

EL ESTRÉS LABORAL Y SUS DIMENSIONES A NIVEL INDIVIDUAL Y ORGANIZACIONAL

Mtra. En A. Patricia Cortés Hernández

patriciacortesh@hotmail.com- UAPCI

Lic. En Psic. (En proceso) Mariana Bedolla Cortes

carlie.maryann@gmail.com- FES Iztacala UNAM

Lic. En A.E. Erika María Pecina Rivas

eripecina25@tesci.edu.mx- TESCI

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Patricia Cortés Hernández, Mariana Bedolla Cortes y Erika María Pecina Rivas (2020): "El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional", Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO, n. 7 (agosto 2020). En línea: <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.html>

Resumen

El presente artículo, tuvo como finalidad aportar mayor información acerca del estrés laboral, incluyendo el concepto del mismo para que exista un mayor entendimiento por parte del mismo, así como ahondar en las causas y síntomas del estrés laboral dentro de diversos ámbitos de la vida del individuo; cómo este se ve involucrado en el desempeño laboral del sujeto y cómo es que las organizaciones también se ven afectadas por dicha problemática, pero sobretodo en contribuir en la información que existe para poder manejar el mismo y con ello lograr un espacio de reflexión por parte de todos los seres humanos que se ven inmersos en esta enfermedad.

Palabras clave: estrés laboral, síntomas, desempeño, organización, individuo.

Abstract

The purpose of this article was to provide more information about work stress, including its concept so that there is a greater understanding on the part of it, as well as delving into the causes and symptoms of work stress within various areas of the life of the individual; How this is involved in the job performance of the subject and how it is that organizations are also affected by this problem, but

above all in contributing to the information that exists to manage it and thereby achieve a space for reflection by all human beings who are immersed in this disease.

Key words: work stress, symptoms, performance, organization, individual.

Introducción

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, s.f.) asegura que el 75% de los mexicanos se encuentran en una situación de estrés laboral, superando países como China y Estados Unidos. Sin embargo, cabe destacar que el estrés laboral es considerado por la Organización Mundial de la Salud –OMS- y por la Organización Internacional del Trabajo –OIT- como el mal del siglo XXI (IMSS, 2017).

Por lo tanto es que es sumamente importante ahondar en dicha problemática y buscar diversas estrategias para reducir dicho estrés, ya que este afecta diversos ámbitos de la vida del individuo, desestabilizando los mismos y con ello desencadenando patologías aún más fuertes, con consecuencias graves, llegando en ocasiones hasta la muerte, así como dentro de la empresa, está misma se puede llegar a ver involucrada, ya que en ocasiones hay ausentismo, bajo desempeño laboral, etc.

A lo largo de los años se han dado recomendaciones dentro de diversas instituciones encargadas de la salud del trabajador, cómo de las empresas para así poderle dar una resolución viable al estrés laboral y con ello reducir las estadísticas de incidencias de dicho fenómeno y lograr un equilibrio entre el bienestar del empleado como de la organización.

Estrés laboral

El término estrés se introdujo por primera vez dentro del ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, el cual la definió cómo la respuesta del organismo ante cualquier estímulo estresor; este conlleva cambios físicos, biológicos, hormonales y conductuales. El estrés puede ser derivado por aspectos emocionales, por demandas sociales, o bien por amenazas dentro del entorno del individuo (Cruz, López, Cruz y Llanillo, 2016).

El estrés laboral es uno de los tipos de estrés, el cual sólo se enfoca en el entorno profesional debido a la presión por llevar a cabo una actividad, saturando al trabajador de manera física y/o mental generando consecuencias dentro de la salud del individuo, así como en el entorno del mismo, obteniendo un desequilibrio laboral y personal, mientras que del lado de la empresa o la organización esta se encuentra afectada dentro de su productividad (IMSS, s.f.).

Según Herrera-Covarrubias, Coria-Avila, Muñoz-Zavaleta, Graillet-Mora, Aranda-Abreu, Rojas-Durán, Hernández e Ismail (2017) existen diversos tipos de estrés por los cuáles el ser humano puede llegar a sentirse:

- a) Estrés agudo, se considera el más frecuente, ya que este se deriva de las presiones por las cuáles uno se enfrenta en su vida diaria, éste puede ser de corta duración y no causa daños severos dentro de la salud.
- b) Estrés agudo-episódico, este puede ser episódico, así como intenso y este puede derivar problemas físicos, cómo emocionales.
- c) Estrés crónico, este conlleva muchos síntomas de manera prolongada convirtiéndose en algo agotador para el individuo que lo padece, esto puede volver al mismo más vulnerable y más propenso a desarrollar enfermedades cada vez más graves, los cuáles en ocasiones pueden llegar a la muerte.

El estrés laboral puede llegar a tener reacciones fisiológicas, cognitivas, conductuales o bien, emocionales, las cuáles vienen acompañados de agotamiento físico o mental, angustia, y hasta impotencia ante la incapacidad del individuo para afrontarse ante situaciones estresantes (Iniasta, 2016).

Los síntomas fisiológicos principales pueden llegar a ser dolores de cabeza, problemas de espalda o cuello, malestar estomacal, fatiga, infecciones, respiración agitada, aumento de la presión sanguínea, agotamiento, mayor probabilidad de padecer obesidad y problemas cardiovasculares, se sufre un deterioro en la memoria, así como problemas de sueño (IMSS, s.f.)

Dentro de los síntomas cognitivos se encuentra la dificultad de concentración, confusión, reducción de la capacidad para resolver problemas, así como la disminución de la capacidad de aprendizaje; En las señales conductuales pueden ser disminuir la productividad, cometer errores, reportarse enfermo, dificultad para relacionarse, llorar sin razón aparente, aumento del consumo de alcohol, cigarro y otras sustancias (IMSS, s.f.).

Por último, pero no menos importantes, son los síntomas emocionales, los cuáles pueden ser ansiedad, miedo, irritabilidad, mal humor, frustración, agotamiento, impotencia, inseguridad, intolerancia y desmotivación (IMSS, s.f.).

El estrés laboral puede llegar a tener distintas causas, sin embargo la misma se agrava cuando el empleado no recibe suficiente apoyo o reconocimiento por parte de sus supervisores, jefes o bien, compañeros, así como cuando tiene un control limitado por parte de su trabajo, la forma en la que hace frente a las situaciones o presiones laborales (Leka, Griffiths y Cox, 2004).

Iniasta (2016) asegura que los factores estresantes más comunes son:

- Causas vinculadas a las funciones específicas del trabajador, como un gran nivel de exigencia, dificultades basadas a la función del individuo y riesgos de la labor
- Causas vinculadas a la organización del trabajo, como la falta de control de la planificación de las tareas dentro de la organización, indecisión de los objetivos,

horarios que limitan la vida familiar y social del ser humano y una mala organización del trabajo

- Causas vinculadas a las relaciones laborales, involucra la poca colaboración con los jefes o los compañeros de trabajo, falta de reconocimiento del desempeño de los trabajadores y un mal clima laboral en general.
- Causas vinculadas al entorno físico y a la tecnología, como puede ser un mal entorno físico –ruido, calor, frío- o bien, un ambiente incómodo –falta de iluminación o de espacio- o condiciones pocos higiénicos.
- Causas socioeconómicas, enfocadas directamente a la empresa, ya que si son poco favorables causan incertidumbre sobre el futuro de la empresa; sobrecarga de trabajo, presión por parte de los ejecutivos referente a los objetivos económicos que se tienen que cumplir.
- Desequilibrio entre la vida personal y la vida laboral, ya que en ocasiones el trabajador solo vive para laborar, o tiene jornadas sumamente largas lo cual no le permite enfocarse a su vida privada.

El estrés laboral es un grave problema a nivel social y económico, ya que éste afecta a la salud del trabajador, así como minimiza la productividad de las empresas haciendo a las mismas menos rentables y competitivas ante el mercado que se encuentra más actualizado y a la vanguardia, en dónde los recursos humanos son una parte fundamental de la empresa para poder tener éxito (Cruz, López, Cruz y Llanillo, 2016).

La importancia del crecimiento del estrés laboral se ha dado a partir de las transformaciones dentro de los mercados de trabajo, las relaciones laborales, empresas y hasta el mismo trabajo (Peiró, 2009)

“...La globalización de la economía y los mercados, la crisis financiera, los cambios tecnológicos y los demográficos y sociales tienen importantes repercusiones sobre las formas organizativas de las empresas, las relaciones entre la empresa y el trabajador, los sistemas de trabajo, el contexto del puesto y la propia actividad laboral...” (Peiró, 2009, p. 8)

El desempeño laboral es sumamente importante dentro de una empresa, por lo tanto es importante definirlo, el cuál es considerado cómo las acciones observadas en los empleados que son significativas en el alcance de los objetivos de la empresa. Cada sujeto tiene la capacidad de determinar su costo-beneficio para así saber que tanto vale la pena el llevar a cabo una actividad en específico, por lo tanto el esfuerzo individual va a estar relacionado con las habilidades y capacidades del individuo (López, 2015).

Cabe destacar que por medio del esclarecimiento de objetivos y de las recompensas dirigidas al desempeño del trabajador se puede alcanzar un buen nivel de calidad dentro de la conducta personal y social, logrando así que el individuo cubra todas sus necesidades así como las de la organización (López, 2015).

Por lo tanto es que Peiró (2009) nos plantea diversos modelos para disminuir el estrés en el trabajo: enfoque positivo sobre la salud, así como el bienestar laboral; un replanteamiento de los esquemas teóricos que existen con la finalidad de mejorar la comprensión de nuevas problemáticas dentro de la organización; técnicas preventivas del estrés; ver todo lo anterior desde un enfoque colectivo.

Es sumamente importante aclarar que existen diversos puntos por los cuáles se puede llegar a prevenir el estrés laboral, Leka, Griffiths, y Cox, (2004) plantean que el definir bien las características del trabajo, cómo la selección y la capacitación; una estructura institucional clara; descripción del puesto; comunicación; entorno social, pueden influir de manera directa en la disminución de incidencias de dicho problema.

Mientras que Inieta (2016) ahonda más sobre la prevención del estrés laboral abordándolo desde el ámbito personal, organizacional, así como dentro de la sociedad en la que está insertado el individuo.

Tabla 1. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito personal	
Campo biológico	Alimentación adecuada
	Dormir y descansar
	Cuidar el cuerpo
	Relajación
	Control de hábitos tóxicos
	Practicar deporte
Campo psicológico	Controlar la forma de pensar. Reestructuración cognitiva
	Comunicación interna (autolenguaje) positiva
	Desarrollar <i>hobbies</i> . Aprender a hacer cosas distintas
	Desconectar por dentro y por fuera
	Sentido del humor ☺
	Dar sentido a lo que se hace
Campo social	Gestionar adecuadamente el tiempo
	Participar de actividades comunitarias
	Socialización
	Comunicación asertiva

Tabla 1. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito personal. Recuperado de Inieta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo*. Barcelona: Sans Growing Brands, p. 46.

Tabla 2. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito organizacional
Selección adecuada de los trabajadores
Diseño adecuado de los puestos de trabajo
Promover el desarrollo personal y profesional de los trabajadores
Promover la socialización de los miembros de la empresa
Programas de conciliación familiar
Practicar el respeto personal
Compartir valores institucionales
Cuidar el medio físico de trabajo
Comunicar de forma efectiva
Plan de gestión del absentismo
Plan de prevención del estrés
Plan de detección y gestión del <i>burn-out</i>
Plan de detección y actuación frente al <i>mobbing</i>

Tabla 2. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito organizacional. Recuperado de Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo*. Barcelona: Sans Growing Brands, p. 47.

Tabla 3. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito social
Defender los derechos de los trabajadores
Favorecer el clima creador de empleo
Realizar un consumo responsable
Practicar la empatía social

Tabla 3. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito social. Recuperado de Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo*. Barcelona: Sans Growing Brands, p. 48.

La organización para evitar que sus trabajadores se encuentren bajo un estrés laboral, está puede tomar diversas medidas para poder detectar de manera temprana la existencia de dichos síntomas y con ello evitar que se agraven, por lo tanto es que Leka, Griffiths, y Cox, (2004) nos plantean 3 de estas medidas:

- Vigilar con regularidad el grado de satisfacción y de la salud de sus trabajadores.

- Cerciorarse de que su personal sabe a quién debe de dirigirse para hablar de sus problemas.
- Saber dirigir a los empleados para que puedan recibir ayuda profesional si es que la requieren. En cuanto a las empresas pequeñas se debe de enviar al personal de primera instancia a su médico general, mientras que las empresas grandes deberían de disponer de su propio servicio ocupacional, o bien un área que se enfoque a asistir al empleado.

La exposición constante del estrés laboral puede desencadenar diversas patologías, cómo se mencionaron anteriormente, por lo cual es recomendable asistir a especialistas para un tratamiento, ya sea al médico general, sí los síntomas son más de carácter físico o bien, a terapia psicológica para poder tener las herramientas necesarias para poder afrontar dicha problemática y con ello tener una mejor calidad de vida dentro de la organización, cómo en la personal y social (Iniesta, 2016).

Conclusión

El estrés laboral, puede lograr una saturación física o mental dentro del trabajador, rompiendo el equilibrio cuerpo-mente, ya que si alguno de estos se ve afectado el otro también se ve involucrado, lo cual conlleva problemas más graves dentro del individuo en su ámbito laboral, social y personal. Sin embargo, en la actualidad a pesar de haber diversos programas para reducir dicho estrés, las empresas no lo aplican, ya que en ocasiones prefieren ver por sus resultados monetarios o se les olvida que el ser humano es pieza clave dentro de su desarrollo y crecimiento en el medio laboral y en el mundo que cada vez está más globalizado.

Dicho esto, es primordial darle importancia a dicho fenómeno, ya que se pueden identificar de manera temprana los síntomas y con ello prevenir el estrés laboral, logrando así un buena salud mental y física por parte de los empleados, así como una excelente respuesta del mismo a la hora de llevar a cabo sus tareas teniendo como resultado una mayor eficiencia, eficacia y productividad para la organización.

Detonando en una mayor productividad para la organización en el que se pueda aplicar una filosofía de ganar-ganar, desarrollando programas de bienestar en el que se mejore la calidad del clima organizacional.

Referencias bibliográficas

Cruz, M., López, E., Cruz, R. y Llanillo, M. (2016). El estrés laboral en México. En Paredes, R., Peña, I. (eds.) *La Micro y Pequeña Empresa: Un análisis desde la perspectiva económico-administrativa* (pp. 368-376). Querétaro.

Herrera-Covarrubias, D., Coria-Avila, G., Muñoz-Zavaleta, D., Graillet-Mora, O., Aranda-Abreu, G., Rojas-Durán, F., Hernández, M. y Ismaill, N. (2017). Impacto del estrés psicosocial en la salud. *Revista electrónica de Neurobiología*, 8 (17), 1-23.

IMSS. (Sin fecha). *Estrés laboral*. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

IMSS. (2017). *Estrés laboral y sus repercusiones en la productividad*. Estado de México: CRESTCAP.

Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo*. Barcelona: Sans Growing Brands.

Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: OMSS. ´

López, D. (2015). *Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones* (Tesis de pregrado). Universidad Internacional SEK, Chile.

Peiró, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia: Universitat de València.