

KAROS

ISSN 1514-9331

Revista de Temas Sociales



Publicación de la Universidad Nacional de San Luis

Año 8 - N° 13 - Mayo 2004

FACTORES O CAUSAS QUE GENERAN POSIBLES FUENTES DE ESTRES EN EL ÁMBITO LABORAL DOCENTE EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA. POBLACION: UNIVERSIDAD NACIONAL DE RÍO CUARTO

BARRON, JORGE TOMASⁱ

ABSTRACT

The main objective of this study is to determine the causes of labor stress in the Río Cuarto University in Río Cuarto. A data collection instrument has been designed and will be administered to employees working in company selected for this purpose. It is expected that the results of the survey will show the degree of stress workers suffer and its effect on productivity.

RESUMEN

El trabajo tiene como principal objetivo la búsqueda, el análisis y el diagnóstico de factores estresantes (estresores) en el ámbito laboral docente de una institución educativa. Población: Universidad Nacional de Río Cuarto.

Se trata de determinar acerca de los factores que las personas identifican como estresantes dentro del ámbito educativo universitario en la que trabajan y analizar dicha información a los efectos de detectar problemas relacionados con el estrés laboral.

INTRODUCCIÓN

Para llevar a cabo el objetivo del proyecto se propone como metodología: diseñar un instrumento de recolección de datos que se aplicará dentro de la organización seleccionada para la muestra, realizando encuestas personales.

La muestra efectivamente observada será de tipo exploratorio de unas quinientas personas aproximadamente, distribuidas en partes iguales por sexo, a quienes se los entrevistará personalmente con un cuestionario de preguntas estructuradas relacionadas al tema.

De manera específica las preguntas/problemas a la que la investigación deberá responder son: ¿ Cuáles son los factores que incrementan el nivel del estrés?, ¿ Cuáles son los estresantes sicosociales en el trabajo?, ¿ Cuáles son las reacciones al estrés?, ¿ Cuáles son los mediatizadores del estrés?, entre otras.

Se definirán dos variables independientes las que se consideran como posibles fuentes de estrés: A. - Relación con la Estructura Organizacional. y B. - Relaciones Interpersonales en el trabajo, utilizando un paquete para análisis estadísticos que a los efectos será el S.P.S.S. para Windows y una variable dependiente: Estrés.

¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

Se parte de la premisa que es la gran pregunta habida cuenta que su concepto puede acercarnos a un estado biosicosocial de la persona para lo cuál es primordial tener un concepto, una definición sobre el tema y de varias personas que ya han incursionado en diferentes campos de conocimiento – Psicología, Sociología, Medicina, o Antropología - en la temática de manera pertinente.

La tiroides, las paratiroides, el páncreas y la post-hipófisis poseen en común la capacidad de mantener el organismo en equilibrio. El balance está equilibrado la mayoría de las veces; sin embargo, en algunos casos, la perturbación de este equilibrio es suficiente para que el cuerpo reaccione de manera particular: por una reacción de estrés. Esta expresión – que literalmente en inglés significa Exigencia – fue utilizado por Selye en 1949 para designar la respuesta a la agresión.

“La Sicología como ciencia y como profesión, en este país, que por su posición geográfica e historia sociopolítica recibe las corrientes culturales y científicas provenientes del Norte y del Sur, del Este y del Oeste, incorporó de alguna forma progresiva el vocablo de origen inglés “stress” y su uso continuado se hizo más frecuente que vocablos anteriores y aún presentes como estados de ansiedad, angustias o tensión, el anglicismo tomó carta de naturalidad y en la lengua española se tornó “estrés”, más adelante y como consecuencia lógica, surgieron conceptos como estar “estresado” y situación “estresante”. (Guevara Valdez, J. J.; Zaldivar Pérez, D. F. y Roca Perara, M. A, 1997)

“Estrés deriva del griego stringere, que significa provocar tensión (Skeat, 1958). La palabra se usó por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como stress, stresse, strest, e inclusive straisse”.

“¿Qué es propiamente el estrés? ¿Se ha preguntado alguna vez lo que es el llamado “estrés?” (Plattner, 1995). Difícilmente habrá otro concepto que como expresión científica aparezca con tanta frecuencia en nuestro lenguaje diario. Como término científico lo introdujo en 1950 el médico austríaco-canadiense Hans Selye, quien analizó la influencia de distintos estímulos externos sobre el organismo humano. Definió al estrés (stress) como “la reacción no específica del

organismo a cualquier exigencia”, porque afirmaba que el organismo reacciona siempre de la misma manera, independientemente de si el desencadenante del estímulo es de naturaleza grata o desagradable, es decir, si por ejemplo produce satisfacción o molestia.”

El estrés se refiere a una situación del organismo que forma parte de su plan general para adaptarse a todas las influencias, cambios, exigencias y esfuerzos a que está expuesto.

“El estrés es la sal que nos permite decir que la vida es buena para seguir adelante” (Selye, 1956), no siempre es bueno pero tampoco es malo en sí mismo, tiene sus puntos negativos pero se puede aceptar que también acerca puntos positivos. Quien ante una prueba o situación difícil no hizo coraje y rindió como el mejor.

“El entorno, la organización y el individuo son factores que actúan como posibles fuentes de estrés laboral y es un fenómeno mundial”. (Robbins, 1998)

Si el estrés es un fenómeno que actúa en el marco de lo extraorganizacional, puede significar que la persona es un ente indivisible donde sus tensiones se podrían cargar a medida que realizan sus actividades no-solo laborales sino también sociales, institucionales, familiares, en razón de diferentes momentos o situaciones que hacen incrementar su nivel de tensión.

El estrés laboral ha pasado a formar parte de la rutina del trabajo, y aunque no siempre es percibido por quienes lo padecen, puede causar alteraciones físicas y mentales. El mayor problema del estrés es que no ofrece señales visibles. Una persona estresada no tiene recursos para exhibir su enfermedad frente a sus iguales como si fuera una cirugía facial o una intervención médica o una simple fractura de la tibia.

A esto se agrega que quizás ingrese en ese sospechoso cono de sombras donde se puede dudar de su fortaleza de carácter o de sus facultades mentales, agregando que con la ortodoxa mentalidad empresaria y el más elemental sentido común, habría que comenzar a investigar los costos del estrés en la cuenta de los resultados.

Nadie habla de calidad de vida, nadie habla de salud ni de prevención. El estrés es quizá la enfermedad más social de todas, no por efecto del contagio, sino porque todos participamos de alguna manera de transmitir la epidemia. Existe una responsabilidad individual y social pero también organizacional. La preocupación sobre el estrés se mide por la cantidad de veces que se ha puesto el tema sobre la mesa de las decisiones.

El estrés es inherente a toda actividad humana, pero en el ámbito laboral es preocupante el notorio aumento del distress que se puede conceptualizar como el estado estresante en su forma más negativa; es decir, aquella que afecta la salud física y mental y que provoca evasión ante las responsabilidades y pérdida de control sobre las situaciones.

El factor personalidad es tan influyente en cuestiones de estrés que impide una enumeración formal de las causas del mal. El modo de ser de cada uno determina que las situaciones que para algunos son desafíos estimulantes para otros son amenazas paralizantes.

“El distress es multicausal. Cada persona es una unidad psicosocial indivisible y es muy difícil distinguir que factores estresantes corresponden a cada ámbito de la vida. Lo más importante no son las causas del estrés, sino que las personas perciban que lo tienen.” (Segura, 1998)

El Burn Out (estado de total agotamiento) es muy común. Es un cuadro complejo que presenta condiciones de alteración emocional, de la percepción y de la responsabilidad. Cambia la manera en que uno valora la importancia de lo que hace y esto es grave cuando se trata de personas que trabajan con material delicado, información u otras personas.

En la Argentina el estrés laboral aumenta sin descanso, la mayoría de las empresas no tiene políticas de prevención y tratamiento. No existen, prima facie, estudios que estimen cifras en este tipo de enfermedad en el mundo empresario, porque parece que no asumen que generan estrés en su personal; además va en ascenso debido a la alta competencia entre las empresas y porque el personal se ve exigido por los cambios permanentes.

¿Quién se anima a decir que está estresado? Lo más probable es que lo puedan despedir o mirar con desconfianza para su futuro dentro de la estructura empresaria. Se impone el “estoy mejor que nunca”, “estoy de diez”, “me siento fabuloso”, “hoy es mi día” y expresiones por el estilo que seguramente merecen una segunda lectura.

La influencia de los estados anímicos sobre la respuesta física del individuo, ha tenido una amplia repercusión en los últimos años en distintos campos de la actividad humana. Entre ellos el campo de la salud ha sido, lógicamente, uno de los más importantes terrenos de la aplicación de las técnicas dirigidas a revertir los estados anímicos negativos; técnicas que bajo la denominación genérica de control de estrés, se han probado sumamente eficaces en su propósito y que, son recomendadas por numerosas instituciones entre las que se cuentan la American Cancer Society y el National Cancer Institute (USA).

Simplemente se evalúa eficiencia o la efectividad; es demasiado utilitario. Por eso crece tanto la incertidumbre, la seguridad laboral ya no existe. Ahora se apunta más al rendimiento que a lo que le puede pasar a la persona. Cuanto más joven y maleable, mejor es el trabajador.

Hoy lo que se evalúa es la mayor producción al menor costo posible. Valores como compañerismo y armonía ya no están en consideración, aunque no se pierden necesariamente.

El progreso, la creatividad y la armonía han sido siempre necesidades de la humanidad. No pocos pensadores coinciden en señalar que si esto es ignorado surgen la insatisfacción, la angustia y la enajenación.

“El aumento de la angustia limita la motivación, afecta la memoria y altera la atención, el sueño y los nuevos aprendizajes. Por las presiones del tiempo y de la inseguridad. Cuando el cansancio físico llega, se compromete el intelecto. ¿Cómo se llega al cansancio físico? Por la ansiedad, la angustia, la carga horaria y la mala distribución del tiempo. Esto altera al sistema cardíaco, al sistema respiratorio, al sistema intelectual, al sistema emocional, a la piel, a las hormonas, no queda nada sin alterarse”. (Panza Doliani, 1999)

La incertidumbre a uno lo lleva a trabajar con inseguridad. Toda esta situación, que produce una alteración del estrés, va modificando la estructura del sueño. De manera que entre la exigencia horaria, la incertidumbre y el descanso inadecuado, día por día se va acumulando un cansancio que se va haciendo crónico: baja el rendimiento y aumenta la ansiedad.

MODELOS DE ESTRÉS

Para entender los efectos o causas del estrés (estresores) se deben conocer los modelos explicativos que expresan la relación entre el fenómeno en estudio y las consecuencias para las personas.

Uno de los modelos es la difundida escala de readaptación social de Holmes y Rahe: una lista de cuarenta y tres experiencias comunes desde acontecimientos menores hasta situaciones emocionalmente graves, cada una con un número que indica su potencia estresante.

Más allá de los aciertos y de las reservas de algunos investigadores, lo cierto es que el listado incluye un número importante de situaciones estresantes relacionadas con el mundo laboral: El despido, la jubilación, la promoción, los problemas con jefes, el cambio de trabajo propio o del cónyuge y hasta una modificación en el horario son experiencias que los investigadores encontraron como potencialmente productoras de estrés y causantes de desequilibrio en el sistema inmunológico y consecuentes enfermedades.

Los síntomas del estrés se dan en el aspecto físico: jaquecas, pérdida del apetito, úlceras, dolor en el pecho, asma y palpitaciones; en el psicológico: perturbaciones del humor, falta de memoria y atención, desorganización; y en la conducta: fobias, desempeño inferior en el trabajo, cambios en el aspecto y problemas familiares.

MODELOS IMPORTANTES SOBRE EL ESTRÉS LABORAL

Son aquellos que tratan de explicar que relaciones existen entre el estrés y como afecta a las personas. Ivancevich y Matteson (1980) realizaron un recorrido por modelos ya conocidos como son el Modelo Bioquímico, Modelo Sicosomático, el Modelo de Combate, el Modelo de Aceptación, el Modelo de Desastre, el Modelo Ocupacional, el Modelo Socio-ambiental y el Modelo de Proceso. Estos investigadores consideraron que los tres últimos modelos se acercaban a su trabajo, con preferencia **el modelo Socio-ambiental, que ya lo habían formulado French y Kahn** en el año 1962 en la Universidad de Michigan, en Estados Unidos. Este modelo se basa en una secuencia causal que van desde (A) las características del contexto objetivo del trabajo, a través de (B) la experiencia subjetiva del trabajador y (C) de sus respuestas ante él, hasta (D) los efectos a largo plazo que todos esos factores tienen sobre su salud física y mental.(Figura 2)

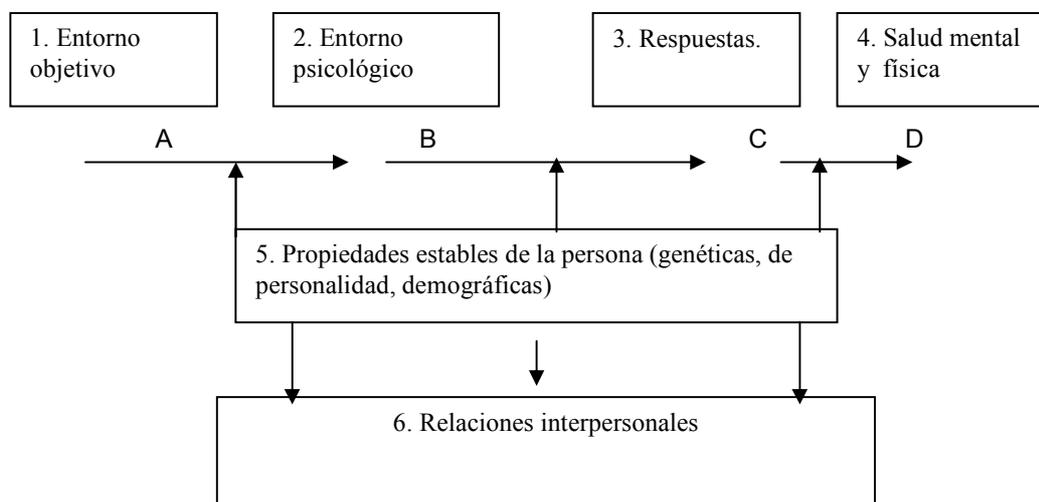


Figura 2. Modelo del Instituto de Investigación Social de la Universidad de Michigan sobre entorno social y la salud mental, formulado en 1962.

Diversos modelos que fueron formulados en las últimas décadas han aportado modificaciones, ampliaciones o explicitaciones sobre el planteamiento de este modelo.

El modelo procesal de McGrath (1976) distingue cuatro elementos básicos: A, situación; B, situación percibida; C, selección de respuesta; y D, conducta, y centra su atención en los procesos que ocurren en un episodio de estrés. McGrath caracteriza el proceso que ocurre entre A y B como apreciación, el que se da entre B y C como decisión, el que se da entre C y D como ejecución y el que se da entre D y A como cambio de resultados. Este modelo apenas tiene en

cuenta los aspectos sociales y no contempla las consecuencias del estrés (situación y respuestas) sobre la salud.

El modelo de apreciación cognitiva de Lazarus y Folkman conocido en el año 1984: parten de la concepción del estrés como un proceso dinámico, interactivo y reactivo. Dicho proceso está mediado por otros dos: el de apreciación y el de afrontamiento. Los autores distinguen dos niveles de apreciación:

a) La apreciación primaria consiste en la determinación por parte del sujeto del carácter de un determinado evento para él: irrelevante, benigno o negativo. Puede estar influida por variables personales (creencias, compromiso, etc.) y ambientales (familiaridad del evento, probabilidad de ocurrencia y naturaleza de sus posibles resultados).

b) La apreciación secundaria se da después que un determinado evento ha sido apreciado primariamente como negativo. Se refiere a la evaluación de los recursos disponibles de afrontamiento (de carácter físico, social, psicológico y material). Si esos recursos son insuficientes pueden ser vistos como necesidades.

El afrontamiento hace referencia a los esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar, reducir o tolerar las demandas internas y/o externas creadas por una transacción estresante. Se trata de un proceso independiente del éxito de sus resultados.

Lazarus y Folkman introducen también el concepto de vulnerabilidad a, o susceptibilidad asociada con una determinada variable personal o ambiental que contribuye a explicar por qué determinados encuentros tienen mayor probabilidad de producirse que otros para una determinada persona.

El modelo del ajuste entre individuo y ambiente laboral de Harrison, planteado en el año 1978, es un modelo teórico donde el estrés es concebido como la falta de ajuste entre habilidades y capacidades disponibles.

La falta de ajuste entre la persona y el entorno puede conducir a varios tipos de desviación de las respuestas de los sujetos. A nivel psicológico pueden suponer insatisfacción laboral, ansiedad, quejas e insomnio. A nivel fisiológico pueden implicar elevada presión sanguínea o incremento del colesterol; y a nivel comportamental puede suponer incrementos en la conducta de fumar o de comer, o un mayor número de visitas al médico. El modelo considera que un buen ajuste tendrá, por lo general, resultados positivos de bienestar y de desarrollo personal.

El modelo transaccional de Cox (1978) plantea un enfoque transaccional que concibe al estrés como una variable interviniente, reflejo de las transacciones entre la persona y su ambiente que forma parte de un sistema cibernético dinámico. Dicho sistema presenta cinco pasos discretos:

- 1) la existencia de demandas objetivas del ambiente y de capacidades y recursos objetivos de la persona más o menos adecuados para satisfacerlas;
- 2) la percepción de esas demandas del ambiente y de los propios recursos y capacidades;
- 3) las respuestas a esos desequilibrios;
- 4) contempla los resultados anticipados de las acciones de afrontamiento del estadio anterior;
- 5) la retroalimentación de las fases anteriores y los eventuales resultados de esa influencia.

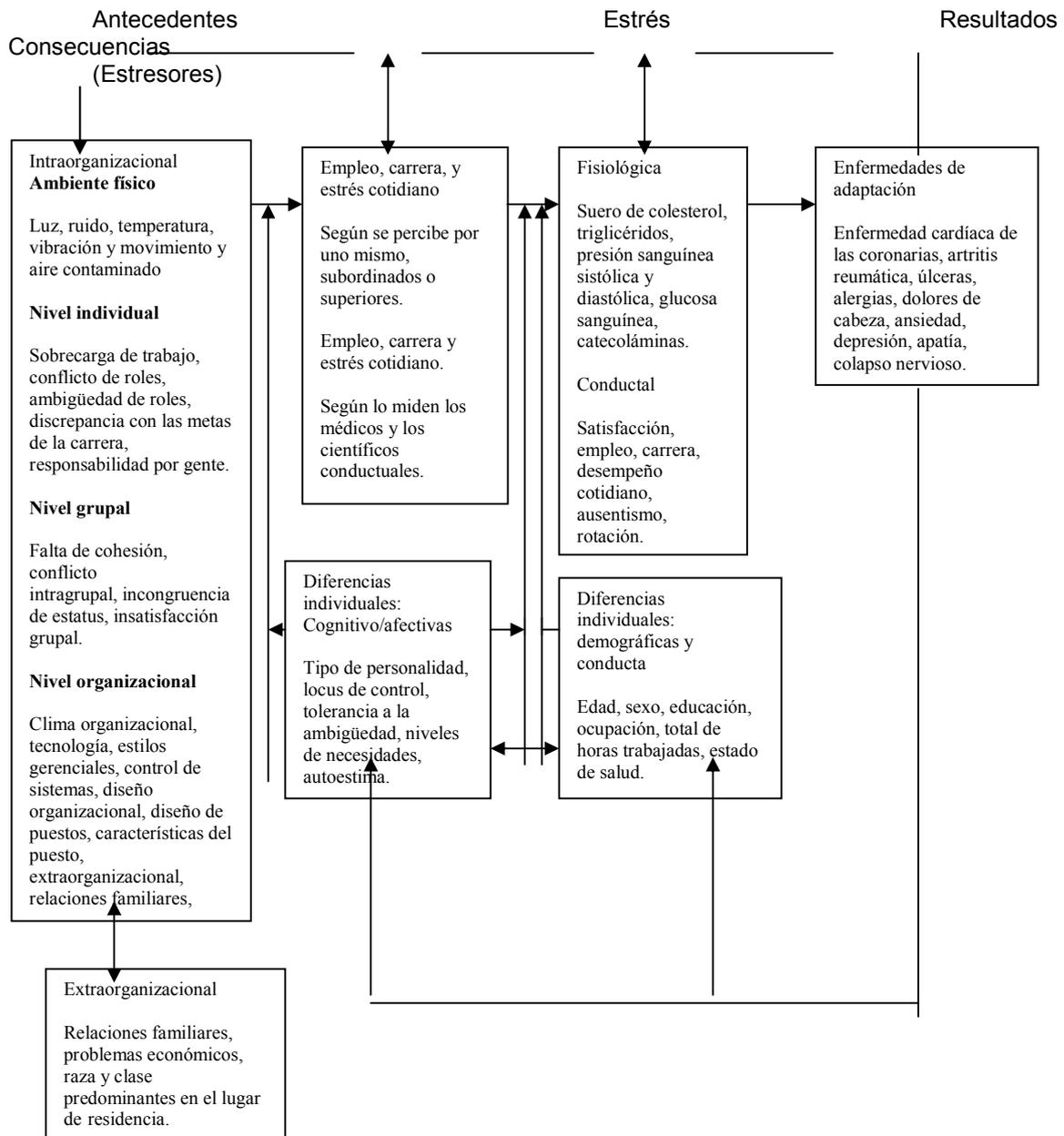
El modelo de las demandas, restricciones y apoyo de Karasek (1979) señala que sólo si se tienen en cuenta las demandas laborales y la capacidad de decisión en el puesto de trabajo es posible explicar los resultados incongruentes sobre las relaciones entre el estrés y la satisfacción laboral. El modelo propuesto por Karasek sugiere que son las diferentes combinaciones de las demandas con las competencias en la toma de decisiones las que permiten explicar las diferencias en las consecuencias físicas y psicológicas del estrés. Los problemas surgen cuando se da la combinación de demandas elevadas con poca capacidad de decisión. La persona se enfrenta a una situación difícil sin el control necesario para poder afrontarla. Diversos estudios han llegado a la conclusión que tal combinación está significativamente asociada con enfermedades coronarias.

El modelo de discrepancias entre situaciones percibidas y deseos como antecedente de las conductas de afrontamiento. Edwards lo plantea en 1988. Este modelo introduce dos importantes contribuciones a las aportaciones anteriores. La primera, considera la discrepancia entre deseos y percepción de la situación como una categoría más general de las discrepancias planteadas por otros modelos. La segunda aportación es el análisis sistemático de las conductas de afrontamiento y sus relaciones con otras variables relevantes. Según este autor, las discrepancias entre deseos y percepciones tienen incidencia sobre dos grupos de variables: el bienestar psicológico y somático y las estrategias de afrontamiento.

El modelo de estrés orientado a la Dirección, de Matteson e Ivancevich (1987) pretende sintetizar los elementos relevantes del estrés de forma que resulten útiles para la Dirección de empresas, en vistas a intervenir sobre ellas; distingue seis componentes:

- 1) los estresores, entre los que incluyen no solo factores internos de la organización (del puesto, de la estructura organizacional, de los sistemas de recompensas, de los sistemas de clientes internos y de liderazgo) sino también externos (relaciones familiares, problemas económicos y otros); estos estresores inciden sobre él,
- 2) la apreciación de la situación por parte del individuo; esta a su vez incide sobre,
- 3) los resultados de esa apreciación (a nivel fisiológico, psicológico y comportamental); y estos, a su vez, sobre
- 4) las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización.

El modelo **de Matteson e Ivancevich (1987)** se encuentra ampliamente explicitado a continuación :



El modelo de estrés orientado a la Dirección, de Matteson e Ivancevich.

"El modelo identifica tres series de factores (el entorno, la organización y el individuo) que actúan como posibles fuentes de estrés. El hecho de que llegue a ser estrés real depende de diferencias individuales de experiencia laboral y la personalidad. Cuando una persona se siente estresada, sus síntomas se pueden manifestar de manera fisiológica, psicológica y conductual."(IVANCEVICH, J. MATTESON, M., 1992)

“Un buen número de estudios evalúan el estrés de rol, entendiéndolo como conflicto y ambigüedad de rol, y toman como estresores diversas características del entorno social y organizacional que inciden en él.” Peiró, 199

Las fuentes potenciales del estrés que se delimitan en el presente trabajo las podemos enunciar como las variables independientes - Relación con la Estructura Organizacional, Relaciones Interpersonales en el trabajo - que actuarán sobre el estrés laboral o variable dependiente:

A - Relación con la Estructura Organizacional

Es el centro de las relaciones organizacionales y como consecuencia, el núcleo de la generación indeterminada de causas de estrés: no querer el trabajo que realiza, presiones de sus superiores, exceso de trabajo, mal pago de sus prestaciones, ambiente polucionado, edificios antiguos y húmedos, falta de ventilación. Compañeros de trabajo que sólo tratan de ganar a costa del otro, y se podría realizar una lista casi interminable sobre los diferentes motivos de generación del estrés.

Las demandas de las actividades de acuerdo al puesto ocupado por la persona cuando su ritmo de trabajo implica una velocidad inadecuada de acuerdo al ritmo real de producción, el trabajar con taladros sobre el pavimento, el ruido constante de las maquinarias, el funcionamiento defectuoso de un artefacto eléctrico, espacios que son pequeños y que casi no existe movilidad interior, la automatización en la tarea que lleva a una rutinización exasperante. En estas y otras actividades y situaciones es cuando se eleva el estrés potencial.

Se debe considerar la estabilidad o no de la empresa de acuerdo al ciclo de vida de la misma. Puede encontrarse en una etapa de inicio o de declinación dentro del mercado, esto genera en las personas integrantes de la organización diferentes problemas y presiones, porque al comienzo es incertidumbre por alcanzar una posición en el mercado y en lo segundo por los despidos y reducción presupuestaria en los salarios.

B - Relaciones Interpersonales en el trabajo

Las relaciones interpersonales y grupales deben ser fluidas en las organizaciones, dado que si existen buenos vasos comunicantes en los lugares o espacios laborales es condición importante que las personas desarrollen sus actividades de manera tal que puedan relacionarse en función de las tareas y responsabilidades en vez de permanecer en espacios estancos donde permanecen aislados unos de otros. Ello no garantiza que también estos lugares de relaciones se conviertan en estresores donde la afrontación a tal situación no es de fácil solución. ¿Cuales son las causas del estrés?

1 - Los lugares de trabajo

La cantidad de personas que se encuentran en los lugares de trabajo son representativos de mayor cantidad de relaciones, mayor ayuda en las tareas y esto es positivo en la medida que exista una relación equilibrada en comparación con el espacio

organizacional, porque se transforma en negativo cuando la cantidad de personas sigue ingresando y como consecuencia las relaciones son mayores pero se pierde la privacidad, producen un deterioro de la satisfacción laboral y se pierde la retroalimentación entre los empleados y quien los dirige.

2 - Calidad de relaciones

La calidad de las relaciones es positiva cuando esa misma calidad se trasmite a lo que se produce o que se brinda, mejor si esa relación no sólo existe dentro del lugar de trabajo sino además fuera de él, esto es cuando predomina un espíritu de buena amistad, camaradería o el nivel de jefaturas no es tan enfático, lo que da como consecuencia un menor nivel de estrés, también se puede considerar los que tienen buenos compañeros o amigos dentro del trabajo

3 - Relaciones con las autoridades

Se puede decir que al encontrarse en buenas relaciones con el jefe o superiores, quienes aplican recompensas o castigos, significa que el empleado tendrá menores niveles de estrés, no así cuando es una mala relación porque significa que aumentará su nivel de estrés, de presiones o tensiones en el trabajo.

También existen distintos estilos de dirección para quienes les interesa la producción pero poco las personas: el liderazgo es muy fuerte y los controles permanentes con sanciones y reglas para aquellos que cumplen o no con lo solicitado.

4 - Relaciones con los pares

Estas relaciones no siempre son de tipo ideal, ya que las rivalidades por conseguir ventajas mediatas o inmediatas se encuentran a la orden del día, con relación a mayor salario, promociones y ascensos, tipo de responsabilidades, áreas de trabajo, competencia por lograr ser mejor visto, son causas de altos niveles de estrés.

5 - Relaciones con sus dirigidos

Pueden ser causas de estrés. En la medida que no se tenga en claro qué se desea, cuál es el plan a llevar a delante, cómo se implementa el programa de acción, si existe una buena comunicación, si se encuentran convencidos de lograr objetivos en conjunto, cuando no existe respeto por el otro o a la inversa, el conflicto se genera a partir del momento del ascenso del jefe y las exigencias del cargo, donde puede o no estar capacitado para ello.

6 - Relaciones de profesionales con sus usuarios

Existen estudios que demuestran que las relaciones entre profesionales de servicio cuando el usuario relata problemas de tipo familiar o personal, personas con problemas sociales, marginados, y de alguna manera no se encuentran insertos en el sistema - desocupados, subocupados - son una fuente importante de estrés.

Dichos profesionales llegan a sentir despersonalización, agotamiento emocional, cinismo y otras reacciones de rechazo hacia esas personas, es decir, estamos frente al “síndrome de Burn Out” o del “quemado”. Una de las características que puede resultar estresante a las personas es la falta de cohesión.

Se tiene presente también a temas tales como: el clima del equipo de trabajo es un estresor relevante, el conflicto, en este caso no siempre es de tipo negativo sino que permite el disenso con posibilidades de mejorar al grupo, el problema está cuando es el conflicto por el conflicto mismo, este sí es un elemento altamente estresante; esto lo debe manejar el grupo de manera de poder neutralizar este último a los efectos de amortiguar los efectos de este y otros estresores sobre el bienestar de todos.

El estrés laboral, de acuerdo a los trabajos que se han relevado, tiene vinculaciones no solo dentro de las organizaciones sino que además las posee en buen grado en función de las experiencias de tipo familiar, además de otras actividades como pueden ser aquellas que hacen a los aspectos sociales como: tiempo libre, manejo de instituciones con fines sociales, actividades deportivas, como positivas.

Se debe considerar las negativas como el alcoholismo, la drogadicción, el juego, la doble vida marital; todas ellas insumen una cantidad de tiempo, energía y dinero que de inmediato es restado al rendimiento en la vida familiar u organizacional.

Los mencionados son estresores tanto positivos como negativos, que actúan con un alto nivel de estrés laboral, pueden ser también amortiguadores en las relaciones entre la organización, la familia y el medio donde desarrollan sus actividades sociales, dependerá de cada uno como pueda manejar - a favor o en contra – estas distintas situaciones sobre la base de la carga emocional que cada una de ellas le produzca.

Desde este punto de vista lo relevante, para el trastorno de estrés postraumático, no son las características individuales del sujeto, su idiosincrasia, su vulnerabilidad, sus mecanismos habituales de adaptación, etc., sino el acontecimiento estresante en sí mismo, de forma tal que si dicho estrés traumático no hubiese estado presente el trastorno no hubiese aparecido, sin embargo este planteamiento no excluye que tales características individuales no sean consideradas.

Es factible la presencia de un riesgo de autoagresiones y/o de suicidio en los momentos iniciales del trastorno por estrés agudo y postraumático y que ha de ser evaluado adecuadamente.

El trastorno se puede presentar dentro del primer mes tras el acontecimiento traumático y se consideraría como una reacción de estrés agudo o un trastorno por estrés postraumático, pero habitualmente se inician los síntomas dentro de los tres meses siguientes al trauma aunque es factible que se presenten con una latencia de tiempo que puede abarcar meses o años.

Los síntomas pueden variar en sus parámetros de latencia de inicio tras el acontecimiento traumático, intensidad, duración y frecuencia a lo largo del tiempo e incluso

desaparecer en horas, días, en el primer mes tras el acontecimiento, dentro de los tres primeros meses o permanecer años después del acontecimiento traumático.

Los elementos que determinan la probabilidad de presentar el trastorno son la intensidad, duración y proximidad del acontecimiento traumático y factores como la calidad de apoyo social, acontecimientos familiares, antecedentes familiares, experiencias infantiles, rasgos de personalidad y trastornos mentales previos, aunque es factible la presencia del trastorno sin que existan antecedentes.

En lo personal las responsabilidades, promociones, recompensas, oportunidades y/o cambios laborales, los castigos, el lento ascenso en su carrera, todo lo que hace al desarrollo de una persona dentro de una organización se dará en la medida de las diferentes oportunidades que se le presenten y de que manera afronte tal situación.

Toda persona que ingresa a una organización, como toda actividad inicial, se encuentra llena de preocupaciones relacionadas con la capacidad de resolución de problemas, la estabilidad laboral, más en épocas como las actuales, en especial a todas aquellas personas de alto riesgo, como ejemplo – jóvenes de ambos sexos, trabajadores poco calificados, trabajadores mayores, discapacitados, otros - ellos de alguna manera tienen un alto nivel de estrés al conseguir trabajo.

Si se postula e ingresa, con el correr del tiempo los ascensos excesivos o demasiados lentos son fuentes puras de estresores, además esta persona (como es indivisible) se encuentra ligada a otros factores relacionados con hechos, positivos o negativos, relacionados con estresores específicos, que se encuentran fuera del ámbito laboral como la relación con su familia, sus amigos, su pareja, sus ascendientes y descendientes.

Es permanente el nivel de estrés según sea en su carrera en el nivel inicial, de desarrollo, de mayor éxito y también en la época de la jubilación. Es un ciclo de vida que se completa, independientemente de los deseos o exigencias del actor principal.

Los investigadores del estrés laboral plantean una serie de alternativas que pueden generar estresores que no se encuentran dentro del ámbito de trabajo sino en su propio seno familiar (familia, tiempo libre, relaciones sociales, ocio, otros) dado que la persona no es indivisible, se parte de la premisa de que tanto en todo lo familiar y social es la misma unidad - persona - que ingresa a la organización o unidad laboral.

RESULTADOS DEL TRABAJO

De acuerdo a lo planteado en la Hipótesis de trabajo se puede verificar que las causas que los docentes identifican como Estrés en el ámbito laboral en una institución educativa como la Universidad Nacional de Río Cuarto, están relacionadas con Factor Uno o las Relaciones Interpersonales en el Trabajo.

Indudablemente que estamos ante el fenómeno bien conocido en nuestros días del exceso de trabajo, tanto en términos cuantitativos como cualitativos. A nivel cuantitativo, la carga excesiva

de trabajo en un determinado tiempo genera tensiones importantes ya que el trabajador está desempeñándose por encima del nivel normal o aceptable de esfuerzo, es decir, está sobreexigido y sobreexigiéndose.

En lo cualitativo encontramos que la mayoría de los trabajadores hoy se encuentran en una situación en la que deben responder a múltiples exigencias en relación con sus competencias, conocimientos y habilidades.

Pero ello no significa que estas policompetencias enriquezcan al trabajador aprendiendo diferentes tareas o desarrollando diversos roles. Si no, tal como lo revela la investigación, los trabajadores se sienten estresados por ese exceso.

Y a continuación aparece, como era dable de esperar, el otro fenómeno asociado a lo anterior: el exceso de horas de trabajo. A su vez esto impacta en otros niveles como la vida familiar y social, el tiempo libre, etc. El restante factor es absolutamente coherente con los 3 anteriores: el trabajo inestable.

Nadie ignora hoy las características mundiales del desempleo, y las características particulares del mercado laboral nacional, provincial y regional. El temor a la pérdida del empleo potencia la actitud del trabajador de responder a las crecientes demandas del empleador, cosa que lo lleva a sobrecargarse cuantitativa y cualitativamente y a aceptar trabajar excesiva cantidad de horas.

Está inmerso en un círculo vicioso que no puede romper, pero que a la luz de las conclusiones de la investigación reconoce como estresante. Es decir, está consciente de la situación, de la imposibilidad de revertirla y de las características estresantes de la misma. En casos, la percepción de estos riesgos puede acentuar los comportamientos de ansiedad, irritabilidad y depresión, reduciendo gradualmente el bienestar psicofísico.

Los factores organizacionales que se muestran como causas de estrés se pueden identificar como trabajar excesivamente una cantidad de horas superior a lo normal, sentir que no cuenta con apoyo de pares, colaboradores o supervisores, sentir que no le prestan atención (climas indiferentes), trabajar en una organización con una estructura rígida e impersonal, tener una supervisión inadecuada, no tener participación en la toma de decisiones.

Es causa de estrés el trabajar horas excesivas de trabajo ya que conociendo la legislación laboral en vigencia el contratante no ofrece mayor beneficio financiero como recompensa o paliativo lo que gesta un desequilibrio entre las horas no aprovechadas para su relación personal, social o familiar; cuando el equipo de trabajo o de tareas no brinda un apoyo a la problemática que se genera dentro del grupo, esto causa desamparo o vacío en cuanto a las decisiones que se tomen o a las labores que se realicen, más cuando esa sensación se ve reflejada en – no hacer – por parte de las personas a su cargo o de no entender por los supervisores.

El clima de indiferencia es uno de los factores que más se relacionan con el estrés por la condición propia del humano que necesita estar bien integrado en un buen lugar y clima de trabajo con relaciones personales y grupales al menos creíbles mas si se le suma una gran cantidad de personas como en este caso donde de alguna manera el reconocimiento es un buen respaldo para que no se genere un estrés del total desconocido.

El trabajar en una organización donde lo impersonal tiene una gran raigambre o es parte fuerte significa que el anonimato puede llegar a las personas a desarrollar actividades de manera inapropiada a solo efecto de hacerse conocer, lo cual genera alto potencial de estrés, quizás porque está haciendo una tarea que no es de su agrado pero le suma prestigio, que es probable nadie lo note al final de su esfuerzo.

Estos factores son interesantes, ya que existe una menor relación entre ellos que entre los estresantes. El bajo índice registrado por el peligro físico de sufrir accidentes nos estaría indicando que en las empresas encuestadas (sector servicios) probablemente existan pocas posibilidades de riesgos reales y por lo tanto los trabajadores no consideran conductas de preservación de la propia integridad. El no estar considerado como factor estresante nos indica que no existen indicios de ansiedad o preocupación por esta posibilidad.

ⁱ PROFESOR ASOCIADO. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS. UNIVERSIDAD NACIONAL DE RIO CUARTO