad y especificar las características fundamentales a los factores que contribuyen al estrés laboral y cómo abordarlos para así establecer un punto de partida con posibles soluciones, a través de los límites y el alcance de la investigación proporcionando una guía clara en su desarrollo. En la delimitación del problema, se establecen las variables y los factores que influyen en la situación problemática para así poder analizar sus interrelaciones facilitando la comunicación de las ideas y la toma de decisiones.

Ahora bien, el individuo está sometido a una serie de presiones en los distintos ámbitos de su vida que generan estrés, uno de los ámbitos más importantes y en los que tiene mayor impacto en su salud física y mental es el desarrollo de su trabajo. El horario laboral, el incremento de horas y demás requerimientos laborales, exige un alto desempeño para que pueda cumplir con eficiencia las tareas asignadas, Gutiérrez et al. (2018) señala que las consecuencias del estrés laboral no solo se ven reflejadas en el ámbito profesional, sino que llegan a estar en la vida personal y familiar de los trabajadores.

En tal sentido, el estrés laboral es un fenómeno extensamente reconocido y estudiado en el ámbito psicológico y en la salud ocupacional por los estragos que ocasiona, siendo objeto de estudio en las últimas décadas, Zamora-Chávez et al. (2020). El desarrollo evolutivo de los ambientes laborales y lo demandante que pueden ser, han impulsado el interés de los estudios sobre el estrés laboral y los factores que lo ocasiona, volviéndose de gran importancia, motivados a su comprensión y así poder abordar los conflictos que se generan en el mundo moderno.

Asimismo, los niveles de estrés en los centros de trabajo son una problemática significativa a nivel global. En tal sentido, Ricalde-Castillo et al. (2023) afirma que estas cuestiones son fundamentales estudiarlas para poder garantizar el bienestar de los trabajadores y atención de los mismos, siendo una situación que se expresa en todos los ámbitos laborales, en todo el mundo. Ahora bien, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) afirma que uno de los problemas más comunes en la actualidad es el estrés laboral, advirtiendo convertirse en la nueva epidemia del siglo XXI. De igual forma según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) señala que un 36% de los trabajadores a nivel mundial experimentan en algún momento altos niveles de estrés laboral, se cree que el origen son las altas cargas de trabajo, ausencia de recursos adecuados, exposición a conflictos emocionales intensos y presión para brindar atención de calidad en el trabajo.

En el mismo orden de ideas, el estudio social y psicológico que amerita el estrés laboral tiene un impacto directo en el desempeño laboral, cuando los trabajadores se ven expuestos a estándares altos de estrés, su capacidad para cumplir sus funciones se ve afectado en errores, demoras y en casos extremos ausentismo laboral por deterioro de la salud física y mental, contribuyendo a la disminución de la fuerza laboral. El enfoque que se le ha dado al estrés laboral pasó de ser un problema individual a un fenómeno colectivo, inicialmente se estimaba que era causado por la capacidad que tenía el individuo para afrontar las demandas de trabajo, no obstante, las investigaciones actuales revelan que sus causas son las características del trabajo como de tareas extremas y conflictos emocionales que atribuyen directamente a situaciones de estrés (Patlan 2019).

Ahora bien, según (OMS, 2016) el estrés laboral es una serie de respuestas mentales, emocionales, conductuales y cognitivas que se generan cuando las demandas del trabajo superan las capacidades del trabajador para cumplir sus funciones. En consecuencia, la evolución de la globalización y la tecnología ha representado un incremento de las demandas laborales, lo que ha ocasionado un reconocimiento alto de la importancia de abordar este tipo de problemáticas, que no solamente ocasionan consecuencias negativas para los individuos, sino también para las organizaciones. Los efectos que se producen en un entorno laboral con estrés pueden ser incremento del ausentismo, ausencia de la satisfacción laboral, baja productividad y un riesgo alto de enfermedades físicas y mentales.

Tomando en cuenta las consideraciones anteriores, surge la necesidad de investigación, siendo los factores psicosociales un riesgo en el mundo laboral y las organizaciones, estos factores representan una fuente de problemas que afectan la salud y la seguridad de los trabajadores. El crecimiento de los riesgos psicosociales ha ido en aumento, ocasionando daños que evolucionan de forma lenta pero acumulativa, teniendo un impacto irreversible sobre la salud.

Además, el estrés laboral puede manifestarse de forma física y emocional, por medio de incomodidad, tensiones, enfermedades, afectaciones físicas, depresión, agotamiento, ansiedad, insomnio, trastornos alimenticios, cardiopatías, entre otras. Aunado a esto, se hace evidente la necesidad de evaluar los factores de riesgo que ocasionan el estrés laboral puesto que, una vez identificados se puede facilitar y aplicar las medidas de prevención y control, dependiendo de cuál sea el problema y las implicaciones que involucren a los trabajadores.

Desarrollo teórico: elaboraciones sobre el tema y reseñas de avances científicos en la materia.

El desarrollo teórico en una investigación representa un proceso fundamental que corresponde a la revisión y síntesis de literatura disponible para la construcción de un marco teórico sólido y así poder abordar el tema con argumentos válidos por medio de las reseñas de los avances científicos referentes al tema de estudio. De igual forma contextualiza el problema y orienta al mismo. A continuación, se presentan las elaboraciones sobre el tema y reseñas de avances científicos en referencia a los factores que contribuyen al estrés laboral y cómo abordarlos.

En el mismo orden de ideas, el crecimiento de los riesgos psicosociales es una situación que se estima que no vaya a detenerse a corto plazo, definida por Jiménez (2023) como las condiciones laborales en las que se desenvuelve la actividad del empleado, las cuales pueden influir de manera negativa en su salud física o mental, como también en la calidad y el resultado de su trabajo. En tal sentido, Han (2014) menciona que se vive en lo que se ha llamado “La sociedad del malestar”, esto debido a que los individuos están sujetos a una variedad de conflictos, ya sean personales, laborales y económicos. En consecuencia, el análisis de diferentes maneras para gestionar los recursos actuales demuestra que se están desarrollando nuevas formas de explotación en el trabajo, lo cual genera tristeza y desidia; por tal motivo, la lista de los riesgos psicosociales sigue aumentando.

En tal sentido, Alvites-Huamaní (2019) realizó un estudio donde se enfocó en la relación que tiene el estrés laboral y los factores psicosociales, obteniendo una relación y correlación significativa, destacando principalmente los niveles de estrés asociados con la depresión, la ansiedad y las creencias desadaptativas, los cuales mostraron relación con los factores psicosociales identificados en el estudio.

Asimismo, Pérez y García (2020) realizaron un estudio para describir la importancia de las organizaciones en la satisfacción laboral y las situaciones de estrés laboral. Concluyeron que un alto porcentaje de los trabajadores estudiados muestran niveles considerables de estrés, siendo en un 55% los afectados. Esto afirma que los riesgos psicosociales son elevados para el estrés, ocasionando mayores niveles y se concluyó que se debe tener en cuenta que las condiciones en las cuales los trabajadores se desenvuelven están generando mayores niveles de estrés.

En consecuencia, el aumento de la exposición de los factores psicosociales se debe a su naturaleza compleja. Por un lado, los estudios demuestran que su efecto no se restringe a

la salud de los trabajadores, sino que también incide sobre la salud de las organizaciones y la sociedad en general. Por otro lado, la literatura indica que su relación con la salud y la seguridad no siempre es lineal; en la mayoría de los casos la relación representa una curva. A mayor presencia de un factor psicosocial, mayor riesgo para la salud y la seguridad, la escasa o excesiva presencia de un factor psicosocial produce un tipo de riesgo u otro.

Ahora bien, García y Fernández (2018) explican que los daños que genera el estrés laboral son muy negativos, debido a que por su manera tan lenta de desarrollarse no son detectados de manera inmediata, teniendo un efecto acumulativo. Estos daños se reflejan en múltiples trastornos; los más comunes son la hipertensión, enfermedades cerebrovasculares, dermatológicos, respiratorios, gastrointestinales, inmunológicos, endocrinos, síndrome metabólico, depresión, ansiedad, irritabilidad, inactividad física, insomnio, lumbalgias, gripes, cefaleas, agotamiento, consumo de sustancias como el tabaco, tranquilizantes, pastillas para dormir, alcohol, entre otros.

Por otro lado, según la 6ª EWCS Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo de España, llevada a cabo en 2015 (INSST, 2017), refleja que un tercio de los trabajadores tienden a trabajar a gran velocidad y se observó que los factores de riesgo fueron aumentando entre los años 2005 y 2015. De igual forma, el aumento de las exigencias emocionales y la realización de tareas repetitivas y monótonas. El factor más importante a resaltar es que hubo un incremento en la inseguridad de empleo en un 14% en el año 2005 y para el año 2015 de un 22%. Sumado a esto, la discriminación laboral es otro aspecto que ha aumentado, manifestándose las ofensas verbales, la discriminación de género y finalmente el aumento en la rotación entre tareas, suponiendo que un trabajador tiene varias funciones dentro de su lugar de trabajo que no pertenecen a su especialidad o profesión.

Estrés

Las primeras investigaciones sobre el estrés se originaron en el ámbito de la biología en la década de 1920, siendo especialmente relevante el trabajo del fisiólogo Walter Cannon (1871). A través de sus estudios, formuló la teoría de la "lucha o huida", que describe la respuesta fisiológica del organismo ante situaciones de peligro. En este contexto, Cannon observó que, frente a una amenaza, el cuerpo genera cambios fisiológicos rápidos que preparan al individuo para enfrentar el peligro (lucha) o para alejarse de él (huida) (Weiner, 1992).

Asimismo, a nivel fisiológico, Cannon (1871) sentó las bases para el estudio del estrés con su teoría, proponiendo que el estrés es una respuesta fundamental del cuerpo ante amenazas, lo cual resulta crucial para la supervivencia. Esta perspectiva enfatiza la importancia de las reacciones fisiológicas en la adaptación del individuo a situaciones potencialmente peligrosas.

Ahora bien, la definición del término estrés propuesta por Selye en 1926, también surge con una connotación fisiológica, siendo definido como una respuesta generalizada del organismo a diversos estímulos, conocidos como estresores. Seguidamente, la respuesta libera un proceso de adaptación que ocasiona alteraciones en los niveles hormonales del organismo. A través del tiempo, la definición se ha ampliado hacia aspectos psicológicos y biológicos, alcanzando un espectro más amplio de fenómenos y sus implicaciones en la salud y el bienestar (Barrio et al., 2006).

Por otra parte, la Segunda Guerra Mundial impulsó el desarrollo de teorías e investigaciones relacionadas con el estrés. Grinker y Spiegel (1945), en su libro *Men Under Stress*, contribuyen significativamente a la discusión sobre el estrés en el contexto de la salud mental. A través de su investigación sobre las consecuencias de la guerra y la vida militar en los soldados, examinan el efecto del estrés en el rendimiento en combate. Al observar a un grupo reducido de soldados que muestran una alta susceptibilidad al estrés de combate, los autores sugieren que esta vulnerabilidad se debe a un defecto de personalidad que los hace vulnerables, y les impide enfrentar situaciones que para un tripulante de combate medio es considerado un estrés mínimo o ligero.

Asimismo, al observar el grupo más amplio de individuos, los efectos aparecen luego de someterse a situaciones de estrés muy severas. Sus dificultades psicológicas no tienen mucha relación con sus debilidades internas, sino que se relacionan mayormente con las formas específicas en que fueron acosados por los acontecimientos externos.

Para Grinker y Spiegel (1945), cuando la fortaleza del ego se ve debilitada por situaciones de estrés continuas, es posible identificar en algunos casos aspectos de la historia personal del individuo que podrían haber señalado el límite de las tensiones psicológicas que puede soportar. Esto enfatiza que cada persona tiene un límite específico para el estrés, lo que implica que la capacidad de resistencia ante situaciones estresantes varía entre individuos.

Cuando el individuo pierde el control y el ego cede ante estas presiones, comienzan a manifestarse síntomas clínicos observables, como reacciones fóbicas, ansiedad, entre otras. Sostienen que las múltiples respuestas físicas y psicológicas del cuerpo en situaciones de combate son consecuencia de esta pérdida de control. Se resalta la relación entre el estrés y el bienestar mental de los soldados.

Lo expuesto por Grinker y Spiegel (1945) se puede relacionar con la teoría de Hans Selye. Siguiendo a Barrio et al., (2006), "En 1973, el propio Selye definía el estrés como la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce. Lo característico del estrés es el esfuerzo adaptativo frente a un problema y la reacción inespecífica" (p.38).

En el mismo orden de ideas, hacia la década del 70 Richard Lazarus y Susan Folkman (1986) desarrollan un enfoque del estrés denominado Modelo Cognitivo Transaccional o Modelo Interactivo del Estrés. Centrado en la percepción y la evaluación cognitiva entre el individuo y el ambiente.

Según este enfoque, el estrés surge cuando un individuo percibe que las demandas internas o externas sobrepasan sus propios recursos. En este sentido, el estrés es un proceso dinámico e interactivo basado en la interpretación que el individuo le da a cada situación de acuerdo a su subjetividad. El estrés tiene comienzo en el surgimiento de demandas del entorno que el sujeto considera que cuenta con escasos recursos para gestionarlas.

Con este enfoque, se amplía lo propuesto por Selye al incorporar la dimensión de la percepción individual. Según estos autores, el estrés no se limita a una reacción automática a los estímulos, sino que implica una evaluación objetiva de estos. Este concepto involucra la interacción entre el individuo y su entorno, destacando que el impacto del estrés está mediado por la percepción que cada persona tiene de sus recursos para afrontar diversas situaciones. Así, las experiencias de estrés pueden variar significativamente entre individuos, lo que puede considerarse como una de las definiciones más actualizadas del estrés en la actualidad.

Ahora bien, el investigador estadounidense Bruce McEwen (2000) introduce el concepto de alostasis para describir el estrés como los procesos mediante los cuales se realiza un intento por parte del cuerpo para mantener la estabilidad, como respuesta ante factores que generan falta de control, originando la activación del sistema nervioso. El término alostasis se refiere a la estabilidad dentro del cambio; la estabilidad es denominada homeostasis, presente cuando hay una regulación del sistema nervioso.

Asimismo, mediante el concepto de alostasis, Bruce McEwen (2000) añade complejidad a lo propuesto por Walter Cannon. McEwen destaca cómo el cuerpo intenta mantener la homeostasis a través del cambio, y al realizar un esfuerzo de adaptación puede resultar en una sobrecarga generadora de daños. Este enfoque coloca énfasis en las implicaciones que pueden generar una buena o mala gestión del estrés a largo plazo.

Por otra parte, Aldazabal (2020) define el estrés como un obstáculo que afecta el rendimiento de las personas de forma negativa, colocando desafíos a lo largo de su vida. Por tal motivo, es fundamental gestionar la presión que el estrés ejerce, ya que este fenómeno puede causar que el entorno se vuelva hostil, generando preocupaciones e incapacidad de enfrentarse a los problemas.

Se puede decir que lograr un buen manejo del estrés se vuelve crucial para el rendimiento personal y poder mantener un estado mental y emocional saludable, permitiendo a los individuos enfrentarse a los desafíos de la vida.

En tal sentido, se define salud mental como “estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades, es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad” (OMS, 2022). Por lo tanto, desarrollar estrategias para gestionar el estrés no solo mejora la calidad de vida individual, sino que también favorece el bienestar colectivo.

Así pues, se han desarrollado diferentes definiciones sobre el estrés; sin embargo, todas convergen en los efectos negativos que ejerce sobre la salud del individuo de manera física y mental.

Estas teorías abarcan respuestas fisiológicas, psicológicas y mecanismos de adaptación. Aunque cada una cubre aspectos interesantes sobre el fenómeno del estrés, sigue siendo un desafío integrar efectivamente estos elementos en un modelo total, que pueda abordar respuestas inmediatas, como también las consecuencias generadas a largo plazo del estrés diario en la vida de cada individuo. Resulta esencial seguir cuestionando y expandiendo

estas teorías para lograr comprender mejor el impacto multifacético del estrés, desde la biología hasta la psicología y su influencia en el bienestar de los individuos.

Causas del estrés

Existen diferentes condiciones en el ámbito familiar, personal, social y laboral que pueden provocar cargas de estrés en las personas. Por tal motivo, analizar sus causas puede ser algo complejo, sobre todo, los conflictos y situaciones problemáticas en el individuo ligados al lugar donde se desenvuelva.

Al respecto, Mateo (2013) señala que las principales causas del estrés son las relaciones interpersonales caracterizadas por conflictos. Ya sea en el trabajo, en el hogar o en el ámbito donde se desarrolle el individuo, es importante mencionar que el apoyo social es un elemento primordial para evitar, calmar y manejar el estrés. El ambiente de trabajo, junto a las condiciones laborales como son ventilación, la iluminación, los niveles de temperatura inadecuados, son elementos claves estresores relacionados al trabajo.

Seguidamente, se encuentran las necesidades y la seguridad, donde cada individuo presentará una serie de necesidades que deben ser atendidas para poder manifestar un estado de seguridad; posteriormente, la salud, debido a que los problemas de salud son un elemento importante que influye sobre el estrés de los individuos; el estrés está relacionado con problemas psicológicos como lo son la depresión y la ansiedad.

En el mismo orden de ideas, Rodríguez Camón (2016) explica que en el presente no existe un consenso que ofrezca una definición concreta y universal del concepto de estrés y aunado a esto, sus causas son un proceso complejo y multifactorial donde se puede diferenciar entre una respuesta de estrés puntual o positiva que es adaptativa y permite afrontar las posibles adversidades de la vida cotidiana y una respuesta de estrés crónica que es la causante de determinadas alteraciones en el organismo, tanto físicas como psicológicas.

Dicho autor señala que para explicar este fenómeno se recurre en la actualidad al llamado Modelo Procesual del Estrés, este modelo es integrador y pone en relieve la enorme complejidad del concepto del estrés y las múltiples variables que se relacionan entre sí para que pueda ocasionarse. Dentro de los factores determinantes en la respuesta del estrés, es fundamental evaluar las situaciones y variables ante la respuesta estresante tales como las demandas sociales. Representan un factor estresor correspondiente a ambientes externos, tanto los naturales como la temperatura y los artificiales como la contaminación. Además,

los factores psicosociales como las relaciones interpersonales, donde se ha notado que su vínculo con un estatus socioeconómico bajo puede conllevar un menor apoyo social.

De igual forma, la valoración cognitiva de la situación estresora influye en la reacción de estrés. Habitualmente existen cinco aspectos situacionales que se evalúan cuando una persona se encuentra bajo un acontecimiento estresor, como por ejemplo, el tipo de amenaza, la valencia que otorga la persona a dicha amenaza, la dependencia e independencia de las acciones de la persona para afrontar la demanda, la predictibilidad correspondiente a si la demanda es esperada o no y la controlabilidad donde la persona percibe o no que puede controlar de dicha demanda.

Entonces, están las respuestas fisiológicas del estrés, donde ocurren una serie de cambios fisiológicos que permite a la persona que aumente su estado de alerta o reacción al estresor. Al respecto Olivares y Méndez (2008, citado por Rodríguez Camón 2016) mencionan que, entre los cambios fisiológicos están: el aumento de la frecuencia cardíaca y presión sanguínea, aumento de la respiración y la tensión muscular, secreción de glúcidos y lípidos al torrente sanguíneo, aumento de la transpiración, liberación de factores de coagulación y retardo en la digestión.

Por otra parte, de forma simultánea, también ocurren ciertas modificaciones en la persona a nivel emocional. En primer lugar, aparece una sensación de malestar emocional que se denomina distrés, la cual consiste básicamente en un conjunto de emociones de carácter negativo como ansiedad, ira, miedo, etc. La expresión emocional ligada a la respuesta de estrés depende de la valoración que hace la persona de la situación. Así, las circunstancias específicas de la situación marcan tanto los pensamientos que se tienen ante la demanda como los sentimientos suscitados posteriormente (Rodríguez Camón, 2016)

Finalmente, el afrontamiento es uno de los elementos más importante de este esquema, ya que la capacidad para reducir el malestar cognitivo y emocional causado por el estresor externo dependerá del estilo de afrontamiento que se utilice. Con estilo de afrontamiento se hace referencia a la forma de pensar y actuar de cada individuo ante las situaciones estresoras.

Lo anteriormente descrito, a modo de conclusión, demuestra que ante los diversos conceptos de estrés y los factores que lo ocasionan, la ciencia ha conseguido poner en manifiesto la enorme complejidad asociada a este fenómeno, descartando que existe un solo elemento que determine la aparición de este tipo de sintomatología tan presente en la

sociedad actual; por eso es necesario olvidar que el estrés se deriva de forma exclusiva del ambiente externo o de situaciones ajenas a la persona, siendo en definitiva el propio individuo un punto clave y cómo actúa ante el estrés cotidiano percibido.

Teoría del estrés

La teoría del estrés ha sido desarrollada y enriquecida por diversos autores a lo largo del tiempo; siendo una de las más relevantes la de Hans Selye (1907). Durante su investigación con ratas de laboratorio, descubre que, al exponer a los animales a temperaturas extremas, traumatismos y distintas drogas, sus cuerpos reaccionan con cambios fisiológicos, independiente del tipo de experimento al que eran sometidos. Esto lo llevó a desarrollar el concepto de síndrome general de adaptación. Mediante el cual describe cómo el cuerpo reacciona para enfrentar situaciones de lucha o huida en tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento (Bértola, 2010).

En tal sentido, Alquizar et al. (2024) describe que la fase de alarma es la primera reacción del organismo ante una situación de estrés; en esta etapa el cuerpo detecta el estrés y se prepara para enfrentarlo con modificaciones tanto a nivel fisiológico como psicológico. Las modificaciones fisiológicas asociadas al estrés incluyen síntomas como transpiración excesiva, palpitations, dolor muscular, dolor de cabeza, acidez estomacal. Por otro lado, las alteraciones psicológicas se manifiestan a través de preocupaciones excesivas, estados de angustia, mayor irritabilidad e intranquilidad. Estos síntomas que siente el individuo están sujetos al grado de amenaza, el estímulo ambiental, sus factores personales y su poder de autocontrol.

Si el estrés persiste, el organismo entra en una fase de resistencia. En esta etapa el cuerpo intenta adaptarse al estrés continuo; el individuo desarrolla ciertos comportamientos para poder lograr una negociación con esa situación que le genera estrés, buscando la forma de mantener un estado de alerta, pero con mayor control.

Finalmente, la fase de agotamiento se presenta cuando los recursos del cuerpo se agotan. El organismo no puede sostener una respuesta al estrés, pudiendo llegar al deterioro de la salud física y mental debido al fracaso de la resistencia y los mecanismos de adaptación que resultan ineficientes. Como consecuencia pueden surgir enfermedades relacionadas con el estrés, así como trastornos psicológicos, fisiológicos o psicosociales que pueden volverse crónicos o irreversibles (Alquizar et al. 2024).

Según esta teoría, el estrés emerge cuando el equilibrio interno del organismo se ve perturbado, desencadenando una respuesta excepcional en un esfuerzo por restaurar dicho

equilibrio. Esta respuesta, predominantemente a nivel fisiológico, implica un esfuerzo y genera una sensación subjetiva de tensión frente a cualquier demanda. Por consiguiente, la presencia de estímulos intensos o prolongados conlleva una hiperactividad homeostática que se manifiesta en cambios fisiológicos, como aumento de la frecuencia cardíaca y secreción hormonal, entre otros (Alquizar et al, 2024).

“Unos años más tarde, Selye utilizó el término stress (que significa tensión, presión, coacción) para definir la condición con la que el organismo responde a agentes nocivos (“stressors”)” (Bértola, 2010, p. 143).

Los estudios de Selye fueron fundamentales para entender cómo el estrés afecta el organismo y la importancia de manejarlo adecuadamente para evitar problemas de salud.

En tal sentido, Selye (1974) diferencia dos tipos de estrés: el estrés positivo o eustress que es considerado beneficioso y puede motivar a los individuos. Este se experimenta en situaciones desafiantes de la vida; son controlables y pueden favorecer al crecimiento personal y desarrollo. En cambio, el estrés negativo, o distress, es perjudicial para el individuo y se asocia con emociones desagradables o negativas que generan ansiedad o dificultades. La respuesta de cada individuo al estrés varía significativamente en función de cómo percibe la situación.

Por otro lado, Lazarus y Folkman (1986) desarrollan la teoría del estrés y el afrontamiento, enfatizando la importancia de la percepción del estrés y el proceso mediante el cual el individuo evalúa y responde a situaciones estresantes. Argumentan que el afrontamiento de situaciones estresantes está influenciado por la evaluación cognitiva que realiza cada individuo sobre la situación específica en que se encuentra.

El estrés no solamente depende del estresor, sino que también de la evaluación que realiza el individuo y de la disponibilidad de recursos que tenga para poder afrontarlo. “El estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus y Folkman, 1986, p.43).

La evaluación primaria se refiere al proceso que realiza el individuo para determinar si una situación es potencialmente amenazante, un desafío o si no tiene importancia para su bienestar. En esta evaluación, se determinará si el acontecimiento tiene implicaciones en cómo se siente el individuo en respuesta a lo sucedido.

Por otra parte, la evaluación secundaria se centra en la evaluación de los recursos que el individuo posee para afrontar el evento estresor. En esta fase, el individuo considera sus habilidades de afrontamiento, así como los recursos personales y externos que dispone para manejar la situación. Esta evaluación lleva a cuestionarse sobre cómo responderá el individuo ante el acontecimiento; la respuesta es determinante para obtener esa información. La capacidad de afrontar la situación dependerá de los recursos disponibles, así como también las posibles limitaciones del individuo que pueden llevar a entorpecer la posibilidad de usar sus recursos.

Decir que una persona tiene muchos recursos no sólo significa que dispone de un gran número de ellos, sino que también tiene habilidad para aplicarlos ante las distintas demandas del entorno. Estos significados comparten la idea de que los recursos son algo extraíble de uno mismo, tanto si son realmente útiles (p. e., dinero, juguetes, personas a las que recurrir, conocimientos importantes) como si construyen un medio para hallar otros recursos necesarios, pero no disponibles. Ambos significados nos interesan en nuestro análisis del tema (Lazarus y Folkman 1986, p.181).

Ante estas teorías, cabe destacar que la idea de Selye (1907) sobre el estrés positivo y el estrés negativo puede ser integrada con las dos evaluaciones cognitivas que plantean Lazarus y Folkman (1986). La forma en que el individuo evalúa un acontecimiento puede convertir el estrés negativo en estrés positivo o viceversa. Un individuo puede obtener una encargatura en su puesto de trabajo y percibirlo como estresante, o por lo contrario como una oportunidad para poder tener crecimiento laboral y demostrar sus habilidades; esto va a depender de los recursos que tenga para afrontarlo.

Tomando en cuenta las consideraciones anteriores, para ambos enfoques de Selye (1907) y Lazarus (1922) y Folkman (1938), el estrés es una experiencia subjetiva; depende de las herramientas, factores personales de cada individuo la forma que enfrentará determinadas situaciones. Si bien el enfoque de Selye tiende a ser simplista por no considerar la interpretación y la percepción que tiene cada individuo sobre el estrés, y que estas influyen en las experiencias de cada sujeto de forma diferente, Lazarus y Folkman desarrollan un enfoque más dinámico y centrado en el individuo sobre su percepción, evaluación y respuesta ante determinada situación.

Por otro lado, William James (1885) no aborda el estrés de la misma manera que estos autores, sino que realiza un enfoque sobre las emociones, explorando cómo estas influyen en la respuesta de cada individuo ante situaciones estresantes.

En tal sentido, indica que, en todas las investigaciones realizadas anteriormente sobre el estrés, se han ignorado los anhelos, emociones, placeres y penas. Pero a su vez, su enfoque puede estar muy relacionado con el estrés. Plantea que las emociones son el resultado de las respuestas fisiológicas del cuerpo a estímulos externos. Su teoría demuestra que ante una situación estresante, primeramente, se experimenta una reacción corporal y a partir de esa reacción se interpreta la emoción experimentada.

Se sabe que la vejiga y los intestinos, las glándulas de la boca, garganta y piel y el hígado son afectados seriamente en ciertas emociones intensas y, sin ninguna duda, son afectados momentáneamente cuando las emociones son de naturaleza más ligera. No es preciso probar, por ser algo tan sabido, que los latidos cardíacos y el ritmo respiratorio desempeñan un papel principal en cualquier emoción. Algo que es de verdad notable, pero con menos probabilidades de ser admitido hasta que se llame la atención al hecho, es la continua cooperación de los músculos voluntarios en nuestro estado emocional. Aun cuando no se produce un cambio de la actitud externa, su tensión interna se altera para acomodarse a cada variación del ánimo y ello se experimenta como una diferencia de tono o tensión (William James, 1985, p.61).

Desde esta perspectiva, el estrés se entiende como una respuesta emocional ante situaciones específicas que enfrenta el individuo, mediada por su interpretación subjetiva. Siguiendo la teoría de Lazarus (1922) y Folkman (1928), se puede agregar que la manera en que el individuo afronte la situación estresora, con sus herramientas personales, la forma en que percibe y evalúa la situación influye directamente en su reacción emocional y el nivel de estrés que experimenta.

Casi todos los motivos de vergüenza y muchos insultos son puramente convencionales y varían según el ambiente social. Lo mismo ocurre con muchas cosas temidas o deseadas, y con muchas razones de melancolía y pesar. Parecería, al menos en estos casos, que las ideas de vergüenza, deseo, remordimiento, etc., deben haber sido ligadas primero por la educación y asociación a estos objetos convencionales antes de que los cambios corporales hubieran tenido posibilidad de despertar (William James, 1985, p. 63).

A esto se le atribuye la importancia de la adaptación a situaciones estresantes, que varía considerablemente entre individuos. Esta capacidad puede dar lugar a diferentes resultados, con relación a lo que Selye (1907) clasificó como estrés positivo o estrés

negativo. Así, la forma en que cada persona se adapta a las circunstancias estresantes influye en su bienestar y en los efectos que el estrés puede tener en su vida.

Para lograr mejores estrategias de afrontamiento de las situaciones, el autor destaca la importancia de reconocer las emociones generadas ante determinadas circunstancias y lograr interpretarlas. “El siguiente asunto del que debemos percatarnos es éste, que cada cambio corporal, cualquiera que sea, se siente, aguda u oscuramente, en el momento en que se produce” (William James, 1985, p. 61).

Estrés Laboral

El entorno laboral se caracteriza por cambios constantes, con mucha presión y exigencias de superación hacia sus integrantes. En esta línea Leka, S. et al. (2024) señala:

Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos de que disponga y de sus características personales. El estrés aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar (p. 3).

En tal sentido, el estrés laboral puede ser provocado por una mala organización del lugar de trabajo, con puestos y sistemas de trabajo mal gestionados. La existencia de condiciones laborales precarias son generadoras de insatisfacción en los trabajadores; las exigencias, presiones o problemas para lograr controlarlas son causantes de estrés. Así mismo, generan dificultad para poder gestionar su actividad y las demandas del lugar de trabajo.

El estrés laboral, según Ramos et al. (2019), corresponde a un proceso que experimenta el individuo afectando su salud física y mental, relacionando una serie de elementos como lo son el dolor, la fatiga y situaciones conflictivas, las cuales pueden prolongarse en el tiempo, ocasionando la incapacidad para poder afrontar tales situaciones, generando síntomas como presión, fuerza y distorsión.

En el aspecto psicológico, Portero de la Cruz (2019) expone que la respuesta de los individuos ante las situaciones estresantes va mucho más allá que una activación biológica del organismo, puesto que existe una variedad de mecanismos que se aplican para poder contrarrestar y manejar estas situaciones de estrés. Esta particularidad se manifiesta cuando en una misma situación laboral se generan diferentes reacciones en personas que comparten características similares.

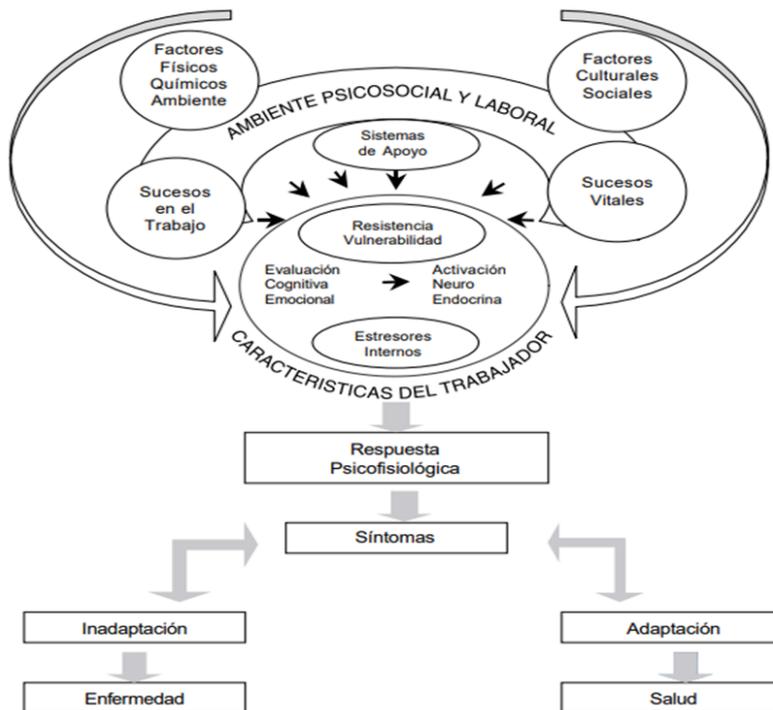
Ahora bien, tomando en cuenta las consideraciones planteadas en este estudio, el estrés tiene tres perspectivas que son importantes mencionar: la fisiología del estrés, la psicología

y el comportamiento del trabajador para poder adaptarse a los estímulos externos. No obstante, existen profesiones que tienen más predisposición para desarrollar estrés que otras, aunque cualquier trabajador en algún momento de su vida laboral puede presentar estrés. En la actualidad, se hace necesaria una cierta cantidad de estos estresores que estimulen a los trabajadores para mejorar y desarrollar funciones con mayor efectividad; el grado de estrés tiene que ser suficiente para un aumento de satisfacción laboral, pero no debe sobrepasar los niveles aceptables porque puede desencadenar afectación en la salud.

En consecuencia, se puede afirmar que el estrés laboral es una reacción que tiene el individuo ante las presiones y exigencias laborales, donde puede experimentar incapacidad para afrontar situaciones conflictivas.

Figura 1

Modelo sistémico del estrés



Fuente: Adaptado de Cruz y Vargas (1998) por Campos (2001)

En la figura 1 se presenta un esquema sencillo de lo que corresponde a un estímulo-respuesta para analizar las variables que interfieren en la presentación del estrés y sus interrelaciones. La interacción de los estímulos, los estresores y las características

individuales condicionan el tipo de respuesta. De igual forma, la sintomatología presente y, finalmente, el grado de adaptación donde surgen las alteraciones en la salud del trabajador (Campos 2001).

En el mismo orden de ideas, se encuentra una variedad de síntomas que aparecen cuando existe estrés laboral, Ramos (2019) señala que la presión sanguínea generalmente se eleva, se presentan tensiones nerviosas causando insomnio, ansiedad, problemas de concentración, además de provocar irritabilidad en los individuos y poca tolerancia ante situaciones de su entorno, variaciones en el estado de ánimo, altos niveles de preocupación que produce alteraciones en el sistema nervioso central, problema digestivo, migraña, emociones y pensamientos de frustración y temor al fracaso, afectación de espalda, cuello, fatiga, trato brusco hacia los demás, aumento o pérdida de peso, entre otros.

Por lo tanto, el estrés laboral sin duda alguna aparece cuando las exigencias laborales se hacen insostenibles, siendo imposible mantener el control de las tareas asignadas y cumplirlas a cabalidad. El estrés es una respuesta adaptativa que el individuo desarrolla para poder generar una respuesta efectiva y rápida para poder responder eficazmente a situaciones que lo requieren por un tiempo determinado, debido a que el cuerpo y la mente cuando es sometido al sobreesfuerzo constante pueden colapsar por el agotamiento y limitaciones que el individuo posea (Cáceres-Muñoz 2017).

Además, investigaciones de Leka (2024) destacan que el estrés laboral surge en contextos donde las demandas y presiones superan las habilidades y conocimientos del empleado, lo que puede generar insatisfacción y deterioro en el bienestar emocional. Es clave abordar estos factores para promover un ambiente laboral saludable y sostenible.

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. Cuando más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral (Leka, S. et al. 2024, p. 5).

Un buen ajuste entre los conocimientos, las capacidades del trabajador y las exigencias del trabajo genera un entorno más saludable y manejable, reduciendo las probabilidades de generar estrés laboral, ya que realiza sus tareas con mayor confianza, puede resolver problemas y trabajar con mayor satisfacción laboral.

Categorías estresores

Los estresores son los desencadenantes de una respuesta; estos elementos se han abordado por diversos autores, teniendo una serie variable y amplia de los factores que inciden en la generación del estrés. En consecuencia, el estrés debe percibirse como un fenómeno dinámico, que puede incluir enfermedades y agotamiento que van a depender del tipo de estresor que lo produzca (López y Campos 2002).

Ante esto, se plantean cinco factores que procuran determinar los niveles de estrés presentados en una muestra de trabajadores, los cuales son: Factores psicosociales incluyen los acontecimientos o cambios vitales, refiriéndose a factores que suceden en la vida del trabajador, en su entorno familiar y social cercano, así como también eventos socioculturales. Se trata de acontecimientos que ocurren en un contexto social más amplio. Estos eventos implican cambios culturales que pueden influir en la vida de los individuos y en su entorno laboral.

Por otra parte, los factores biológicos hacen referencia a procesos o necesidades fisiológicas u orgánicas. En los factores físicos, químicos y ambientales se abordan los estímulos de estos tres ámbitos. Están muy relacionados con los factores biológicos. Los factores psicológicos tienen categorías particulares, la valoración personal es un aspecto clave en este ámbito; en función de esa valoración cualquier estímulo puede convertirse en un estresor y, por último, los factores laborales que incluyen todos los factores o aspectos relacionados con el entorno laboral que pueden en determinado momento generar estrés (López y Campos 2002).

Ahora bien, el estudio de los factores en las categorías de estresores significa el sentido que deberán tomar los programas y planes para el control del estrés laboral, y a partir de los datos correspondientes a cada caso proponer los lineamientos para el desarrollo de los modelos de intervención en las organizaciones.

Tipos de estrés laboral

Existen parámetros específicos para determinar el nivel de estrés en el que se encuentra una persona. Según Portero de la Cruz (2019) expone el nivel fisiológico, este ocurre cuando el estrés es manifestado a través de síntomas físicos como la tensión muscular, dolor de cabeza, variaciones en el sueño, enfermedades de la piel, fatiga, entre otros. Ante estas situaciones la persona asiste al médico, pero sus resultados son normales.

A nivel cognitivo, en este nivel el individuo presenta inseguridad y problemas de concentración; no encuentra solución a sus problemas así sean sencillos; comúnmente se manifiesta pérdida de la memoria. A nivel motor, el individuo realiza acciones no comunes como llorar, fumar más de lo normal y se hacen notables tics nerviosos.

El estrés afecta el desempeño de los individuos y consecutivamente la productividad organizacional, teniendo efectos perjudiciales; cuando se manifiesta en el aspecto fisiológico, el ritmo cardíaco cambia, se incrementa la presión sanguínea sistólica y disminución del tono vagal. Cuando se muestra a nivel conductual, se manifiesta el alcoholismo, tabaquismo, drogas, actos agresivos y antisociales, problemas de relaciones en el trabajo, entre otros.

Aunado a esto, American Psychological Association (2010) indica que el manejo del estrés puede ser un desafío y generar confusión debido a la existencia de diversas modalidades de estrés: agudo, agudo episódico y crónico. Cada uno de ellos presenta características, síntomas, duración y métodos de tratamiento específicos.

Siendo el estrés más común el agudo, que surge de las presiones y demandas del pasado inmediato, anticipándose a las exigencias y tensiones del futuro, en pequeñas dosis este tipo de estrés puede estimular, pero en exceso puede ser agotador. Algunos síntomas causados por este tipo de estrés son agonía emocional, combinando enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión. Por otra parte, generan problemas musculares, incluyendo dolores de cabeza, dolores de espalda, dolor en la mandíbula y tensiones musculares. Problemas estomacales, intestinales, presión sanguínea elevada, ritmo cardíaco acelerado, dolor en el pecho, transpiración en exceso en las palmas de las manos, manos o pies fríos.

El estrés agudo episódico se relaciona con personas que tienen estrés agudo con frecuencia. Generalmente asumen muchas responsabilidades, sin poder organizarse. Estas personas generalmente son irritables, ansiosas y tensas. Los lugares de trabajo generalmente se vuelven muy estresantes.

Los síntomas del estrés agudo episódico se manifiestan como consecuencia de una sobrecarga emocional prolongada e incluyen dolores de cabeza tensionales, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y problemas cardíacos. Para abordar el estrés agudo episódico, es fundamental implementar un enfoque integral que a menudo requiere la intervención de profesionales y puede prolongarse durante varios meses.

Por otra parte, aunque el estrés agudo puede resultar emocionante e interesante, el estrés crónico es completamente diferente, es agotador y desgasta a las personas. Afecta

negativamente el cuerpo, la mente y la vida en general, causando un desgaste a largo plazo. Se manifiesta en situaciones como la pobreza, familias disfuncionales, matrimonios infelices o trabajos y carreras que no satisfacen. Uno de los aspectos más preocupantes del estrés crónico es que las personas tienden a habituarse a él, llegando incluso a olvidar que lo padecen. Mientras que el estrés agudo se percibe de inmediato por ser algo nuevo, el estrés crónico se ignora porque se ha vuelto familiar y, en ocasiones, puede parecer casi cómodo.

El estrés crónico tiene consecuencias graves, pudiendo llevar al suicidio, la violencia, infartos, derrames cerebrales e incluso cáncer. Las personas se desgastan hasta alcanzar una crisis nerviosa que puede ser devastadora. Debido al agotamiento prolongado de los recursos físicos y mentales, los síntomas del estrés crónico son complicados de tratar y a menudo requieren intervención médica, terapia conductual y técnicas de manejo del estrés.

Teoría estrés laboral

La teoría del estrés laboral fue un enfoque propuesto por el psicólogo alemán Siegrist (1996), haciendo mención de la relación que tiene el individuo con su trabajo. Según esta postura, el trabajador analiza la relación entre el esfuerzo invertido en su labor y la recompensa que obtendrá, lo que determinará la experiencia de estrés laboral. El psicólogo determinó una mayor probabilidad de experimentar estrés cuando hay desequilibrio entre un alto esfuerzo y una baja recompensa. A este concepto lo denominó "Desbalance esfuerzo-recompensa".

Es importante mencionar que el enfoque que da este psicólogo no es únicamente al esfuerzo de las demandas externas de trabajo, sino que identifica que también puede surgir internamente influenciado por el nivel de compromiso y motivación de cada individuo. En el mismo orden de ideas, las recompensas no son limitadas a beneficios materiales. También pueden ser aspectos como satisfacción moral, crecimiento personal y el reconocimiento.

En tal sentido, lo propuesto por Siegrist enaltece la capacidad para abordar las exigencias externas del entorno laboral, como también los aspectos internos de cada individuo que influyen en su percepción de esfuerzo y recompensa. Esto se manifiesta cuando reconoce la importancia del compromiso intrínseco y la motivación personal en la valoración del trabajo, ofreciendo una perspectiva holística entre el individuo y su labor al tomar en cuenta las recompensas mediante la gratificación moral, el reconocimiento y la autoestima. Este modelo amplía su espectro, mostrando una visión más concreta y completa de los factores que influyen en el estrés laboral, identificando de manera precisa los riesgos de tensión y

frustración en el ámbito laboral, generando una base sólida para gestionar y prevenir el estrés laboral.

Factores condicionantes del estrés laboral

El Instituto Nacional para la Salud y Seguridad ocupacional (NIOSH, 1999) llegó a la conclusión que las condiciones laborales influyen sobre la generación del estrés laboral; aspectos como la exposición a entornos laborales estresantes impactan directamente sobre la seguridad y salud del trabajador; en ellos se deben considerar otros factores individuales y situacionales que pueden participar en el incremento o disminución de este impacto.

Sobre la base de experiencia e investigaciones, NIOSH apoya el parecer que las condiciones de trabajo tienen un papel principal en causar el estrés de trabajo. Sin embargo, no se ignora el papel de factores individuales. Según la opinión de NIOSH, la exposición a condiciones estresantes de trabajo (llamadas causas de estrés) pueden tener una influencia directa en la salud y la seguridad del trabajador (NIOSH, 1999)

Figura 2

Esquema de NIOSH del estrés de trabajo



Fuente: NIOSH (1999)

Ahora bien, según NIOSH, estas condiciones que contribuyen al estrés laboral incluyen diseño inadecuado de los trabajos, falta de descansos, jornadas laborales largas y trabajos rutinarios. También influye la dirección organizacional definida por falta de participación en la toma de decisiones, comunicación deficiente, relaciones interpersonales negativas,

ineficiencias en el apoyo de compañeros y supervisores, roles laborales poco claros, sobrecarga de responsabilidades, condiciones ambientales desfavorables, oportunidades de crecimiento reducidas, ruido y problemas ergonómicos.

En tal sentido, se señala la importancia de los factores personales y organizacionales en la incidencia del estrés laboral.

Los factores personales se refieren a tener un menor control sobre su entorno. Esto aumenta la probabilidad de estrés laboral, específicamente en situaciones donde no existe claridad o situaciones desafiantes. Además, pueden estar ligadas a la personalidad, pudiendo percibir situaciones amenazantes como insuperables, lo que conlleva una sensación de control y una predisposición al estrés laboral. Algunos individuos cuentan con una personalidad más resistente. Se manifiesta un compromiso consigo mismo y al trabajo, manifestando sentimientos de dominio sobre el entorno y una disposición de enfrentar los cambios con una actitud desafiante en lugar de percibirlos como amenazas. Dimensiones como el compromiso, el control y el desafío conforman esta tipología de personalidad y los individuos que la padecen tienden a ser menos propensos a experimentar estrés laboral.

Según una corriente de opinión, las diferencias entre características personales como la personalidad y el estilo de sobrellevar el estrés son más importantes para pronosticar si ciertas condiciones de trabajo resultarán en estrés—es decir que, lo que es estresante para una persona podría no ser problema para otra. Esta opinión lleva a estrategias de prevención que concentran en los trabajadores y las maneras de ayudarles a sobrellevar las condiciones exigentes de trabajo (NIOSH, 1999)

Ahora bien, algunos factores condicionantes al estrés en el trabajo podrían estar vinculados a un desequilibrio entre las expectativas individuales y la realidad laboral; por tal motivo es importante poder abordar estas discrepancias para tener un ambiente laboral positivo y seguro para los empleados.

El diseño de los trabajos incluye trabajos que son físicamente exigentes con pocas pausas, turnos prolongados y horarios extensos. También abarca empleos que son muy rápidos y repetitivos, careciendo de un significado real, que no permiten a los trabajadores utilizar sus habilidades y que ofrecen escaso control sobre sus propias actividades.

El estilo de liderazgo con escasa participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones, deficiencias en la comunicación dentro de la organización y ausencia de políticas que favorezcan el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar.

Relaciones laborales y sistema organizacional tensas, aumentan significativamente la probabilidad de experimentar estrés laboral, esta situación acompañada de una serie de factores como interacciones inadecuadas entre superiores y compañeros, poca claridad en los roles y responsabilidades, así como una comunicación ineficiente en la dirección descendiente.

Demandas laborales que superan lo razonablemente aceptable para los individuos generalmente están acompañadas de una carga excesiva de tareas poco gratificantes; en tal sentido, cuando mayor es la demanda, mayor será la probabilidad de experimentar estrés laboral.

Inseguridad en el trabajo, falta de oportunidades de crecimiento; a medida que la satisfacción en el trabajo disminuye, se observa un aumento del estrés laboral; por tal razón es importante que la satisfacción laboral esté determinada por un aspecto fundamental como la inclinación del trabajador hacia la realización personal.

Algunas interacciones entre trabajadores y clientes, el contacto con los clientes constituye una parte importante en el tiempo laboral, pero esta interacción puede traer tensiones y conflictos diarios que se convierten en un generador importante de estrés.

El apoyo que reciben de sus superiores es un predictor relevante en los problemas relacionados al estrés laboral, mostrando una relación directamente proporcional, a menor respaldo, mayor propensión a la manifestación de estrés. Así como también, las relaciones con los compañeros; las relaciones interpersonales, como se ha mencionado anteriormente son fundamentales en la dinámica laboral y en consecuencia, en el clima organizacional resultante.

Por último, las condiciones ambientales. Entornos incómodos y peligrosos, como espacios de trabajo congestionados, niveles elevados de ruido, contaminación del aire o problemas relacionados con la ergonomía, son factores que fomentan el estrés.

Finalmente, el autor indica que algunas profesiones generan niveles de estrés más elevados que otras. Esto estará definido por la naturaleza específica del trabajo, independientemente de sus diferencias individuales, puesto que algunas ocupaciones requieren rapidez y respuesta inmediata, mientras que otras demandan precisión y exactitud. Por otro lado, hay trabajos que requieren esfuerzo físico considerable, mientras que otros exigen una carga mental intensa. De igual forma, otras profesiones poseen responsabilidades donde los errores pueden tener consecuencias vitales (NIOSH,1999).

Ahora bien, algunos entornos que ejercen una gran presión sobre los trabajadores son los call center. En estos lugares los trabajadores gestionan múltiples llamadas en períodos breves de tiempo y cumplen metas de rendimiento, lo que puede generar un ambiente estresante. Sectores como la atención médica y la seguridad como las cárceles donde se encuentran los agentes penitenciarios también son propensos a estos ambientes, ya que existe mucha presión donde se deben tomar decisiones rápidas y la interacción con el público es constante, colocando a los trabajadores en un lugar mayormente propenso al estrés.

En la misma línea, Glina (2003) señala que los servicios de centros telefónicos, comúnmente conocidos como call centers o telemarketing, han ganado popularidad en empresas de diversos sectores. Estos centros se encargan de realizar actividades mediante múltiples canales de comunicación con clientes y el público en general.

En un estudio realizado en un centro de atención telefónica de un banco brasileño, se analizó a 109 operadores. Este centro debe manejar aproximadamente 60,000 llamadas al día. Cada operador atiende alrededor de 150 llamadas, cada una con un tiempo estimado de entre 1 y 3 minutos. En este entorno, se trabaja principalmente con objetivos de ventas.

El estudio revela que los trabajadores de call center mantienen una postura estática, sentados la mayor parte del tiempo, con teléfonos en los oídos y frente a una pantalla, realizando tareas monótonas como ingresar datos de cuentas de clientes y atender consultas.

Se identifica una elevada carga emocional, física y cognitiva en estos empleados. Enfrentan múltiples exigencias, deben cumplir metas con altas demandas y tienen escaso control sobre su trabajo, lo que contribuye al estrés laboral. Para llevar a cabo sus tareas, utilizan constantemente su memoria y atención, y a menudo se sienten muy fatigados al final de su jornada. Además, tienen un tiempo limitado para cada llamada, lo que aumenta la presión y la ansiedad durante su trabajo. También enfrentan dificultades en sus interacciones con los clientes, quienes en ocasiones los tratan con hostilidad.

“Fernandes *et al.*¹⁸ observam a indicação de altos níveis de estresse psicológico entre operadores de telemarketing que avaliam o seu trabalho como possuindo altas cargas, baixo controle sobre suas atividades, baixo feedback, além de identidade e variedade também reduzidas” [Fernandes *et al.*¹⁸ observan indicios de altos niveles de estrés psicológico entre los operadores de telemercadeo que evalúan su trabajo como de alta

carga de trabajo, bajo control sobre sus actividades, baja retroalimentación, además de identidad y variedad reducidas] (Glina, D. 2003, p. 40).

Por otra parte, Kalinsky, B. (2008) realiza un análisis sobre las condiciones laborales de los agentes penitenciarios en la cárcel. Este es un ámbito de trabajo peligroso, con riesgos para la seguridad de los trabajadores. El entorno carcelario también se caracteriza por la relación entre los agentes penitenciarios y los internos. Esta interacción puede dar lugar a riesgos que surgen de una dinámica de confrontación entre ambas partes.

En estas circunstancias, el trabajo en el entorno penitenciario es exigente y agotador, ya que implica gestionar simultáneamente varios conflictos posibles: la interacción con cada interno, las dinámicas entre los internos, la relación con la autoridad superior y la comunicación con las familias, entre otros aspectos.

Los agentes penitenciarios están expuestos constantemente a situaciones de peligro, debiendo lidiar muchas veces con situaciones para las cuales no fueron preparados, comprometiendo su salud física y emocional a nivel cognitivo y relacional. Ante esto comienzan los pedidos de licencia, problemas para poder cumplir con sus tareas o necesidad de ayuda médica. Generalmente trabajan con turnos rotativos y falta de funcionarios.

El personal penitenciario desea terminar su día de trabajo sano y salvo. Un deseo que no siempre puede cumplirse, y que se renueva cada vez que ingresa a su lugar de trabajo. Desea llevar una vida común y corriente, desligándose de los problemas laborales en el ámbito de su vida privada. Sin embargo, no lo consigue. Las repercusiones emocionales que se suscitan a lo largo de una mera jornada laboral pueden llegar a desencadenar comportamientos no deseados en el seno de su familia. Un padre que confunde el timbre de su casa con una señal de alarma en su lugar de trabajo; una madre que recibe durante todo el día laboral insultos o expresiones de mal humor no tendrá el mismo margen de tolerancia hacia la conducta habitual y normal de sus hijos en comparación con otra que trabaja en lugares menos estresantes. Descenderá el número de motivos de alegría, diversión o relajamiento, superando en gran medida aquellos que generan ansiedad, depresión, desgano y hasta perturbaciones emocionales. Vienen, entonces, licencias por enfermedad, motivos para faltar al trabajo, renunciaciones o intenciones de encontrar un lugar dentro de las cárceles que permita estar menos tiempo en contacto con los detenidos, Lieblin (1999, citado por Kalinsky, B. 2007, p 54).

Por otra parte, Portero de la Cruz (2019) hace referencia al servicio de urgencias como un ámbito generador de estrés laboral. Los profesionales sanitarios que realizan su labor en este tipo de tareas quedan expuestos a distintos factores de riesgo como sobrecarga laboral, deben estar presentes en turnos rotativos, las funciones o tareas que deben realizar se encuentran mal especificadas y realizan trabajo bajo presión asistencial que afectan a la salud física y emocional de los trabajadores. A su vez, deben brindar atención rápida y satisfactoria a los usuarios.

El personal sanitario de urgencias experimenta un mayor nivel de estrés en comparación con aquellos que trabajan en otras áreas clínicas. No obstante, independientemente de la población clínica analizada, el personal de urgencias se caracteriza por tener un mayor trabajo en equipo, autonomía, habilidades y comunicación, aspectos que se consideran factores que ayudan a reducir el impacto del estrés.

Tomando en cuenta las consideraciones anteriores, algunos elementos mencionados en estos ejemplos que contribuyen al estrés laboral incluyen la falta de control sobre el trabajo, condiciones laborales inadecuadas y la carga emocional por manejar situaciones difíciles.

Ahora bien, entornos laborales que fomentan el apoyo mutuo, la participación en la toma de decisiones y un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal tienden a ser menos estresantes. En resumen, la naturaleza del trabajo, las relaciones interpersonales y las condiciones del entorno influyen significativamente en los niveles de estrés laboral.

Consecuencias de estrés laboral

El estrés en el trabajo trae consigo repercusiones negativas sobre la salud, NIOSH (1999) señala las siguientes consecuencias:

Enfermedad cardiovascular, sugiere que los trabajos que tienen grandes exigencias psicológicas y no les permiten a los empleados tener control sobre sus procesos pueden aumentar el riesgo del desarrollo de enfermedades cardiovasculares. Así como también afecciones musculoesqueléticas, se estima que el estrés en el trabajo aumenta el riesgo del desarrollo de enfermedades musculoesqueléticas de la espalda y de las extremidades inferiores. Afecciones psicológicas, problemas de salud mental como la depresión y el agotamiento son los principales efectos que tiene el estrés en el trabajo, originado por diferencias económicas y estilo de vida que se le añade a esta situación.

Enfermedades como el cáncer, enfermedades en el tracto digestivo, inmunes y hasta el suicidio son enfermedades crónicas originadas por condiciones estresantes con

sometimiento de tiempo elevado donde las manifestaciones no son atendidas a tiempo, desencadenando enfermedades difíciles de tratar.

Ahora bien, Leka (2024) indica que el estrés laboral afecta a cada persona de forma diferente. Pudiendo dar lugar a comportamientos disfuncionales, contribuyendo a la mala salud y al desgaste físico y mental del trabajador. “En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar.” (p.8)

Bajo una situación de estrés, se vuelve difícil para el individuo poder mantener un equilibrio entre su vida personal y laboral, pudiendo comenzar a practicar actividades que no son saludables como consumo de alcohol, tabaco y drogas. Así mismo como debilitar su sistema inmunitario, dificultando la capacidad de luchar contra infecciones.

Algunos síntomas de alerta ante el estrés son: sentirse cada vez más angustiado o irritable, dificultad para pensar lógicamente, tomar decisiones, concentrarse o relajarse. Sentirse cada vez menos involucrado con su trabajo y perder el disfrute que le causaba. Sentirse cansado con regularidad, deprimido o con intranquilidad. Dificultad para conciliar el sueño y problemas físicos graves como; cardiopatías, trastornos alimentarios, problemas de presión arterial, dolor de cabeza, trastornos musculoesqueléticos.

Siguiendo las consideraciones anteriores, el estrés laboral tiene consecuencias significativas y variadas sobre la salud de los trabajadores. Los síntomas de alerta ante situaciones de estrés, como la irritabilidad, falta de concentración, dificultad para conciliar el sueño, hasta problemas de salud graves, son alertas de que hay un sufrimiento y es fundamental que haya un reconocimiento por parte de las organizaciones de la importancia de abordar el estrés en el trabajo. Poder implementar estrategias para promover un ambiente laboral saludable es fundamental, para prevenir repercusiones negativas que puedan surgir y lograr una mejora del bienestar de los trabajadores.

Estrés laboral desde la teoría del Modelo de Desgaste Profesional (Burnout)

El síndrome burnout es reconocido en el CIE-11 como una enfermedad específica del ámbito laboral. Se define como el resultado del estrés crónico en el trabajo que no se ha manejado con éxito, caracterizado por sentimientos de agotamiento de energía, distanciamiento mental del trabajo, sentimiento de negativismo o cinismo y una reducción de la eficacia profesional (OMS, 2019).

El burnout es un fenómeno que afecta con mayor frecuencia a profesionales en sectores como la salud, la educación y aquellos que se desempeñan en atención al público o en servicios sociales, como policías, personal penitenciario y secretarías, entre otros. No obstante, es importante señalar que este síndrome puede afectar a trabajadores de diversas áreas, independientemente del ámbito específico de actividad (Alves, 2016).

En tal sentido, los trabajadores se ven expuestos a demandas significativas donde existe alta carga laboral y presión por resultados óptimos, relaciones emocionales intensas y deficiencia en recursos. Entonces, González (2019) señala que estas presiones incrementan los altos niveles de estrés, contribuyendo al desgaste de los empleados.

En consecuencia, Maslach y Leiter (2020) señalan el desarrollo de tres dimensiones que aparecen en la manifestación del modelo de desgaste profesional, tales como la dimensión emocional, referida a la sensación de un estado emocional agotado y el impedimento para enfrentar grandes demandas laborales, desencadenando apatía, falta de energía, actitud negativa hacia el trabajo y dificultades para el desarrollo de relaciones interpersonales entre los colegas. La dimensión de despersonalización se manifiesta con síntomas de distanciamiento hacia los demás y actitud cínica. Los afectados perciben a las personas como objetos en vez de individuos, lo que perjudica la calidad de las interacciones laborales. Por último, la dimensión de disminución, referida al sentimiento de incompetencia e insatisfacción; de igual manera, se percibe que el trabajo no genera un impacto significativo en la vida del afectado, desencadenando sentimientos de desmotivación e insatisfacción laboral, perjudicando a la calidad de servicio del empleado.

The negative impact of these workplace trends creates an employee experience of a crushing exhaustion, feelings of cynicism and alienation, and a sense of ineffectiveness—the triumvirate known as burnout. The burnout syndrome occurs when people experience combined crises on all three of these dimensions, most of the time. [El impacto negativo de estas tendencias en el lugar de trabajo crea en los empleados una experiencia de agotamiento aplastante, sentimientos de cinismo y alienación, y una sensación de ineficacia: el triunvirato conocido como burnout. El síndrome de agotamiento ocurre cuando las personas experimentan crisis combinadas en estas tres dimensiones, la mayor parte del tiempo] (Maslach y Leiter, 2020, p.3)

En tal sentido, las empresas generadoras de burnout actualmente utilizan un modelo operativo con estrategias de trabajo que funcionan a corto plazo, de autosacrificio y velocidad con sus trabajadores. Estos deben estar siempre activos, con recursos de tiempo, herramientas y apoyos insuficientes. En muchas ocasiones se plantea “hacer más con

menos". En ocasiones deben realizar horas extras o llevarse trabajo a su casa. Esta metodología de trabajo es debilitante; genera a sus integrantes experiencias de estrés constantes, agotamiento físico, falta de sueño, problemáticas con el rendimiento laboral, así como también trastornos en la vida extra laboral. A pesar del arduo trabajo que realizan, los trabajadores no sienten estar realizando algún progreso significativo (Maslach y Leiter 2020).

Ahora bien, el burnout se manifiesta a través de una variedad de síntomas, a nivel físico, incluyendo fatiga constante y progresiva, trastornos del sueño, dolores musculares y osteomusculares, cefaleas y jaquecas. También se observan molestias gastrointestinales, disminución de la función inmunológica, trastornos cardiovasculares, dificultades respiratorias, disfunciones sexuales y alteraciones menstruales.

A nivel psíquico, las personas afectadas pueden experimentar falta de atención y concentración, alteraciones de la memoria y lentitud en el pensamiento. Además, pueden surgir sentimientos de alienación, soledad, impaciencia, sensación de insuficiencia, baja autoestima, dificultades para la autoaceptación, desánimo, depresión, desconfianza y, en algunos casos, paranoia.

A nivel conductual, se observan rasgos como negligencia o exceso de escrúpulos, irritabilidad, aumento de la agresividad, incapacidad para relajarse y dificultad para aceptar el cambio. Asimismo, es común la pérdida de iniciativa y el incremento en el consumo de sustancias, así como comportamientos de alto riesgo, incluida la ideación suicida.

A nivel defensivo, los afectados pueden mostrar tendencias al aislamiento, sentimientos de omnipotencia, pérdida de interés tanto por el trabajo como por el ocio, absentismo y actitudes como la ironía y el cinismo. Estos síntomas reflejan el impacto profundo del burnout en la vida personal y profesional de quienes lo padecen (Benevides Pereira, 2002 citado en Alves 2016 p. 29).

Cabe destacar que no se debe confundir el burnout con el término estrés. El burnout es específico a una respuesta del estrés laboral crónico; las causas estresoras, repetidamente, generan un mayor costo físico y psicológico en el individuo en comparación con el estrés ocasional (Maslach y Leiter, 2020).

Entonces, este modelo es imprescindible para el estudio de los factores que contribuyen a los aspectos que intervienen en el desarrollo del estrés laboral, puesto que, a través de él, se pueden identificar los indicadores que contribuyen y así generar soluciones e

intervenciones que puedan mejorar el estado mental y físico de los empleados antes de desarrollarse un estrés crónico que afecta a los trabajadores.

Mecanismos de enfrentamiento hacia el estrés laboral

Los mecanismos de enfrentamiento se refieren a cualquier acción que se lleva a cabo para gestionar el estrés, incluyendo las estrategias que las personas utilizan para evitar que las dificultades de la vida les afecten negativamente.

El afrontamiento es considerado como un factor estabilizador, de manera que facilita el ajuste individual y la adaptación cuando se está ante situaciones estresantes. El afrontamiento es cualquier esfuerzo para manejar el estrés, son las cosas que las personas hacen para evitar ser dañadas por las adversidades de la vida (Moran, C. et al. 2010, p. 544)

En tal sentido, dentro de algunas medidas instrumentales creadas por diversos investigadores se encuentra el COPE-28, se trata de un inventario multidimensional que permite evaluar las diferentes posibilidades de respuestas ante el estrés. Este instrumento se centra en el problema para medir diferentes aspectos del afrontamiento. Para esto cuenta con veintiocho ítems que pueden ser utilizados para evaluar cómo los individuos enfrentan el estrés laboral. Pueden ser identificadas las estrategias de afrontamiento basándose en los mecanismos más relevantes.

Dentro de las medidas de afrontamiento se encuentran: Afrontamiento activo, planificación, apoyo instrumental, uso de apoyo emocional, auto-distracción, desahogo, desconexión conductual, reinterpretación positiva, negación, aceptación, religión, uso de sustancias (alcohol, medicamentos), humor, auto-inculpación (Moran, C. et al. 2010, p. 546).

Se puede considerar esta herramienta para explorar formas de trabajar la prevención del estrés y, ante los resultados obtenidos, poder promover un ambiente laboral saludable.

Como el estrés es un proceso complejo y que va a depender de la situación de cada individuo, existen diversos mecanismos de afrontamiento para el mismo. Sin embargo, Díaz (2017) señala que existen dos enfoques claros para clasificar los mecanismos de afrontamiento; el primero está orientado enfocándose en la solución del problema, en un plan que permita gestionar las fuentes de estrés y el segundo, el mecanismo de afrontamiento que está orientado a la regulación mental que genere un cambio en las emociones negativas tales como la ira y la tristeza provocadas por la percepción de la situación estresora, estos pueden ser la negación o la aceptación.

Ahora bien, dentro de los mecanismos de afrontamiento enfocados a la regulación mental, se puede decir que son aplicables en circunstancias específicas, teniendo efectos limitados, ya que la fuente de estrés no cambia. Entonces, para tener resultados positivos que den claridad de la situación que afronta el individuo, a veces es imprescindible tener una buena clasificación de los mecanismos de afrontamiento, facilitando la medición y permitiendo conocer la efectividad del mismo.

Por otra parte House (1981) identificó cuatro tipos principales de apoyos que describen las distintas maneras en que los compañeros de trabajo, supervisores de equipos o las estructuras organizacionales pueden acompañar y colaborar con los funcionarios a enfrentar el estrés laboral. El autor destaca que los programas de prevención eficaces deben mejorar la eficiencia de estos apoyos, pudiendo ser muy efectivos para reducir el estrés, mejorar la salud y amortiguar el impacto del estrés.

Por una parte destaca el apoyo emocional, que implica brindar empatía, cuidado y confianza. Es el más importante, este tipo de apoyo en el ámbito laboral contribuye a que los funcionarios se sientan valorados y comprendidos, pudiendo minimizar el estrés y generar un ambiente laboral positivo y más colaborativo. Puede ser a través de ayuda para terminar una tarea, brindar mejores herramientas para que puedan realizar el trabajo adecuadamente, contar con asistencia, apoyo emocional en distintas situaciones que se puede enfrentar el sujeto.

A su vez, plantea el apoyo instrumental, este puede ser utilizado como recurso para ayudar a las personas a realizar su tarea y a enfrentarse a distintas situaciones laborales. Los integrantes del equipo de trabajo como jefes y compañeros, pueden brindar un apoyo instrumental ayudando a otros en sus tareas.

El apoyo informativo está relacionado con brindar información, retroalimentación sobre el trabajo realizado, capacitaciones, orientaciones con respecto a las tareas, pudiendo ayudar al trabajador a sentirse más confiado y enfrentar situaciones estresantes.

“Appraisal and informational support are the most difficult to clearly define and distinguish from other forms of support. Informational support, means providing a person with information that the person can use in coping with personal and environmental problems. In contrast to instrumental support, such information is not in and of itself helpful, rather it helps people to help themselves.” [La evaluación y el apoyo informativo son los más difíciles de definir claramente y distinguir de otras formas de apoyo. Apoyo informativo significa proporcionar a una persona

información que pueda utilizar para afrontar problemas personales y ambientales. A diferencia del apoyo instrumental, esta información no es útil en sí misma, sino que ayuda a las personas a ayudarse a sí mismas] (House, 1981, p. 25).

El apoyo de evaluación, al igual que el apoyo informativo corresponde a transmitir información, con diferencia del apoyo emocional e instrumental. Está muy relacionada con la autoevaluación, implica comentarios que ayuden a mejorar el trabajo realizado o poder comprender cómo están siendo evaluados por su tarea realizada, proporcionando a los trabajadores expectativas claras sobre su trabajo. En este caso otras personas son fuentes de información que los individuos utilizan para evaluarse a sí mismos. Pudiendo esta información brindarse de forma implícitamente o explícitamente evaluativa. Los jefes de equipos pueden informar a los trabajadores si están haciendo un buen o mal trabajo para que puedan identificar como realizan sus tareas.

Estos cuatro tipos de apoyo son fundamentales para poder fomentar un ambiente laboral saludable y con menos estrés, donde cada integrante de equipo de trabajo desde el lugar que ocupa y la organización en sí pueden contribuir a disminuir el estrés laboral aportando al bienestar en general de los trabajadores.

Importancia de la Salud Ocupacional para abordar el estrés laboral

La salud ocupacional cuenta con una relevancia significativa en el entorno laboral, especialmente cuando se trata del estrés laboral.

En tal sentido, Martínez et al. (2017) indican que las situaciones estresantes en el trabajo impactan en la salud y seguridad de los trabajadores. Ante estos acontecimientos es fundamental para las organizaciones poder identificar los trabajos que pueden generar situaciones estresantes, así como también los trabajadores que pueden presentar síntomas relacionados con el estrés laboral, para así poder abordarlos de manera temprana.

Es de suma importancia poder contar con un enfoque preventivo en las organizaciones, ya que a través de estos se pueden implementar modificaciones, mayor apoyo para que los trabajadores puedan afrontar de una mejor manera las situaciones laborales que le generan estrés.

Contar con una organización saludable que contribuya para tener un mejor ambiente laboral se presenta como un modelo donde se logran bajos niveles de enfermedades y lesiones, generando una mayor posibilidad de competitividad en el mercado laboral.

Para esto, es importante que los gerentes se involucren y conozcan los síntomas y causas del estrés en el trabajo, tales como la rotación de personal y el ausentismo son indicadores de ambientes laborales que no son saludables; sin embargo, no siempre son considerados de esta forma, ya que el estrés puede no ser considerado como causante de estos factores.

Un gerente eficaz nunca ignora un problema de rotación de personal o de ausentismo, una baja en la calidad o cantidad de la producción o cualquier otro síntoma de que las metas de la organización no están siendo alcanzadas en la forma más eficaz y oportuna, ve estos acontecimientos como síntomas y va más allá de ellos para identificar y corregir las causas subyacentes. Sin embargo, probablemente reconocerá como causas, únicamente aquellas que se le enseñó a reconocer, y se da el caso de que el estrés no está en la lista de posibles sospechosos, por lo que no se le diagnostica ni prescribe (Martínez, et al. 2017, p. 41)

En tal sentido, es fundamental que las empresas puedan tener enfoques proactivos, contar con equipos de profesionales enfocados en mejorar las condiciones laborales y diseñar estrategias que aborden los factores estresores antes de generar problemas asociados. Este enfoque no solo intenta eliminar los factores estresantes, sino que también se centra en crear un ambiente laboral que valore la salud y el bienestar de los trabajadores. Esto, a su vez, puede conducir a un incremento en la productividad y la satisfacción en el trabajo.

Pausas activas laborales en la disminución del estrés laboral

La pausa activa tiene la finalidad de aliviar las tensiones de diversos músculos del cuerpo, mejorar las articulaciones, corregir posturas inadecuadas, disminuir cargas osteomusculares por mantenimiento de posiciones prolongadas, eliminar desconcentración y mal humor, al suspender momentáneamente las actividades que involucren movimientos repetitivos, Gutiérrez (2018).

Por lo tanto, la Pausa Activa es una herramienta destinada a compensar el esfuerzo diario realizado por las personas entregando un espacio destinado a la educación, recuperación y formación de hábitos hacia una vida saludable. Siendo importante que la empresa fomente estas actividades para mejorar la calidad de vida del trabajador (Gutiérrez, 2018, p.4)

Las pausas activas son descansos en la jornada laboral y tienen la función de recuperar la energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo; a través de diversas técnicas constituyen una alternativa confiable para prevenir el estrés. Estas actividades tienen

aproximadamente diez minutos de ejercicio físico, incorporando los diferentes grupos musculares, ejercicios de movilidad, estiramiento articular y relajación, ayudando a aliviar la tensión física y psicológica provocada por el trabajo Gutiérrez (2018).

Considerando que el estrés laboral suele manifestarse con cansancio físico y dolores corporales, por tal motivo, la pausa activa puede ser una herramienta positiva para la seguridad y salud laboral. Puede ser usada como una medida preventiva de enfermedades relacionadas al trabajo, promoviendo hábitos para una vida saludable.

La promoción de la salud en los lugares de trabajo es un concepto que aún no se le ha dado la importancia requerida y aún es un camino que debe ser profundizado para poder construir lugares de trabajo seguros y saludables. La OMS (2000) en su documento llamado “Estrategias de promoción de la salud en los lugares de trabajo” explica que el uso de los conocimientos, metodologías y herramientas objetivas pueden ayudar a la promoción de la salud evitando situaciones como lo es el estrés laboral.

Medidas de prevención y control

Aunque es una tarea difícil dar especificaciones para prevenir el estrés en el trabajo por ser un proceso complejo con diferentes condicionantes y elementos, es posible sugerir algunas pautas para el proceso de prevención de estrés a las organizaciones para todos los programas. Para esto, se suponen tres elementos fundamentales.

NIOSH (1999) plantea que primeramente es importante poder realizar una identificación del problema. El mejor método para investigar una problemática es identificar qué elementos lo generan y cuáles son los recursos disponibles para las posibles soluciones, reuniendo datos, información sobre las percepciones que tienen los empleados sobre las condiciones de trabajo y los niveles de estrés, la salud y la satisfacción. De igual forma, definir las medidas para el absentismo, la enfermedad y las tasas de movimiento que se generan por problemas de rendimiento en el trabajo.

En segundo lugar, planificar la intervención a implementar. Una vez se hayan identificado las fuentes que generan estrés en el trabajo y los elementos que condicionan la problemática, se crea el ambiente idóneo para elaborar e implementar la estrategia correspondiente. Dependiendo de la problemática identificada, antes de realizar una intervención se le debe informar a los empleados sobre las medidas que se tomarán, de qué manera se hará y cuándo ocurrirá; esto puede ser a través de una reunión.

Por último, realizar una evaluación. Este paso es primordial en el proceso de intervención. Estas evaluaciones deben estar enfocadas a la información recabada durante la fase de identificación e indagar si las intervenciones realizadas producen efectos positivos y si fue exitoso el proceso. Las evaluaciones deben realizarse a corto y a largo plazo sobre las percepciones del empleado en condiciones de trabajo. Es importante resaltar que debe existir una actualización constante sobre las estrategias de intervención aplicadas.

De igual forma, estos programas de prevención pueden incluir actividades para motivar la conciencia general sobre el estrés en el trabajo, definiendo las causas, los costos y el control. A su vez, asegurar que se le dedica el tiempo y apoyo suficiente al programa.

Es fundamental poder incorporar la participación activa de los empleados, supervisores y directivos de la organización en todas las fases del programa. Contar con la capacidad técnica para llevar a cabo el programa, personal especializado y uso de consultores de estrés del trabajo.

En la misma línea, la OMS (2000) establece una serie de pasos cruciales para el desarrollo de lugares de trabajo saludables. En primer lugar, es fundamental asegurar el apoyo de la gerencia, buscando su aprobación para realizar proyectos que fomenten la salud en el ámbito laboral. Esto implica un compromiso de su parte para llevar a cabo cambios recomendados que fomenten hábitos saludables. Una vez obtenido este apoyo, es recomendable designar a un colaborador dentro del entorno laboral que facilite el proceso.

A continuación, se debe establecer un comité coordinador para garantizar una administración efectiva del proyecto. Este comité puede estar compuesto por miembros del comité de salud o seguridad existentes y debe incluir representantes de todos los niveles de la organización, como trabajadores y supervisores.

El siguiente paso es realizar una evaluación de necesidades, que puede incluir encuestas para los empleados. Es crucial organizar y priorizar las necesidades identificadas. Con la información recopilada y los pasos previos completados, se debe elaborar un plan de acción. Este plan debe contemplar las necesidades priorizadas, establecer objetivos a corto y largo plazo, definir un presupuesto, un cronograma y asignar funciones y responsabilidades, así como una estrategia de evaluación.

Una vez diseñado, se puede ejecutar el plan a través del comité organizador, con la participación activa por parte de los trabajadores.

Las intervenciones correspondientes pueden incluir cambios en el lugar de trabajo y actividades de promoción de la salud personal. Un ejemplo de plan podría consistir en controles técnicos y acceso a equipos para la protección personal, una mayor participación de los trabajadores en la toma de decisiones y un programa de abandono del hábito de fumar patrocinado por la asociación local contra las enfermedades pulmonares. Es probable que el plan incluya el adiestramiento para gerentes y empleados en cuanto a ciertos factores de riesgo, los recursos comunitarios capaces de ayudar a tratarlos, y las funciones y responsabilidades permanentes de trabajadores y gerentes a la hora de crear lugares de trabajo saludables. En relación con las intervenciones propuestas, tal vez se deba solicitar la asistencia externa de socios en los ministerios gubernamentales y las organizaciones comunitarias pertinentes (OMS, 2000, p. 20).

La evaluación es un paso fundamental para poder determinar si el programa obtiene resultados positivos, identificar problemas o áreas de mejora. Esta evaluación debe realizarse en todas las etapas del proyecto por el comité y el coordinador del lugar de trabajo. Por último, se debe revisar y realizar una evaluación del trabajo. Es esencial realizar un balance de los factores de riesgo potenciales en conjunto con el coordinador de trabajo, el comité y los trabajadores para poder dar inicio a actividades de promoción de salud (OMS 2000).

En consideración, se puede afirmar que implementar un programa de salud en el ámbito laboral requiere tener un enfoque estructurado y de colaboración que involucre a todos los niveles de la organización, para poder crear entornos laborales más saludables, con beneficios para la organización y los trabajadores. La promoción de salud no solamente mejora el bienestar de los trabajadores. También beneficia a las organizaciones.

Reflexiones finales

La presente monografía ha abordado el estrés, colocando un enfoque particular en el ámbito laboral. A través de explorar sus causas, teorías y consecuencias, se entiende que el estrés no es solamente una respuesta individual, sino un fenómeno multidimensional influenciado por diversos factores tanto personales como organizacionales.

La creciente carga laboral, la presión por el rendimiento y la falta de apoyo social que se evidencia en algunos entornos laborales son estresores que pueden afectar la salud y el bienestar físico y psicológico de los trabajadores. A medida que las organizaciones son más competitivas, como se visualiza en algunos ejemplos planteados en este trabajo, es fundamental que se reconozca la importancia de implementar medidas de prevención y control del estrés, así como de fomentar una cultura de salud ocupacional que priorice el bienestar del trabajador.

En efecto, el conocimiento sobre las fuentes de estrés, las consecuencias y las estrategias para afrontar el estrés laboral es de gran relevancia para que las organizaciones y los individuos en general puedan tomar las medidas específicas para minimizar o solucionar este problema.

Se entiende que, si bien, el estrés es una respuesta natural del individuo, pudiendo desarrollarse de forma positiva o negativa como lo propuesto por Selye (1907), puede tener consecuencias destructivas si no se aborda a tiempo de manera adecuada. Las teorías del desgaste profesional, como el modelo de burnout, indican cómo el estrés prolongado puede llevar a una disminución en la productividad y al deterioro de la salud mental de los individuos. Esto resalta la necesidad de abordar el estrés desde un enfoque integral que incluya estrategias de afrontamiento efectivas, y poder implementar pausas activas en los entornos laborales que ayuden a mitigar sus efectos.

Se destaca la importancia de proponer programas que estén orientados a la solución del estrés laboral; estos deben involucrar de manera directa a las organizaciones y a los trabajadores. En tal sentido la OMS (2000) señala que es fundamental contar con el apoyo de la gerencia de modo que se puedan reunir esfuerzos de cambio de forma interactiva en conjunto, logrando estrategias más eficaces para solucionar esta problemática.

No obstante, se debe optar por estrategias donde además los enfoques individuales guardan una importancia relevante. Como se explicó anteriormente, cada individuo maneja diferentes niveles de estrés, ya sea por sus características individuales, la personalidad o el tipo de trabajo al cual esté sujeto.

Finalmente, cabe destacar que es importante reflexionar sobre el papel que cada uno de los involucrados desempeña en la creación de un ambiente laboral saludable. Promover una cultura de apoyo dentro de la organización, lograr una comunicación asertiva y cuidado de los trabajadores puede ser la clave para generar cambios y minimizar los efectos del estrés. En conclusión, fomentar el trabajo en equipo y cuidar el bienestar físico y emocional de los miembros de la organización, mediante proyectos, programas y actividades de promoción de la salud, contribuye a crear un ambiente laboral más saludable, equilibrado y productivo. Esto permite, además, prevenir o reducir los riesgos asociados al estrés laboral.

Referencias

- Aldazabal, Y. (2020) Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran en primera línea en un Hospital COVID-19 en Lima. *Revista Científica Ágora*, 7(2):107-113. <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/125/112>
- Alves, F. J. (2016). *El modelo «burnout»- engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia* [Tesis de Doctorado, Universidad de Salamanca]. Repositorio Documental Gredos. <https://gredos.usal.es/handle/10366/128297>
- Alvites-Huamaní, C. (2019). Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3). <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a06v7n3.pdf>
- Alquizar Vargas, M. E., & Aponte García, T. S. (2024). *Estrés y desempeño laboral en enfermeros del servicio de emergencia-Hospital Víctor Lazarte Echegaray* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/items/088b3627-0848-47b6-b886-4a363747115f>
- American Psychological Association. (2010, may 13). Los distintos tipos de estrés. <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>
- Barrio, J. A., García, M. R., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Bértola, D. (2010) Hans Selye y sus ratas estresadas. *Medicina Universitaria*, 12(47), 142-143. <http://eprints.uanl.mx/8451/1/Hans%20Selye.pdf>
- Cáceres-Muñoz, V. S., Magallanes-Meneses, A., Torres-Coronel, D., Copara-Moreno, P., Escobar-Galindo, M., & Mayta-Tristán, P. (2017). Efecto de un programa de pausa activa más folletos informativos en la disminución de molestias musculoesqueléticas en trabajadores administrativos. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 34(4), 611-618. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342017000400005
- Campos, J. (2001). *Análisis y evaluación de variables presentes en el estrés laboral: Bases para la elaboración de un modelo de intervención* [Memoria para optar al

Título de Grado. Universidad de Chile]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/136413>

Díaz Toapanta, M. A. (2017). *Creación de un modelo correlacional explicativo de relaciones entre variables asociadas al estrés laboral en las 102 Instituciones del Sector Público del Ecuador* [Trabajo de titulación, Facultad de Ciencias Administrativas]. Repositorio Digital Institucional de la Escuela Politécnica Nacional. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/18965/1/CD-8362.pdf>

García. G. (2021). *El síndrome del trabajador quemado (o burnout): Dimensión jurídica laboral, preventiva y de seguridad social*. Thomson Reuters. https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/15803/Portada_%c3%8dndice_El_%20s%c3%adndrome%20del%20trabajador%20quemado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gimeno, M. & Climent, D. (2021). *Prevención psicosocial integral en las empresas Orientaciones para la acción*. Unión General de Trabajadores, Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente. <https://observatorioriesgopsicosociales.com/docs/prevencion-psicosocial-integral-en-las-empresas-orientaciones-para-la-accion/>

Glina, D. M. R. & Rocha, L. E. (2003). Factores de Estresse no Trabalho de Operadores de Centrais de Atendimento Telefônico de um Banco em São Paulo. *Revista Brasileira de Medicina no Trabalho*, 1(1), 31-39. <https://www.rbmt.org.br/details/279/pt-BR/fatores-de-estresse-no-trabalho-de-operadores-de-centrais-de-atendimento-telefonico-de-um-banco-em-sao-paulo>

Grinker, R. R. y Spiegel, J. P. (1945). *Hombres bajo estrés*. Blakiston Company. <http://dx.doi.org/10.1037/10784-000>

Gutiérrez, C., Torres, K., & Zavaleta, K. (2018). *Efectividad de un programa de pausas activas para la reducción del nivel de estrés laboral en el personal administrativo en una clínica de Lima*. [Trabajo Final de Especialización, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3626>

Han, B. Ch. (2014). *En el enjambre*. Herder. [10.15446/ts.v23n1.87145](https://doi.org/10.15446/ts.v23n1.87145)

House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Addison-Wesley Pub. Co. <https://books.google.com.uy/books?id=qO2RAAAIAAJ>

Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional. (1999). *El Estrés... En el Trabajo* (Folleto No. 99-101).

https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html

James, W. (1985). ¿Qué es una emoción?. *Estudios de Psicología*, 6(21), 57–73.

<http://dx.doi.org/10.1080/02109395.1985.10821418>

Jiménez, F. (2023). *Riesgos psicosociales*. Acción Preventiva.

<https://www.acciopreventiva.com/riesgos-psicosociales/>

Kalinsky, B. (2008). El agente penitenciario: La cárcel como ámbito laboral. *Runa*, 28(28), 43-57.

https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-96282007000100003&lang=es

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2024) *La organización del trabajo y el estrés* (Serie Protección de los Trabajadores, No. 3). Organización Mundial de la Salud; Universidad de Nottingham, Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones.

<https://www.who.int/es/publications/i/item/9241590475>

López M. L., Campos Á. J. (2002). Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 11(1), 149-165.

[https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122158/Evaluacion-de-Factores-Pr
esentes-en-el-Estres-Laboral.pdf?sequence=1](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122158/Evaluacion-de-Factores-Presentes-en-el-Estres-Laboral.pdf?sequence=1)

McEwen, B. S. (2000). The neurobiology of stress: From serendipity to clinical relevance.

Brain Research, 886(1-2) 172-189. [10.1016/s0006-8993\(00\)02950-4](https://doi.org/10.1016/s0006-8993(00)02950-4)

Martínez González, J. V., García Valerio, A. & Martínez García, V. A. (2017). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Horizonte sanitario*, 16(1), 38-45.

<https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1388>

Mateo, M., & Orellana D. (2023). *Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital San Juan de Lurigancho, Lima, 2023* [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/131831>

- Moran, C. Landero, R. & González, M. T. (2010) COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9(1), 543-552. https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672009000200020
- Organización Mundial de la Salud. (2022, junio 17). *Salud Mental: Fortalecer nuestra respuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. <https://www.ilo.org/es/publications/estres-en-el-trabajo-un-reto-colectivo>
- Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud. (2000) *Estrategia para el fortalecimiento de la promoción de la salud en los lugares de trabajo en América Latina y el Caribe*. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estrategia%20de%20promoci%C3%B3n%20de%20la%20salud%20en%20los%20lugares%20de%20trabajo%20de%20Am%C3%A9rica%20latina%20y%20el%20Caribe.pdf>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lang=es
- Pérez, S. & García Y. (2020). *Estrés en funcionarios de las organizaciones en Santander* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia. Bucaramanga]. Repositorio Institucional de la Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/be33103d-0f4f-452c-854b-af31b212f18a/content>
- Portero de la Cruz, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias* [Tesis de Doctorado, Universidad de Córdoba]. Helvia: Repositorio Institucional de la Universidad de Córdoba. <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/18579>
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & Gonzales, M. S. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista*

<https://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>

- Ricalde-Castillo, Y., Celis-Mendoza, M., Morales-García, M., Huancahuire-Vega, S., Calizaya-Milla, Y. E., Saintila, J., Sairitupa-Sanchez, L. Z., MoralesGarcía, S. B., & Morales-García, W. C. (2023). Sociodemographic factors, mental health, and emotional eating associated with concern for COVID19 contagion in nurses: A cross-sectional study. *Journal of Primary Care & Community Health*, 14(1) <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/21501319231200400>
- Rico, R. & Rodriguez, V. *Las enfermedades derivadas de los riesgos psicosociales en el marco de la lista europea de enfermedades profesionales*. En García, A. & Fernández, J. A. *Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo 2017/18* (pp. 55-74). Unión General de Trabajadores, Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente. https://www.ugt.es/sites/default/files/anuario_2018_web.pdf
- Rodríguez Camón, E. (2016). *El modelo explicativo del estrés (factores, causas y efectos)*. Portal Psicología y Mente. <https://psicologiymente.com/clinica/modelo-explicativo-estres>
- Selye, H. (1976). Stress without Distress. En G. Serban (Ed.), *Psychopathology of human adaptation* (pp. 137-146). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4684-2238-2_9
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Weiner, H. (1992). *Perturbing the organism: The biology of stressful experience*. University of Chicago Press.
- World Health Organization. (2019, Mayo 28). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Zamora-Chávez, S. C., Vásquez-Alva, R., Luna-Muñoz, C., & Carvajal-Villamizar, L. L. (2020). Factores asociados a trastornos musculoesqueléticos en trabajadores de limpieza del servicio de emergencia de un hospital terciario. *Revista de la Facultad*

de Medicina Humana, 20(3), 388-396.
<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3055/3178>