

Estrés en el Trabajo

“Ni tanto que queme al santo,
ni tan poco que no lo alumbre”



#cero
ESTRES

620.866.3

C837e

Costa Rica. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Consejo de Salud Ocupacional

Estrés en el trabajo / Consejo de Salud Ocupacional. – San José, Costa Rica: MTSS, 2016.

17 p.

Título:

Estrés en el trabajo

“Ni tanto que queme al santo, ni tan poco que no lo alumbre”

Autor:

Secretaría Técnica

Consejo de Salud Ocupacional

Elaborado por:

Nury Sánchez Aragonés

Revisado:

Comisión de Factores psicosociales en el trabajo

Stephanie Jiménez Muñoz	Clínica Factores Psicosociales. INS
Patricia Redondo Escalante	Salud Ocupacional CCSS
Cindy Zamora Zamora	Salud Ocupacional CCSS
Luis Bárcenas Velit	Salud Ocupacional Ministerio de Justicia
Harold Suárez Ruiz	Salud Ocupacional Aviación Civil
Yesenia Rojas Jiménez	Salud ocupacional AYA
Warren Madrigal Mora	Salud Ocupacional MEP, Sector Sindical
Seydi Segura Garbanzo	Ministerio de Salud
Gloria Vargas García	Salud Ocupacional PROYCON
Carlos García Elizondo	Salud Ocupacional AYA
Nancy Hernández Quesada	Salud Ocupacional MTSS
José Vinicio Lizano Araya	Instituto Costarricense de Electricidad
Federico Malavassi Calvo	UCCAEP
Heller Suazo Vargas	UCCAEP
Azzuhara Ramírez Jiménez	Salud Ocupacional CNFL
Virginia Chavarría Rodríguez	Consejo de Salud Ocupacional
Marianela Rojas Garbanzo	Programa Saltra. Universidad Nacional

Para más información, visite el sitio web: www.cso.go.cr

Contenido

“Ni tanto que queme al santo, ni tan poco que no lo alumbre”	4
¿Hay un problema.....	4
¿Qué es el estrés?.....	5
¿Qué es el estrés en el trabajo?	6
Algunos ejemplos de estrés en el trabajo:	7
¿Cuáles factores del trabajo pueden provocar estrés?	7
¿Puede afectar el estrés en el trabajo la salud de la persona trabajadora?.....	9
¿Cuales pueden ser los efectos del estrés laboral en la salud?	9
¿Cómo afecta el estrés laboral a la empresa o institución?	10
¿Cuales medidas podrían reducir el estrés en un centro de trabajo?.....	11
¿Cual es la responsabilidad personal en la gestión del estrés del trabajo?.....	12
¡El reto!	13
Referencias	15
Conferencias.....	16
Videos.....	16

“NI TANTO QUE QUEME AL SANTO, NI TAN POCO QUE NO LO ALUMBRE”

Este refrán popular ejemplifica lo que significa el estrés, en los diferentes espacios de la vida. Ni la ausencia, ni el exceso de actividades, exigencias, expectativas y preocupaciones es saludable, es necesario un equilibrio, para mantener un buen estado de salud y satisfacción personal.

Cuando las actividades cotidianas, incluido el trabajo, sobrepasan las capacidades de manejo, surge la sensación de descontrol y se percibe incapacidad para dar respuesta a la situación, lo que puede afectar el estado de salud física y mental. Por el contrario si se reciben las exigencias y se dispone de recursos necesarios para afrontar las exigencias, surge una sensación gratificante, por hacer frente a los desafíos de la vida.

Si se experimenta estrés continuo en el trabajo que se realiza, esto incide en la velocidad en que se producen los procesos corporales de desgaste. “Cuanto más se pise el «acelerador», cuanto más «revolucionada» conduzcamos la máquina de nuestro cuerpo, antes se desgastará” (Comisión Europea 2002).

En las últimas décadas, el estrés laboral es un tema que se constituye en un reto por conocer e intervenir, dado que la globalización económica, trae consigo cambios en las diversas formas de organizar el trabajo, se tiende a la desregulación y precarización del empleo. Se incrementan las exigencias del desempeño, en concordancia con los avances del conocimiento, la tecnología y la información; se aumentan las jornadas laborales, se disminuyen o suprimen las pausas de recuperación, inclusive las de alimentación y se invierte menos en el mejoramiento de las condiciones de trabajo, lo que puede influir negativamente en la salud física y mental de la población trabajadora y en el rendimiento de la empresa e instituciones del país.

¿HAY UN PROBLEMA?

Costa Rica, al igual que los países en desarrollo, no está ajena a las manifestaciones del estrés laboral y las repercusiones sobre la salud de la población trabajadora y el rendimiento de las empresas e instituciones.

Los exigencias del mercado nacional e internacional, traen consigo cambios en las formas de producción, como lo es, la disminución del tamaño de las empresas, aumento de la subcontratación, externalización de servicios, aumento de las jornadas laborales, del trabajo nocturno y el trabajo por turnos, aunado a la modernización de la tecnología y la comunicación entre otros aspectos; los cuales según sea el manejo organizacional y personal que se haga de ellos, pueden incidir en la presencia de estrés laboral y por ende en la salud y bienestar de la población trabajadora y la eficiencia y eficacia de las empresas e instituciones.

En la actualidad existen datos que evidencian un aumento en las denuncias de infraccionalidad laboral, relacionadas con los riesgos psicosociales, que son posibles causas del estrés laboral. Por ejemplo la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social ha tenido en los últimos cuatro años, constantes reportes de denuncias por discriminación, hostigamiento sexual y laboral. Para el año 2014, se reportaron 164 casos. (Largaespada. 2016)

Por su parte la Dirección de Asuntos Laborales de la Defensoría de los Habitantes, regularmente recibe denuncias por violación de derechos económicos, sociales e individuales. En el año 2014 se recibió un total de 255 denuncias por violaciones laborales, en su mayoría son por acoso u hostigamiento laboral, principalmente en el sector público. Los motivos de las denuncias se concentran en la ausencia de procedimientos de prevención, atención y sanción del acoso laboral, manifiesto en jefes que no lo impiden, ni sancionan y ausencia de alternativas de tratamiento para las víctimas. (Chacón, 2016).

Además, por primera vez en el país, se dispone de datos que muestran la percepción de exposición a riesgos psicosociales laborales en una muestra de la población económicamente activa, tanto del sector formal, como informal. La I Encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud (2011) reportó que en Costa Rica el 20% de los trabajadores están expuestos a altas exigencias psicosociales¹ y poca posibilidad de decidir y opinar sobre la forma de desarrollar el trabajo, esto es denominado, bajo control.

Por otra parte el 30%, percibe que dispone de poco apoyo material, informativo y de reconocimiento para realizar el trabajo, por parte de sus superiores y de sus mismos compañeros.

En el tema de la discriminación y violencia en el trabajo ² el 3% de las personas entrevistadas reportó conocer o sufrir algún evento relacionado con violencia física por parte de algún compañero y acoso sexual, este último manifiesto en conductas sexuales no deseadas y desadaptadas de las cuales se es víctima.

De acuerdo al análisis de los datos de la I Encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud (2011) el 37% de la población entrevistada percibe mayor afectación en su salud mental, con respecto a su salud física, lo que puede ser influenciado por aspectos laborales, como lo son:

- Problemas para conciliar el sueño
- Sensación constante de tensión en el trabajo.
- Incapacidad para enfrentar y solucionar los problemas
- Prevalencia de sentimientos de tristeza, depresión y desvalorización.

Otro aspecto revelado por la encuesta mencionada es el aumento del tiempo dedicado al trabajo, dado que el 36% de la población entrevistada manifiesta que labora más de 48 horas semanales, esto sin contabilizar el tiempo adicional dedicado al traslado de su residencia al lugar de trabajo y viceversa, lo que puede incidir en la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar, generando en ocasiones conflictos, sensación de impotencia y fatiga.

1 Altas Exigencias laborales : surge al tener que mantener la atención en el trabajo en forma permanente y en un nivel alto, realizar varias tareas al mismo tiempo, responder a ritmos acelerados y plazos cortos de entrega.

2 Discriminación en el trabajo y violencia: se trata fundamentalmente de violencia que puede ser entre compañeros de trabajo, los sujetos de la actividad laboral como lo son pacientes, alumnos, privados de libertad, clientes o incluso ser víctima de actos delictivos.

¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

El estrés se define como la “respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”, estas respuestas a las demandas no siempre tienen un carácter negativo, ya que son necesarias para la supervivencia, en principio actúan de forma efectiva para enfrentar ciertas situaciones de la vida (Del Hoyo, 2004).

El estrés puede mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre y cuando no se dé en forma excesiva e intensa y que supere la capacidad de adaptación. Por otra parte, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar la salud (Del Hoyo, 2004).

El estrés “bueno”, es denominado Eustress, el cual es necesario para la vida y ejerce una función de protección del organismo y el estrés negativo, denominado Distress, se manifiesta en una demanda intensa o prolongada de actividad y exigencias, que pueden afectar la salud física y psicológica. Por lo general se utiliza el término estrés para referirse al estrés negativo o distress.

Sonia Lupien, neurocientífica canadiense del Centro de Estudios sobre el Estrés Humano, de la Universidad de McGill en Montreal manifiesta que el estrés surge si se presenta una o más de las siguientes condiciones:

- Novedad
- Impredicibilidad
- Sensación de descontrol
- Percepción de una amenaza

Estas condiciones pueden percibirse como negativas cuando se prolongan en el tiempo y la percepción de desequilibrio entre presiones- recursos se hace patente a diario. Este estrés puede tener a largo plazo consecuencias fisiológicas, emocionales, sociales entre otros, que podría aumentar el riesgo de enfermarse física y mentalmente.

¿QUÉ ES EL ESTRÉS EN EL TRABAJO?

El estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales de la persona trabajadora, ante ciertos aspectos extremadamente exigentes en el contenido de la tarea, la organización y el ambiente de trabajo, ante los cuales no puede responder. (Houtman, I et al., 2007).

Esta sensación de no poder hacer frente a una situación de trabajo, genera un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, que si se prolonga en el tiempo, puede provocar efectos perjudiciales de índole física y psíquica. El estrés en el trabajo supone, el desequilibrio entre las demandas internas y externas que afronta el individuo y los recursos personales y del entorno con los que cuenta para satisfacerlas (Fernández et al., 2015).

En consecuencia, no es tanto el tipo de actividad económica como el modo de organización del trabajo, las condiciones de empleo y el “estilo de gestión” los que más inciden en el nivel de estrés experimentado por las y los trabajadores. Es claro que el trabajo monótono, la sobrecarga de tareas, las presiones de tiempo, la mala planificación de turnos o el escaso poder de decisión son sólo algunos ejemplos de situaciones que contribuyen a la generación de estrés en el trabajo. (Fernández et al., 2015).

ALGUNOS EJEMPLOS DE ESTRÉS EN EL TRABAJO:

- Jazmín trabaja en una reconocida panadería de barrio, normalmente atendía a sus clientes y en un papelito les daba la cuenta, hoy en vez de su libreta tiene una “Tablet”, que envía la información de sus ventas directamente a la computadora de la cajera, en ocasiones la conexión a internet es lenta, lo que atrasa las filas y los pedidos. Cambiar su lápiz y la suma mental, con igual rapidez y agilidad ha sido todo un reto.
- En todo el departamento se respira un aire de incertidumbre porque alguien corrió el chisme de que iban a haber despidos. Hannia siente escalofríos, es la más reciente contratación del departamento y ella sería la primera en la lista, no se puede concentrar, siente ansiedad y no deja de pensar qué pasaría con ella y sus dos hijas si se queda sin empleo.
- Francisco es padre solo y cuida de su hijo de cinco años y su hija de tres años. Ayer su empleada María Fernanda, su mano derecha en la casa, le dijo que se tenía que ir con urgencia a Nicaragua, ya que su madre está grave y para colmo el compañero de trabajo que más le ayuda está incapacitado, y justo mañana tiene que presentar a la junta directiva el informe de avance que determinará el giro de los recursos económicos para la consecución de su proyecto laboral. Se siente entre la espada y la pared.
- Laura se siente aislada e ignorada porque su jefatura inmediata considera mayormente el criterio de una persona recién llegada a la oficina, que las opiniones de ella que tiene tres años en el puesto y ha venido gestionando muchas tareas y actividades del trabajo con resultados positivos.

¿CUÁLES FACTORES DEL TRABAJO PUEDEN PROVOCAR ESTRÉS?

El estrés en el trabajo, surge ante la presencia de riesgos psicosociales laborales, dentro del marco general de la salud en el trabajo. Su debida identificación, evaluación y priorización, permitirá la acción inmediata sobre aquellos que tienen una influencia negativa para la organización y la salud de las personas trabajadoras.

Los riesgos psicosociales pueden tener relación con la tarea en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones entre trabajadores y con su jefatura y las prácticas de la administración, estos factores se denominan riesgos psicosociales intralaborales, mientras que los factores de riesgos psicosociales extralaborales tienen relación con los aspectos externos al lugar de trabajo, pero que guardan relación con las capacidades de las personas trabajadoras, los mecanismos de afrontamiento del estrés, las circunstancias familiares o de la vida privada, los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda entre otros (OIT, 1984).

Cuadro 1
Los principales factores de riesgo psicosociales
Según naturaleza intralaboral o extralaboral que inciden en el estrés laboral.

Naturaleza del riesgo	Factores de riesgo	Principales manifestaciones
Factores de riesgo psicosocial intralaborales	Exigencia laboral	Sobrecarga de trabajo con presión de tiempo Alta dificultad de la tarea Asignación de trabajo sin tomar en cuenta habilidades y conocimientos Subutilización de habilidades y conocimientos
	Control	Modelos de liderazgo con estilos de mando autoritarios o laissez-faire, exceso o falta de control Dirección poco participativa Niveles elevados de presión en relación al tiempo para realizar el trabajo Conflicto de autoridad, varios jefes en una misma tarea Nula o escasa posibilidad de decidir cómo realizar el trabajo
	Reconocimiento	Ausente o poco reconocimiento por trabajo efectuado. Desigualdad en condiciones por ejemplo el salario, horarios, permisos entre otros Limitadas o nulas posibilidad de aprendizaje o promoción
	Relaciones	Agresión en el trabajo (Acoso psicológico) Malas relaciones entre empleados y dirección, y entre trabajadores Actitudes de individualismo generalizado
	Función	Conflicto o ambigüedad interno de funciones y tareas Tareas fragmentadas, cortas y rutinarias Funciones y responsabilidades mal definidas o contradictorias
	Tiempo de trabajo	Trabajo nocturno Horarios inflexibles Trabajo por turnos mal diseñado Horarios impredecibles y horas extra habituales
	Comunicación	Poco o nulo flujo de información Comunicación inadecuada, negativa o nula entre compañeros y con mandos superiores
	Cambio	Inestabilidad laboral por reestructuraciones Cambios repentinos en la organización sin previa información Introducción de nueva tecnología y procedimientos, sin preparación previa
	Condiciones físicas	Molestia física en el puesto de trabajo (ruido, calor, entre otros.) Falta de espacio, equipo, iluminación inadecuada) Naturaleza de la actividad de alto riesgo
Factores psicosociales extralaborales	Relación trabajo-familia	Empobrecimiento de las relaciones familiares y sociales por largas jornadas de trabajo, por turnos y nocturno. Sacrificio de espacios personales de descanso, cuidado de la salud y actividad física por exceso de tiempo dedicado al trabajo Llevar trabajo pendiente a la casa Mal estado de salud del trabajador o de algún miembro de su familia. Tensión por responsabilidad de cuidado de dependientes Estresores provenientes del ámbito familiar: alcohol, drogas, problemas legales, hipotecas y deudas, entre otros Traslado al trabajo con dificultad (congestión vial, lejanía del centro de trabajo y ubicación de la actividad laboral en zonas peligrosas).

¿PUEDE AFECTAR EL ESTRÉS EN EL TRABAJO LA SALUD DE LA PERSONA TRABAJADORA?

La respuesta es sí, el trabajo puede tener efectos positivos o negativos para la salud de la persona trabajadora. Un trabajo satisfactorio, desafiante y justo, da a la persona motivación, aumenta la capacidad para el trabajo, mejora y mantiene la salud; pero un trabajo que sobrepase las capacidades personales y con un ambiente negativo genera ansiedad, agresividad y cambios bioquímicos que pueden enfermar a la persona, incrementa la posibilidad de que ocurran accidentes, afecta el rendimiento y el ambiente de trabajo en general.

Es conveniente no confundir el estrés con el Eustress o el estrés positivo, que se refiere a los desafíos y retos que se presentan en el trabajo. Experimentar desafíos en el trabajo, puede dar energía y permite obtener conocimientos y nuevas habilidades. El sentirse desafiado por el trabajo es un ingrediente importante en el desarrollo y el mantenimiento de un ambiente de trabajo psicológicamente saludable. Sin embargo, cuando la presión y las demandas son excesivas, prolongadas y exceden las capacidades y habilidades de la persona trabajadora para hacerle frente, es cuando se experimenta estrés (OIT, 1984).

La interacción negativa se da cuando las necesidades de la persona trabajadora no están satisfechas o cuando se le exige demasiado, o se le menosprecia, el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento (OIT, 1984). De acuerdo a Burton, 2010 se puede incrementar la posibilidad de ocurrencia de un desorden mental o empeorarlo, puede contribuir a la desmoralización, humor depresivo, ansiedad y burnout.

Otro factor a considerar, son los aspectos externos al trabajo, pero propios de la población trabajadora que inciden en el desempeño laboral y que tienen relación con su salud y capacidad para manejar las situaciones estresantes. Por ejemplo las condiciones de vida, la situación socio-económica, nivel educativo, las características demográficas, si es población migrante o con desarraigo social al cambiar su lugar de residencia habitual para trabajar; acceso a servicios de salud, situación económica, educación, transporte y vivienda, son aspectos que determinan el desempeño, la salud y la productividad.

Si el trabajo es estresante, algunos trabajadores y trabajadoras reaccionarán incrementando malos hábitos que le ayuden temporalmente a lidiar con el estrés, como tomar alcohol en exceso o fumar de más. Además si trabajan largas horas, será difícil, incorporar la actividad física a su vida diaria. Es evidente que el trabajo influye en las elecciones personales sobre salud pudiendo incrementar los factores de riesgo, tanto para enfermedades agudas como crónicas (Burton, 2010).

¿CUALES PUEDEN SER LOS EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD?

Si se considera el estrés como riesgo psicosocial y por tanto con capacidad de afectar negativamente la salud de los trabajadores, sus consecuencias pueden manifestarse a nivel fisiológico, cognitivo, conductual, emocional y social (Lara, et ál. 2015).

Las personas trabajadoras que enfrentan estrés laboral pueden:

- Ser distraídos.
- Presentar disminución de la memoria.
- Cometer errores en su trabajo.
- Presentar tensión muscular.
- Sentirse nervioso, intolerante e irritado.
- Fallan con frecuencia en actividades que requieren coordinación mano- ojo o pie-ojo.
- Aumentar la ingesta de alcohol y medicamentos sin prescripción médica.
- Presentar mayor susceptibilidad a enfermedades infecciosas.
- Aislarse socialmente.
- Puede aumentar la frecuencia cardíaca, la presión arterial y la hiperventilación.
- Presentar problemas de insomnio o la mala calidad del sueño.

Cuando las reacciones de estrés persisten durante un período prolongado de tiempo, esto puede dar lugar a resultados más permanentes, menos reversibles de salud, por ejemplo: la fatiga crónica, problemas músculo-esqueléticos o enfermedades cardiovasculares entre otros (Burton, 2010).

La exposición a factores intralaborales y extralaborales generadores de estrés, pueden afectar a la persona según sean sus habilidades y el apoyo social que tenga para hacer frente a los mismos. Por consiguiente, cuando hay una exposición a la misma situación estresante, dentro de límites razonables, un individuo podrá reaccionar con éxito y mantenerse sano, mientras que otro tendrá problemas de salud (OIT, 1984).

¿CÓMO AFECTA EL ESTRÉS LABORAL A LA EMPRESA O INSTITUCIÓN?

Los riesgos psicosociales y de estrés relacionados con el trabajo inciden en el aumento del absentismo, rotación de personal, reducción de la productividad y el rendimiento (Hassard, 2014). No obstante, los métodos de estimación del coste a escala organizativa son escasos y las cifras exactas de la carga financiera resultan una excepción.

En las empresas e instituciones en las que el estrés es elevado, se manifiestan algunos o todos de los siguientes factores:

- Aumento de ausentismo
- Alta rotación
- Desmotivación y bajo compromiso
- Disminución de la creatividad
- Descenso producción
- Degradación clima social y presencia de acoso laboral y violencia
- Ataque a la imagen de la empresa
- Aumento de errores y accidentes laborales

¿CUALES MEDIDAS PODRÍAN REDUCIR EL ESTRÉS EN UN CENTRO DE TRABAJO?

Al centrar la atención en las causas del estrés, puede ser necesario modificar la política de recursos humanos, mejorar los sistemas de comunicación, rediseñar los puestos de trabajo, permitir una mayor autonomía en los niveles más bajos según sus competencias, por ejemplo. Aunque evidentemente las medidas necesarias en cada organización deben surgir de un diagnóstico previo.

Una vez definidos los principales riesgos psicosociales se debe elaborar un plan de acción que se diseñe con la participación de la población trabajadora. Este tipo de diagnósticos y planes de intervención son dirigidos por los Departamentos de Salud Ocupacional o de Recursos Humanos. En las empresas más pequeñas puede, que exista la posibilidad de realizar reuniones con los trabajadores en los que se aborden estos temas.

Es importante prevenir el estrés en el trabajo a través de los diferentes niveles de intervención, la Organización Internacional de Trabajo, ha definido tres niveles de intervención:

- **Prevención primaria:** La eliminación de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo para prevenir o reducir la experiencia del estrés.
- **Prevención Secundaria:** Formación de los empleados para manejar mejor su situación laboral y generar los recursos para optimizar sus habilidades de afrontamiento, mejorar su resistencia a la tensión y por ende reducir el impacto del estrés en la salud y bienestar.
- **Prevención terciaria:** Para aquellos que están gravemente afectados por el estrés y la mala salud, proporcionarles oportunidades para de su tratamiento y recuperación.

La prevención primaria y secundaria se debe desarrollar a la medida, según sean las características del centro de trabajo, su población laboral y los riesgos psicosociales identificados. El Instituto Navarro de Salud Laboral de España (2008), plantea una propuesta de intervención de los riesgos psicosociales, fundamentalmente dirigido a los tres aspectos más importantes que inciden en los mismos, como lo son la Organización del trabajo, Contenido y naturaleza de la tarea y las Relaciones personales.

Áreas de Intervención		
Organización del trabajo	Contenido y naturaleza de la tarea	Relaciones personales
1. Definición de competencias	1. Rotación de puestos	1. Habilidades sociales
2. Sistemas de participación	2. Ampliación de tareas	2. Resolución de conflictos
3. Reuniones de trabajo efectivas	3. Enriquecimiento de tareas	3. Mediación
4. Gestión de la comunicación	4. Autocontrol en productividad	4. Manual de buenas prácticas
5. Trabajo en equipo		

Fuente: Instituto Navarro de Salud Laboral .2008

Otros aspectos a considerar, son:

- Los mandos de dirección de las empresas e instituciones deben estar implicados en la integración de la prevención de los riesgos laborales, incluyendo los riesgos psicosociales, (INSL, 2008).
- Se debe realizar consulta y participación a los y las trabajadoras y sus organizaciones en el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales y sus estrategias para controlarlos o eliminarlos (INSL, 2008).
- Asegurar que los horarios de las personas trabajadoras sean predecibles y razonables. Establecer en la medida de lo posible horarios de trabajo flexibles.
- Propiciar cultura organizacional inclusiva y de respeto que acepta las diferencias de grupo étnico, género e individuos con capacidades diferentes y se elimine y sancione cualquier conducta violenta y de discriminación (Burton, 2010).
- Dar reconocimiento por el trabajo y propiciar el desarrollo de la carrera en forma justa y equitativa.
- Seleccionar y fortalecer los mandos superiores con competencias de liderazgo efectivas, por ejemplo el liderazgo transformacional.³
- Suministrar información sobre factores psicosociales y estrés en el trabajo y como prevenirlo.
- Mejorar el ambiente físico del trabajo y dar adecuado mantenimiento a los equipos y herramientas.

¿CUAL ES LA RESPONSABILIDAD PERSONAL EN LA GESTIÓN DEL ESTRÉS DEL TRABAJO?

Existen varias acciones personales que se pueden realizar para canalizar los efectos del estrés laboral de la mejor manera, por ejemplo:

En el ámbito intralaboral

- Antes de ir al trabajo, se debe medir el tiempo de traslado. El levantarse tarde e ir en contra del reloj para llegar a tiempo al trabajo, puede ser causante de estrés.
- Repasar las tareas del día y asegurarse de contar con todo lo necesario para poder cubrirlas, definir prioridades y ejecutarlas. Tratar de evitar distracciones
- Tomar un descanso, ya que el trabajar horas sin parar no sólo disminuirá la capacidad de concentración, sino que la capacidad de retención se verá mermada. Por ejemplo conversar con compañeros o realizar un simple ejercicio de estiramiento, levantarte y caminar por el centro de trabajo por periodos cortos.
- Organizar el lugar de trabajo, el orden y la limpieza facilitan las tareas.

³ Burton, 2010, plantea como ideal el Liderazgo Transformacional que es un estilo que incluye la influencia idealizada (tomar decisiones basadas en determinantes éticos), motivación inspiracional (motivar a los trabajadores inspirándolos, en lugar de restarle sentido a lo que hacen), estimulación intelectual (animar a los trabajadores a crecer y desarrollarse) y consideración individual (permitir flexibilidad en cómo manejar las situaciones.)

En el ámbito extralaboral

- Comer sano, dormir lo suficiente, hacer ejercicio, leer, evitar llevar las preocupaciones y el trabajo a la casa y organizar el trabajo de manera racional y realista.
- Encontrar métodos que mejor se ajuste a sus gustos para reducir los efectos del estrés como por ejemplo bailar, ir al cine, practicar la meditación, la visualización creativa, yoga, manualidades, musicoterapia, respiraciones lentas y profundas, relajación progresiva o solicitar la ayuda terapéutica profesional, entre otros.
- Desconectarse del trabajo. Para algunas personas el desconectarse por completo del trabajo puede ser un gran reto, incluso cuando se está de vacaciones. Si se ha decidido pedir días de vacaciones, disfrutar de esos días y en la medida de lo posible se deben dejar cubiertas las tareas con antelación.

¡EL RETO!

Es necesario incorporar los factores psicosociales en la conceptualización y operacionalización de la salud ocupacional, tanto en el nivel macro del país a través de la legislación, políticas, planes y proyectos nacionales del Sector Trabajo y Salud; como en los procesos micro de las empresas e instituciones del país, que implica la identificación, evaluación e intervención de los riesgos psicosociales en cada centro de trabajo.

Para intervenir adecuadamente en este problema, es necesario conocerlo, identificar su magnitud, sus características y su influencia en la salud de la población trabajadora y en el rendimiento, y productividad de las empresas e instituciones; incluyendo la necesidad de identificar los costos que implican estos riesgos para las empresas, instituciones y el sistema de salud del país. Por lo que otro de los retos, es apoyar e incentivar la investigación científica de los riesgos psicosociales en el marco de la salud ocupacional de las empresas, instituciones y del país en general.

La prevención y el control del estrés en el trabajo es un reto que tiene una connotación personal y organizativa. Por lo que es indispensable capacitar sobre el tema a los diversos actores sociales relacionados con la temática. Se logrará una acertada participación social, si las personas involucradas son capacitadas para abordar científicamente y en forma ética este tema, que es susceptible de manipulación, sino se orienta adecuadamente.

La preparación y capacitación debe darse en todos los niveles, desde la formación de los líderes y jefaturas, de los profesionales de salud ocupacional y de ciencias sociales que apoyan e intervienen en la salud ocupacional de sus centros de trabajo, las comisiones de salud ocupacional, las organizaciones sindicales y empresariales y los empleadores y empleadoras del país en forma individualizada.

El reto para los y las administradoras del trabajo y de la salud ocupacional, es romper paradigmas y pensar en la gestión del riesgo laboral en forma integral, que implica abordar, además de los riesgos físicos y de seguridad, los riesgos psicosociales. Para lo cual el Estado debe proveer la información necesaria y los instrumentos técnicos y legales indispensables para que se pueda abordar e intervenir en el tema en forma profesional y con efectos positivos.

Paralelo a esta gestión se requiere un manejo personal e individual de la respuesta que se da a situaciones estresantes. La persona trabajadora debe procurar tener un estilo de vida saludable, desarrollar actividad física, identificar y fortalecer las habilidades de afrontamiento y construir relaciones sociales que se constituyan en apoyo en situaciones de estrés.

Los retos están planteados, es necesario empezar a actuar, la salud mental y física de la población trabajadora debe protegerse y procurar mejorarla. Es una situación de la cual no se está ajeno y que afecta a todos, es necesario hacer un alto y empezar a actuar. Es un reto colectivo, tripartito y urgente.

Referencias

- Banchs, R. González, P. Llacuna, J. (n.d) *Notas técnicas de estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. España
- Burton, J (2010) *Entornos Laborales saludables, fundamentos y modelo de la OMS: Conceptualización, prácticas y literatura de apoyo*. Organización Mundial de la Salud. Suiza
- Comisión Europea. (2002) *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales. Bélgica.
- Del Hoyo, M. (2004) *Estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid, España.
- Fernández, J. De la Casa, S. Sanchez, J. Tomas, N. Triguero, L. Perán, S. et al. (2015) *La negociación Colectiva en la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Secretaria de salud laboral y medio ambiente. Observatorio de riesgos psicosociales UGT-CEC.
- Hassard, J. Cosmar, M. Cosemans, B. Teoh, K. Gründler, K. et al. (2014) *La estimación del Coste del Estrés y Los Riesgos Psicosociales relacionados con el Trabajo*. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo de [HTTP file:///C:/Users/DELL/Downloads/597%20calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks%20-%20ES.pdf](http://file:///C:/Users/DELL/Downloads/597%20calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks%20-%20ES.pdf)
- Hassard, J. Cox, T. *Stress: Nature and management*. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo [https://oshwiki.eu/wiki/Work-related_stress: Nature and management](https://oshwiki.eu/wiki/Work-related_stress:_Nature_and_management)
- Houtman, I. Jettinghoff, K. Cedillo, L. (2007) *Sensibilización sobre estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. Serie Protección de la salud de los trabajadores N.6 OMS*. www.who.int/occupational_health
- Hupke, M (2016) *Psychosocial risks and workers health*. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo de https://oshwiki.eu/wiki/Psychosocial_risks_and_workers_health
- Instituto Nacional de Salud Laboral (2008) *Principios comunes de la intervención psicosocial en prevención de los riesgos laborales*. Gobierno de Navarra. España
- Lara, A. Otero, M. Manzano, N. Fidalgo, V. Vega, S. Pérez, J. (2015) *Orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (Edición Ampliada 2015)* Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en Trabajo. <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maqueta%2018%204%20Angel%20lara.pdf> Madrid. España
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social. *I Encuesta Centroamericana de condiciones de trabajo y salud, Estrategia Iberoamericana de Seguridad y Salud en el Trabajo (2010-2012)*. Recuperado el 30 de junio 2015 de http://www.upf.edu/cisal/pdf/2013_10_03_ECCTS_Saltra.pdf y http://www.oiss.org/estrategia/encuestas/pais.php?pais_6=6
- Organización Internacional del Trabajo. (n.d) *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo. Ginebra
- Sánchez, N. Ulloa, E (2015) *Análisis estadístico de Salud Ocupacional*. Consejo de Salud Ocupacional. Costa Rica.
- Stavroula, L. (2004) *La organización del trabajo y el estrés*. Instituto de Trabajo y el Estrés. Universidad de Nottingham. Reino Unido
- Vida Lúcida (2014) *10 señales de que tienes altos niveles de cortisol*. Recuperado de <http://www.lavidalucida.com/10-senales-que-tienes-altos-niveles-de-cortisol.html>

Conferencias

- Largaespada, G. diciembre 2015. Casos Especiales. Estadísticas Inspección del Trabajo. Dirigido a Comisión de factores psicosociales. Clínica Bíblica. San José. Costa Rica
- Chacón, R. diciembre 2015. Dirección de Asuntos Laborales. Defensoría de los Habitantes Dirigido a Comisión de factores psicosociales. Clínica Bíblica. San José. Costa Rica

Videos

- Punset. E. 2011-9-15 Redes 42: la receta para el estrés. Neurociencia. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=tnAYhBeWAjc>

Estrés en el Trabajo

“Ni tanto que queme al santo,
ni tan poco que no lo alumbre”



Documento elaborado por

