

# BARRERA

## DEL DESEMPEÑO LABORAL

### Autor

Álvarez Ramírez María del Rosario\*

Recibido: Marzo 9/2007 Aceptado: Mayo 31/2007

### Resumen

El estrés es un hecho complejo en la vida de toda persona con efectos distintos en cada quien, que no puede ser evitada ya que en todos los momentos de la vida se está en riesgo de presentarlo ante cualquier situación, o una actividad laboral o familiar, que puede llegar a generar cualquier cambio que represente estrés. Los sucesos negativos, daño, enfermedad o muerte de un ser querido, son hechos estresantes, así como los sucesos positivos; ascender en el trabajo trae consigo el estrés del nuevo status, de nuevas responsabilidades.

Dentro de los trastornos clínicos vinculados al estrés hay alteraciones como: trastornos del sueño, úlceras, dolores de cabeza, aceleración del ritmo cardíaco y otros trastornos como los cardiovasculares: palpitaciones, hipertensión arterial, trastornos digestivos, dolores, ardores, vómitos, náuseas, diarrea o estreñimiento y trastornos cutáneos: donde se presenta transpiración de manos y pies y problemas alérgicos.

En el estrés se pueden llegar a presentar dos tipos de estrés: el positivo y el negativo. Los cuales presentan unas características muy particulares, como en el estrés negativo: una

persona se encuentra ante un número creciente de demandas que le plantean dificultad o constituyen una amenaza, se debe mirar el modo de afrontarlas. En el Estrés positivo se presenta cuando la percepción de capacidad de demanda es mucho más amplia que las verdaderas demandas.

Un aspecto fundamental ante la presencia de estrés es la práctica necesaria de un deporte o la realización de actividades recreativas.

### Palabras Claves

Estrés, estrés laboral, trabajo, estrés positivo, estrés negativo.

### Summary

The stress is a habitual fact in the life of every person and complex, with different effects in every person. That cannot be avoided since in all moments of the life one is at the risk of presenting it before any situation or a labour or familiar (family) activity that us who can manage to generate any change to which we should adapt represents stress. The negative events, hurt(damage), disease or death of a dear being, they become stressful, as well as the positive events; To ascend in the work brings with it(him) the stress of the new status, of new responsibilities.

Inside the Clinical disorders linked to the stress there are alterations as(like): Disorders of the dream, sores, headaches, acceleration of the

\* Enfermera. Especialista en Educación Sexual. Docente Ocasional Facultad Ciencias de la Salud Universidad Francisco de Paula Santander. Integrante Grupo Investigación Salud Pública. Email chary\_65\_@hotmail.com

cardiac pace and other disorder like the Cardiovascular ones: throbs, Arterial Hypertension digestive Disorders, pains, ardors, vomits, nauseas, diarrhea or constipation and Coetaneous Disorders: where one presents perspiration of hands and feet and allergic problems.

In the stress two types of stress can manage to appear the positive and the negative. Which present a few very particular characteristics as (like) in the negative Stress: When we think before an increasing number of demands (lawsuits) that they us raise difficulty or constitute us a threat, it is necessary to to look at the way of confronting In the positive Stress he (she) appears when the perception of capacity of demand (lawsuit) is much more wide than the real demands (lawsuits).

A fundamental aspect that before the presence of stress is necessary to practice a sport or to realize recreative activities.

### Key Words

Stress, job stress, work, positive stress, negative stress.

El trabajo es una de las actividades en la vida de todo ser humano que ofrece múltiples beneficios, tales como la interacción con otras personas, la ejecución de tareas diversas y la oportunidad de dar a conocer las capacidades de cada uno. Sin embargo, cuando éste carece de un adecuado manejo, o alrededor del mismo se crean ambientes perturbadores, puede generar un grado de tensión alto y producir “estrés laboral”.

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, ausentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés.

El estrés laboral, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se define como la “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”<sup>2</sup>

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves que en la actualidad a nivel mundial, afecta a cualquier individuo de cualquier nivel cultural, y no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

El estrés es un hecho habitual en la vida de todo individuo, no puede evitarse, ya que cualquier cambio al que se deba adaptar representa estrés. Los sucesos negativos, daño, enfermedad o muerte de un ser querido, son hechos estresantes, así como los sucesos positivos; ascender en el trabajo trae consigo el estrés del nuevo status, de nuevas responsabilidades.

Las experiencias estresoras provienen de tres fuentes básicas: el entorno, el cuerpo y los

<sup>2</sup> Estrés Laboral año 2.004 Disponible en Internet [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/el\\_estres.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm). Pág. 2

pensamientos. El entorno se refiere a las condiciones ambientales, como por ejemplo ruidos, aglomeraciones, demandas de adaptación, etc. Las fisiológicas se refieren al organismo: enfermedad, accidentes, trastornos, etc. Las amenazas exteriores producen en el cuerpo unos cambios estresantes. Así como la forma de reaccionar ante los problemas, las demandas y los peligros, vienen determinadas por una aptitud innata de lucha o huida, cuando los estímulos que llegan, son interpretados como amenazantes.

Según un estudio de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) el 28% de los trabajadores europeos padece estrés:

- El 20% padece burnout (desgaste profesional).
- Más de la mitad de los 147 millones de trabajadores afirman que trabajan a altas velocidades y con plazos ajustados.
- Más de un tercio no puede ejercer ninguna influencia en la ordenación de sus tareas.
- Más de un cuarto no puede decidir sobre su ritmo de trabajo.
- Un 45% afirma realizar tareas monótonas.
- Para un 44% no hay posibilidad de rotación.
- Una estimación moderada de los costos que

origina el estrés relacionado con el trabajo apunta a unos 20.000 millones de euros anuales.<sup>3</sup>

Este proceso se traduce en una serie de cambios físicos observables como: las pupilas se agrandan para mejorar la visión y el oído se agudiza, los músculos se tensan para responder al desafío, la sangre es bombeada al cerebro para aumentar la llegada de oxígeno a las células y favorecer los procesos mentales. Las frecuencias cardíaca y respiratoria aumentan, y como la sangre se desvía preferentemente hacia la cabeza y el tronco, las extremidades y sobre todo las manos y los pies, se perciben fríos y sudorosos.

Si no se libera al organismo de estos cambios ocurridos durante la fase de reconocimiento y consideración de la amenaza, se entra en un estado de estrés crónico. Cuando el individuo se percibe estresado y añade aun más estrés, los centros reguladores del cerebro tienden a hiperreaccionar ocasionando desgaste físico, crisis de llanto, y potencialmente depresión.

### **- TRASTORNOS CLÍNICOS VINCULADOS AL ESTRÉS**

Dentro de los trastornos clínicos vinculados al estrés están las alteraciones como: trastornos del sueño, úlceras, dolores de cabeza, aceleración del ritmo cardíaco y otros como: Psíquicos, digestivos, cardiovasculares que se van presentando de forma progresiva.<sup>4</sup>

Trastornos psíquicos: ansiedad, tristeza, cansancio, fatiga, no habituales que aparecen

<sup>3</sup> ROVIRA Blanca Psicóloga Empresarial "RECURSOS HUMANOS" Pág. 4 Disponible en Internet [http://www.microsoft.com/spain/empresas/rhh/estres\\_laboral.msp](http://www.microsoft.com/spain/empresas/rhh/estres_laboral.msp)

<sup>4</sup> CACERES JAIMES Silvia Liliana, JAIMES GAMBOA Carolina ESTRÉS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL ERASMO MEOZ año 1.994 Pág. 21 - 22

desde el momento de levantarse como: falta de entusiasmo, irritabilidad, impaciencia e indiferencia.

Trastorno Cardiovasculares están: palpitaciones, dolores torácicos, Hipertensión Arterial, Trastornos digestivos, dolores e impresión de nudo en el estomago sin horario especial, ardores, vómitos, nauseas, diarrea o estreñimiento.

Trastornos Cutáneos: Transpiración de manos y pies y problemas alérgicos.

Trastornos sexuales: Pérdida o descenso de la libido.

### TIPOS DE ESTRÉS

Existen dos tipos de estrés: el positivo y el negativo.

El estrés negativo: Es cuando cualquier persona se encuentra ante un número creciente de demandas o percepción de demandas que plantean dificultad, constituyen una amenaza, se debe mirar el modo de afrontarlas. Si se responde con un “no puedo” entonces la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo.

Existen situaciones en la vida, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo o bien realizar actividades de las que no se tienen conocimientos suficientes para realizarlas; ser ascendido en el trabajo a un puesto en el que no se encaja; el deber muchas facturas y no tener el dinero suficiente para pagarlas por su poca remuneración. Todos estos son situaciones en las cuales muestran indicios claros por los que se provoca el estrés negativo.

El estrés negativo también se da cuando no existen actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando este se encuentra aburrido o frustrado. Está situación se da principalmente en los jubilados y personas mal

remuneradas o cuando se realizan labores por personas no capacitadas.

Síntomas del estrés negativo: Dentro de los síntomas del estrés negativo se presentan dos: los síntomas físicos y los mentales.

Dentro de los síntomas físicos se presenta:

- Atención a los latidos del corazón, palpitaciones.
- Sensación de ahogo, de tener un nudo en la garganta, respiración poco profunda y rápida.
- Tener la boca seca, el estómago revuelto, indigestión, nauseas.
- Diarrea, estreñimiento, flatulencia.
- Tensión muscular, preferentemente en las mandíbulas, rechinar de dientes.
- Puños cerrados, espalda encorvada, dolor y molestias musculares, calambres.
- Inquietud, hiperactividad, comerse las uñas, tamborilear con los dedos, dar golpecitos con los dedos, temblor en las manos.
- Cansancio, fatiga, actitud letárgica, sentirse exhausto, mareos, dificultad para conciliar el sueño, mareos y dolores de cabeza.
- Sudoración, especialmente en las palmas de las manos, sofocos.
- Manos y pies fríos.
- Frecuente deseo de orinar.
- Comer demasiado, perder el apetito,

aumenta el consumo de cigarrillos en los fumadores.

□ Mayor ingestión de alcohol, pérdida de interés en el sexo<sup>5</sup>.

Dentro de los síntomas Mentales se presenta:

□ Angustia, preocupación, tristeza, lágrimas, desilusión, sentimientos de desamparo y desesperanza, histerismo, introversión, ansiedad y depresión.

□ Impaciencia, irritación, enfado, hostilidad y agresividad.

□ Frustración, aburrimiento, reacciones inapropiadas, culpabilidad, dejadez, inseguridad, vulnerabilidad.

□ Pérdida de interés frente la apariencia externa, por la salud, por las dietas y por el sexo.

□ Conducta polifásica, precipitación.

□ Incapacidad de terminar una tarea antes de comenzar otra nueva.

□ Dificultad para pensar con claridad, para concentrarse y tomar decisiones, olvidos, falta de creatividad.

□ Cometer fallas por falta de: concentración y atención teniendo como resultados accidentes.

□ Tener mucho que hacer y no saber por donde comenzar, con lo cual se termina por no hacer nada.

□ **Hiper-crítico, inflexible, comportamiento no razonable, baja eficacia y falta de productividad.**

#### El estrés positivo:

Se experimenta el estrés positivo cuando la percepción de capacidad de demanda es mucho más amplia que las verdaderas demandas. Aunque la balanza se encuentra inclinada, ésta inclinación es muy positiva. En este sentido, se puede contemplar como una extensión de la zona normal dentro de la balanza del estrés.

El estrés aquí da lugar a una sensación de confianza, de control y de ser capaz de abordar y llevar a buen término unas tareas, unos retos y unas demandas concretas. Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta que es necesario para obtener un rendimiento físico y mental que permite ser productivos y creativos.

Para alcanzar el equilibrio se debe replantear la percepción e interacción con el medio ambiente en el que se vive ya que esto es lo que determina el modo en que se contrastan las demandas con las capacidades de enfrentamiento a las mismas.

#### Síntomas del estrés positivo

La ausencia de síntomas de estrés negativo indica que no se sufre de los defectos nocivos del estrés. Los signos de estrés positivo muestran cómo se sienten las personas en el momento en que están disfrutando de los aspectos positivos del estrés. En este caso una persona se verá ante los demás del siguiente modo descrito a continuación:

<sup>5</sup> Síntomas del estrés laboral, Disponible en Internet: <http://www.elergonomista.com/sintomasestres.htm>

- Eufórica, estimulada, emocionada, divertida.
- Amable, comprensiva, sociable, amistosa, cariñosa, feliz.
- Tranquila, controlada y confiada.
- Creativa, efectiva y eficiente.
- Con un razonamiento claro y racional, decidida.
- Ocupada, vivaz, productiva, alegre y siempre sonriente.

#### **- EVITE EL ESTRÉS Y APROVECHE EL TIEMPO LIBRE.**

- Haga un adecuado uso de su tiempo libre (nunca diga que no tiene tiempo libre)
- Tome y disfrute plenamente sus vacaciones laborales.
- Planee, no improvise. Priorice sus actividades.
- Todo tiene un método, utilícelo.
- Poco a poco corrija sus deficiencias.
- Utilice más su imaginación y creatividad para hacer más agradable la estadía por donde usted pasa.
- Para cada cosa hay un momento y un lugar, disfrútelos ambos.
- No postergue las decisiones que requieren inmediatez.
- Disfrute las pequeñas y las grandes

cosas que la vida le ofrece con la misma intensidad.

- No consuma licor ni cigarrillo.
- Promueva la unión familiar a través del diálogo y actividades culturales y recreativas.
- Maneje las situaciones y evite que ellas lo manejen.
- Mire y comprenda a su interlocutor.
- Practique un deporte y realice actividades recreativas.
- Lea un libro diferente a los del trabajo.
- Cultive un arte sin el deseo de ser artista.
- Transmita sus conocimientos, experiencias y realizaciones a través del diálogo.
- Duerma mínimo 7 horas diarias.
- Coma de forma adecuada y balanceada.
- Mire y admire la naturaleza.
- Siempre busque cambiar la rutina y la monotonía que le acompaña en la oficina; realizando lo que más le gusta.
- Organice su tiempo de tal manera que pueda aprovechar al máximo su tiempo libre.
- Asista a programas de capacitación que le permitan cambiar de ambiente.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> ISS Protección Laboral Administradora de Riesgos Profesionales DESCRIPCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON ACCIDENTES DE TRABAJO 1ª Ed. 1.998 Pág. 80-81.

Con los anteriores parámetros, si se aplican, se disminuye la angustia y ansiedad que genera la cotidianidad, donde la persona se acostumbra a realizar determinadas actividades y éstas se vuelven repetitivas, desencadenando en ella el estrés laboral.

Toda persona debe repartir el tiempo para que se den espacios para el desarrollo personal e individual, en el cual se ejecutan actividades que van a aumentar los sentimientos positivos, dando como resultado unas mejores relaciones intrapersonales e interpersonales.

#### - RECOMENDACIONES PARA PREVENIR Y MANEJAR EL ESTRÉS

- Piense en sus éxitos; concéntrese cada día en sus logros y progresos.
- No centre sus pensamientos en errores y fracasos; si estos sucedieron analice dónde estuvo la falla y propóngase superarla.
- Repítase durante el día pensamientos positivos y veraces.
- No se detenga en pensamientos pesimistas, no hable negativamente.
- Felicítase por todas las pequeñas y grandes acciones diarias que usted hace correctamente.
- No pase la vida haciéndose reproches. No se auto-compadezca ni guarde sentimientos hostiles, temores ni resentimientos.
- Piense y analice las diferentes

alternativas para resolver problemas y luego seleccione y ponga en práctica la alternativa que usted considere más beneficiosa.

- No trate de resolver los problemas siempre usted solo; pregunte, consulte; no intente resolver un problema sin antes haber analizado todas sus posibles causas.
- Exprese a su familia, amistades y compañeros de trabajo su cariño y gratitud; sea amable, felicítelos, hágales saber que son importantes para usted.
- No reduzca sus contactos con los demás a las exigencias, reproches y sin sabores. No critique.<sup>7</sup>

Para prevenir y manejar el estrés es recomendable tener una asertiva comunicación con todas las personas con que interactúa diariamente, a nivel laboral, familiar y social en todas las esferas en donde se desenvuelve, valorarse por todas sus actuaciones y valorar a todas las personas por lo que son en especial a su familia, respetar a las personas y pensar que tiene muchas características positivas como persona.

#### Cómo combatir el estrés:

Cuando el estrés lo amenace, solicite ayuda. Generalmente la persona afectada es la última en saberlo y puede enfrentarse al estrés cuando ya haya causado daños al organismo.

Algunos aspectos importantes para combatir el estrés:

- Compartir con alguien cualquier situación estresante. Si lo asaltan en la

<sup>7</sup> UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA "SALUD LABORAL" Disponible en Internet: [http://www.humanas.unal.edu.co/asa/salud\\_laboral.htm](http://www.humanas.unal.edu.co/asa/salud_laboral.htm)

calle no se guarde este sentimiento de miedo, cuénteselo a un pariente o amigo.

- Resuelva los problemas en el momento en que se le presenten, no permita que se le acumulen.
- Mantenga una nutrición adecuada, pues el organismo debe estar preparado para el gasto adicional de energía que genera una situación de estrés.
- Haga ejercicio físico, esto le permitirá deshacerse de sustancias tóxicas que se acumulan en el organismo y además, le fortalece el sistema circulatorio y el músculo del corazón.
- Es importante organizar su vida, tener metas y administrar el tiempo libre adecuadamente.<sup>49</sup>

## CONCLUSIONES

El estrés laboral es una situación que vive gran parte de la población adulta en su contexto laboral, social y familiar; diariamente el individuo se enfrenta a situaciones imprevistas que en ocasiones son difíciles de afrontar si la persona no está preparada para intervenir; también se observa que no es exclusivo de adultos ya que en cualquier etapa del ciclo vital la persona lo puede desencadenar.

Es una enfermedad de mucha actualidad ya que la mayoría de trabajadores de cualquier

estrato social y en cualquier momento de la vida la presenta, ocasionándole a las empresas pérdidas incalculables debido al poco rendimiento del trabajador a las ausencias por incapacidades, y en algunas personas disminución en el rendimiento productivo de las tareas o actividades a desempeñar; sería adecuado que al interior de las empresas, colegios, universidades, instituciones de salud entre otras, se plantearan y desarrollaran algunas estrategias para prevenir en los trabajadores procesos patológicos como resultante de esta enfermedad, como son: la ansiedad y la depresión, enfermedades que en la actualidad están de moda, son desarrolladas por la mayoría de la población tanto adulta como joven, ocasionadas por el ritmo de vida acelerado e industrializado que obliga a que la persona debe mostrarse competente.

A nivel psicológico pueden sobrevenir alteraciones mentales irreparables, en las que el individuo presenta limitaciones a nivel cognitivo, siendo necesario aislarlo de sus actividades laborales cotidianas, por presentar peligro para el, sus compañeros y la empresa; al interior de ésta sería recomendable desarrollar actividades de tipo recreativo y lúdico, donde el trabajador tenga oportunidad de participar junto con su familia, ofreciéndole el espacio y los medios adecuados e implementarlas como actividades complementarias de las jornadas laborales, para tener la oportunidad de sacar sentimientos negativos que le están afectando la salud mental a nivel de emociones y sentimientos generadoras del estrés laboral en la persona.

<sup>49</sup> Caja Costarricense de Seguro Social. El Estrés una enfermedad común. San José, Costa Rica: CCSS. Departamento de Relaciones públicas. Sección Producción Audiovisual, 1999. Disponible en Internet: <http://www.binass.sa.cr/poblacion/estres.htm>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Health Education Disponible en Internet  
[http://www.e-health.edu.co/doctor\\_chat/doctor\\_chat\\_estres2.php](http://www.e-health.edu.co/doctor_chat/doctor_chat_estres2.php).

Pagina Web “Rincón del Vago” Disponible en Internet: [http://html.rincondelvago.com/estres\\_3.html](http://html.rincondelvago.com/estres_3.html) PAG. DE LA 4 ALA 7

ROVIRA Blanca Psicóloga Empresarial “RECURSOS HUMANOS” Pág. 4 Disponible en Internet [http://www.microsoft.com/spain/empresas/rrhh/estres\\_laboral.msp](http://www.microsoft.com/spain/empresas/rrhh/estres_laboral.msp) x.

ISS Protección Laboral Administradora de Riesgos Profesionales DESCRIPCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON ACCIDENTES DE TRABAJO 1ª Ed. 1.998 Pág. 80-81.

ESTRÉS LABORAL AÑO 2.004 Disponible en Internet: [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/el\\_estres.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm). pág. 2.

CAMPOS D. María Antonieta, Universidad del Salvador. 18 Abril del 2.006 Disponible en Internet: <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml#defin>.

Caja Costarricense de Seguro Social. El Estrés una enfermedad común. San José, Costa Rica: CCSS. Departamento de Relaciones públicas. Sección Producción Audiovisual, 1999. Disponible en Internet: <http://www.binasssa.cr/poblacion/estres.htm>. Síntomas del estrés laboral. Disponible en Internet: <http://www.elergonomista.com/sintomasestres.htm>

CACERES J. Silvia Liliana, JAIMES G. Carolina ESTRÉS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL ERASMO MEOZ año 1.994 Pág. 2122.

ROSEMARIE M. BOWLER, PHD, MPH Y JAMES E. CONE, MD, MPH “LOS SECRETOS DE LA MEDICINA DEL TRABAJO” MC GRAW HILL INTERAMERICANA año 2.001 Pág. 306.

BETANCOURT GOMEZ Fabiola SALUD OCUPACIONAL ENFOQUE HUMANISTA Mac Graw Hill año 2.001 Pág. 60

CORREA V. John Jairo, SANIN B. Alejandro” SALUD AMBIENTAL INVESTIGACIÓN SOBRE FACTORES CANCERIGENOS EN LA INDUSTRIA” ISS 1ª Edición, Diciembre de 1.996.