

Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral

Material educativo



**GOBIERNO
FEDERAL**

**MÉXICO
2010**

SALUD



www.gobiernofederal.gov.mx
www.salud.gov.mx



Vivir Mejor

Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral

Primera edición, junio, 2010

D.R. © Secretaría de Salud
Lleja 7 Col. Juárez
06696, México, D.F.

Impreso y hecho en México
Printed and made in Mexico

ISBN en trámite

Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral

En la integración y elaboración de este documento participaron:

Hortensia Chanes Gonzalez; Miguel Ángel Pérez Zarate y Laura Castello Flores.

Para más información sobre este documento escriba a:

hortencia.chanes@salud.gob.mx

miguel.perez@salud.gob.mx

laura.castello@salud.gob.mx

Directorio

Secretaría de Salud

Dr. José Ángel Córdova Villalobos
SECRETARIO DE SALUD

Dra. Maki Esther Ortiz Domínguez
SUBSECRETARIA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

Dr. Mauricio Hernández Ávila
SUBSECRETARIO DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

Lic. Laura Martínez Ampudia
SUBSECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Mtro. Salomón Chertorivski Woldenberg
COMISIONADO NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD

Lic. Miguel Ángel Toscano Velasco
COMISIONADO FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

Dr. Germán Fajardo Dolci
COMISIONADO NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Dr. Julio Sotelo Morales
**TITULAR DE LA COMISIÓN COORDINADORA DE INSTITUTOS NACIONALES
DE SALUD Y HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD**

Dra. Ma. de los Ángeles Fromow Rangel
TITULAR DE LA UNIDAD COORDINADORA DE VINCULACIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

Mtro. Fernando Francisco Álvarez del Río
TITULAR DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS ECONÓMICO

Lic. Bernardo Emilio Fernández del Castillo Sánchez
COORDINADOR GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS

Dr. Gustavo Adolfo Olaiz Fernández
DIRECTOR GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA SALUD

Contenido

1. Introducción	1
2. Objetivo	1
3. Definiciones	1
4. ¿Cómo se produce?	3
5. ¿Qué lo provoca?	4
6. ¿Cuáles son las causas más frecuentes?	5
7. ¿Qué podemos hacer para reducirlo?	6
8. ¿Cómo manejarlo?	7
9. Prevención y manejo del estrés	9
10- Manifestaciones asociadas	11
11. ¿Cuándo debemos pedir ayuda?	13
12. Tratamiento	13
13.- Conclusiones	14
Bibliografía	15

1. Introducción

Desde su origen, el hombre siempre ha estado sometido al estrés, el cuál es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es el deseo a huir de la situación que lo provoca, o a confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, nervios, corazón, circulación sanguínea, nivel hormonal, digestión y músculos.

Desde 1935, Hans Selye, (considerado el padre del estrés) introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos ambientales de naturaleza física o química. Es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles.

“El estrés es lo que uno siente cuando reacciona a la presión interna o externa. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Es producido por el instinto del organismo a protegerse de presiones físicas, emocionales, situaciones extremas de peligro”.

Esta guía abarca la información técnica básica sobre el estrés; el origen, las causas, la sintomatología, el tratamiento, y la prevención. Este documento enfatiza sobre el estrés laboral, y a un síndrome conocido como Burn-out o Síndrome de desgaste emocional.

2. Objetivo

El objetivo de esta guía es brindar la información básica al personal de salud sobre uno de los problemas que en los últimos tiempos, aqueja cada vez más a la población y que además no distingue sexo, edad o condición social, el estrés.

Así como también proporcionar las herramientas indispensables para ayudar, orientar de manera eficaz y oportuna a la población.

3. Definición

El estrés

El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento del cuerpo humano a presiones tanto internas como externas.

Es el estímulo que afecta a nivel emocional o físico, ante una situación de peligro, ya sea real o que se perciba como tal. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y reacciones fisiológicas como aumento de frecuencia cardíaca, sudoración, temblor en manos, sequedad de boca, aumento de la frecuencia respiratoria y aumento de la presión arterial.

Existen dos tipos de estrés:

Estrés físico: Aquel que no permite que la persona se desempeñe correctamente por cambios en el ambiente o en la rutina diaria. Esto puede llegar a entorpecer el funcionamiento de los sentidos, la circulación y respiración. Si el estrés físico se prolonga, puede dañar gravemente la salud o empeorar cualquier antecedente.

Estrés psíquico: Aquél causado por las exigencias que se hace la persona para cumplir en un lapso determinado de tiempo alguna tarea. Por ejemplo; el cumplir un horario, tareas y oficios donde la exigencia es mayor que las capacidades de la persona, lo que trae como consecuencia la disminución del rendimiento y eliminación del sentido de auto superación.

El estrés se clasifica de acuerdo a los factores que lo producen:

- Cantidad de estrés
Hipoestrés: poco estrés.
Hiperestrés: mucho estrés.
- Consecuencia de estrés
Distrés: se trata de estrés negativo, en el cual las demandas son muy grandes para nuestro organismo.
Eustrés: es estrés positivo que estimula la mejora y la superación.
- Grado de estrés:
Estrés agudo: estrés de poca duración o pasajero, pero muy fuerte, como una especie de sacudida emocional.
Estrés crónico: estrés fuerte o débil que se prolonga demasiado o que nunca se deja de tener.

El organismo responde al estrés a través del mecanismo de adaptación que Selye describió como el síndrome de adaptación general en tres estados:

- Alarma de reacción, cuando el cuerpo detecta el estímulo externo.
- Adaptación, cuando el cuerpo toma medidas defensivas hacia el estímulo percibido como agresor.
- Agotamiento, el cuerpo comienza a perder sus propias defensas.

El estrés incluye distrés, el resultado de acontecimientos negativos, y eustrés, el resultado de acontecimientos positivos. Aunque se produzca una situación de distrés al mismo tiempo que otra de eustrés, ninguna de las dos se anula mutuamente. Ambas son adictivas y estresantes por sí mismas.

El estrés puede directa o indirectamente contribuir a desórdenes generales o específicos del cuerpo y la mente.

Para los fines que nos ocupa el presente documento debemos conocer también la definición de **estrés laboral**, el cual se presenta de manera cotidiana en organizaciones, instituciones, empresas, oficinas, escuelas, etc.

El estrés laboral se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que ocurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Puede producir desde una enfermedad psíquica, hasta una enfermedad física.

Otra definición; es el desequilibrio entre las aspiraciones del individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo.

El concepto del estrés laboral muchas veces se confunde con el desafío, sin embargo, estos conceptos son diferentes. El desafío vigoriza psicológica y físicamente, y motiva al aprendizaje de nuevas habilidades. Ante la presencia de un desafío se incrementan elementos como la relajación y la satisfacción. Por lo que, el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo.

4. ¿Cómo se produce?

En principio, se trata de una respuesta normal del organismo ante las situaciones de peligro. El organismo se prepara para combatir o huir mediante la secreción de sustancias como la adrenalina, producida por glándulas llamadas “suprarrenales” o “adrenales” (llamadas así por estar ubicadas adyacentes al extremo superior de los riñones). La adrenalina se disemina por toda la sangre y es percibida por receptores especiales en distintos lugares del organismo, que responden ante un estímulo:

- El corazón late más fuerte y rápido
- Las pequeñas arterias que irrigan la piel y órganos de menor importancia (riñones, intestinos), se contraen para disminuir la pérdida de sangre en caso de heridas y para dar prioridad al cerebro y a los órganos críticos (corazón, pulmones, músculos).
- La mente aumenta el estado de alerta
- Los sentidos se agudizan

El estrés produce cambios químicos en el cuerpo. El cerebro envía señales que activan la secreción de hormonas (catecolaminas y entre ellas, la adrenalina) en la glándula suprarrenal, para que éste se ponga en guardia. La reacción del cerebro es preparar el cuerpo para la acción defensiva. Las hormonas inician una reacción en cadena en el organismo: el corazón late más rápido y la presión arterial sube; la sangre es desviada de los intestinos a los músculos para huir del peligro; y el nivel de insulina aumenta para permitir que el cuerpo metabolice más energía, el sistema nervioso se despierta y las hormonas se liberan para activar los sentidos, acelerar el pulso, profundizar la respiración y tensar los músculos. Estas reacciones permiten evitar el peligro.

A corto plazo, no son dañinas. Pero si la situación persiste, la fatiga resultante será nociva para la salud general del individuo. El estrés puede estimular exceso de ácido gástrico, lo cual dará origen a una úlcera, o a la contracción de arterias ya dañadas, aumentando la presión y precipitando una angina o un paro cardíaco.

Los episodios cortos o poco frecuentes de estrés representan poco riesgo; pero cuando las situaciones estresantes suceden sin resolución, el cuerpo permanece en estado constante de alerta, lo que aumenta la tasa de desgaste fisiológico que conlleva a la fatiga o al daño físico, por lo que la capacidad del cuerpo para recuperarse y defenderse se puede ver seriamente comprometida. Aumentando el riesgo de lesión o enfermedad.

5.- ¿Qué lo provoca?

El estrés es el resultado de la adaptación del cuerpo y espíritu al cambio que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Aun los acontecimientos positivos pueden generar un cierto grado de estrés cuando requieren cambios y adaptaciones.

Algunos de los síntomas relacionados con el estrés son: alteraciones de humor y de sueño, problemas gastrointestinales, dolor de cabeza, relación disfuncional con la familia y amigos.

El estrés es generado por factores psicosociales. Estos representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

Estos factores consisten en interacciones, por una parte en el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización, y por otro, las características personales del trabajador, como lo son las necesidades, cultura, experiencias y percepción del mundo.

Una situación frecuente, en muchos lugares de trabajo es el acoso psicológico o “mobbing”, causado por el deterioro de las relaciones interpersonales, así como las disfunciones organizacionales. Y está relacionado a diversos factores como: discriminación religiosa, étnica, edad, nacionalidad, discapacidades, antecedentes orientación sexual y niveles socioeconómicos.

“Mobbing”, como también se conoce al término acoso psicológico, fue retomado por Heinz Leymann a principios de los 80’s, y significa “Formar una multitud alrededor de alguien para atacarlo(a)”

Trasladado al ambiente laboral, el término se aplica para describir el comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo (EL ACOSADOR) hacia un individuo (LA VÍCTIMA), aunque puede presentarse también en grupos, creando un riesgo para su salud y su seguridad.

El “mobbing” difiere de los conflictos normales, ya que en este se manejan acciones NO ÉTICAS y CONTRAPRODUCENTES, el clima de la organización es difuso, la comunicación es ambigua y la interacción es hostil. Por lo que se debe tener precaución para diferenciarlo de los conflictos “normales” en el lugar de trabajo.

Estas situaciones contribuyen a causar muchos trastornos psicopatológicos, psicosomáticos y de comportamiento.

Dentro de los trastornos más frecuentes se presentan los siguientes:

Psicopatológicos; reacciones de ansiedad, apatía, evasión, problemas de concentración, humor depresivo, miedo, hiperreactividad, inseguridad, insomnio, pensamiento introvertido, irritabilidad, falta de iniciativa, melancolía, cambios de humor y pesadillas recurrentes.

Psicosomáticos; hipertensión arterial, ataques de asma, palpitaciones cardíacas, enfermedades coronarias, dermatitis, pérdida de cabello, dolor de cabeza, dolores musculares y articulares, pérdida de balance, migraña, dolor estomacal, úlceras gástricas, taquicardia.

De comportamiento; reacciones auto-agresivas, trastornos alimenticios, incremento en el consumo de alcohol, drogas y tabaco, disfunción sexual y aislamiento social.

El "mobbing" afecta la autoestima y la eficacia de la víctima en todos sus ámbitos de acción, así como todas las áreas de su vida; como familia, amigos, relaciones sociales y por supuesto las relaciones laborales. Ante esto, "la Víctima" se vuelve confusa, menos eficiente y con elevados sentimientos de culpa, miedo y vergüenza.

6.- ¿Cuáles son las causas más frecuentes?

Algunos empleadores suponen que las condiciones estresantes de trabajo son un mal necesario y es la única opción para incrementar la productividad de las empresas. Los resultados de investigaciones demuestran que esto no es real, ya que al aumentar las condiciones estresantes en los empleados se incrementa el ausentismo, impuntualidad, falta de motivación, incapacidades por enfermedad y en ocasiones la renuncia del trabajador.

Muchos estudios han considerado la relación entre el estrés laboral y una variedad de enfermedades. Las más frecuentes están relacionadas con alteraciones de humor y de sueño, problemas gastrointestinales, dolores de cabeza y problemas familiares.

Los efectos del estrés de trabajo en las enfermedades crónicas son más difíciles de identificar, ya que estas requieren más tiempo para manifestarse y determinar de qué manera fueron el factor desencadenante del mismo.

A continuación presentamos algunas de las causas más frecuentes del estrés laboral:

- Trabajo pesado, pocos descanso, turnos y horas de trabajo largos.
- Estilo de dirección, liderazgo poco claro, vertical, con poca o nula acción participativa y de trabajo en equipo.
- Deficientes relaciones interpersonales, ambientes sociales desagradables y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores.
- Expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad y demasiadas funciones.
- Inseguridad de trabajo y falta de crecimiento personal, fomento, o ascenso; cambios rápidos sin preparación.

De acuerdo a un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud, cuando el individuo está sometido a estrés laboral, puede:

- Incrementar su estado de irritabilidad y angustia.
- Ser incapaz de relajarse o concentrarse
- Tener dificultad para pensar con lógica y tomar decisiones
- Disminuir su compromiso con el trabajo y su elaboración.
- Sentir cansancio, depresiones e intranquilidad
- Tener dificultad para dormir
- Sufrir trastornos físicos

Los trastornos físicos asociados más frecuentes son:

- Enfermedades cardiovasculares
- Afecciones músculo-esqueléticas (espalda y extremidades)
- Afecciones psicológicas; como depresión, ideas suicidas y agotamiento
- Accidentes y lesiones
- Cáncer, úlceras gastrointestinales y algunas alteraciones inmunológicas

7.- ¿Qué podemos hacer para reducirlo?

- A. El primer paso es aprender a reconocerlo. Las primeras señales de estrés incluyen tensión en los hombros y cuello
- B. El siguiente paso es escoger una forma de enfrentarlo. Una manera es evitar el suceso o la causa que lo provoca, aunque en ocasiones esto puede ser imposible
- C. Finalmente, cambiar la reacción ante él

Algunos ejemplos de factores, individuo-situación, que pueden reducir los efectos de las condiciones estresantes son:

- El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal
- Una red de apoyo entre amigos y compañeros de trabajo
- Un punto de vista relajado y positivo

8.- ¿Cómo manejarlo?

Aunque no existe una receta general para prevenir el estrés en el trabajo, es posible ofrecer pautas en el proceso de la prevención de él en organizaciones. En todas las situaciones, el proceso supone tres pasos distintos:

- La identificación del problema,
- La intervención, y
- La evaluación.

La preparación de un programa de prevención del estrés debe incluir lo siguiente:

- Construir una conciencia general sobre el estrés de trabajo (causas, costos, y control)
- Asegurar la dedicación y el apoyo del área administrativa de la organización para el programa
- Incorporar la participación del empleado en todas las fases del programa, incluyendo sus aportaciones al mismo.
- Establecer la capacidad técnica para llevar a cabo el programa (la capacitación especializada para el personal de la organización o el uso de consultores del estrés de trabajo)
- Conformar un grupo de trabajo que incluya a todo el personal de la organización para la elaboración del programa

Entre los cambios a encontrar una vez implementado el programa de prevención del estrés en los trabajadores se detectan:

- Asegurar que la carga de trabajo este acorde a las habilidades y recursos
- Fomentar el uso de las habilidades
- Definir claramente funciones y responsabilidades
- Dar oportunidad de participar en las acciones y decisiones
- Mejorar la comunicación, con esto se reduce la incertidumbre
- Fomentar la interacción social entre los trabajadores

Una organización sana, tiene bajos niveles de enfermedad, lesiones, e invalidez en su personal y también es más competitiva. Las investigaciones de NIOSH han identificado características organizativas asociadas con el trabajo sano de bajo estrés y con niveles altos de productividad.

Ejemplos de estas características son:

- El reconocimiento de empleados por buen rendimiento en el trabajo
- Oportunidades para el fomento de la carrera

- Una cultura de organización que valora al trabajador individual
- Acciones de la dirección que concuerdan con los valores organizativos

1) Atención Individual del Problema

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores, esto con la finalidad de ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema.

La idea principal consiste en tratar de identificar las causas del estrés y hacer consciente al trabajador, y mostrarle las posibilidades de solución, para lograr un manejo inteligente, actuar en consecuencia y contrarrestarlo.

Es importante, señalar al trabajador que debe mejorar sus hábitos como: llevar una alimentación correcta, realizar actividad física moderada de forma gradual y progresiva, respetar sus horarios de sueño, propiciar actividades recreativas y disminuir adicciones (si es que están presentes, considerando en estas al tabaquismo y alcoholismo principalmente).

Además, son de gran utilidad las técnicas para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral. Entre las técnicas más utilizadas están los: ejercicios de relajación, respiratorios así como la meditación y yoga.

En forma complementaria, pueden utilizarse estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo en la capacidad de planeación, técnicas de negociación; y ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución del conflictos, conducta asertiva, el desarrollo de mejores relaciones humanas.

2) Medidas Organizacionales

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés, el criterio predominante consiste desde luego, en reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensas dentro de la empresa u organización.

Las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal.

Es importante considerar las mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral, ya que tienen particular relevancia para los trabajadores; puesto que es una preocupación real para ellos y debe ser un esfuerzo permanente de la empresa para mejorar el bienestar de sus empleados.

El cambio se debe propiciar por medio de una incorporación gradual de los trabajadores a la organización, a través de diferentes estrategias como desarrollo organizacional, adecuación de los estilos de liderazgo, redistribución del poder y autoridad, participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando el ambiente de trabajo creando un clima laboral favorable a la empresa y propicio para el desarrollo sustentable, sano e integral de la vida productiva de los trabajadores.

9.- Prevención y manejo del estrés

La manera de prevenir el estrés es realizando algunas acciones como las que se mencionan a continuación:

A nivel personal:

- Focalizar objetivos a corto y medio plazo tanto en tu casa como en el trabajo
- No permitir que ninguna circunstancia ni persona rebaje su dignidad. Una autoestima alta minimiza y relativiza el impacto de cualquier estrés
- Respetar motivaciones y hacer las cosas que realmente gustan. Tratar de realizar las tareas que resulten más interesantes y placenteras. Si una actividad resulta desagradable, procurar no realizarla, o encontrar alguna utilidad o justificación ante sí mismo
- Dormir 7 u 8 horas para el buen funcionamiento del organismo. Levantarse con el tiempo suficiente para acudir al trabajo puntualmente. Si las horas de sueño son escasas, dormir una siesta no superior a 15 minutos
- Tomar un receso de 5 minutos, cerrando la puerta (de contar con ella) o en el lugar de trabajo, haciendo estiramiento, escuchando música relajante, practicando respiración profunda, leyendo 5 páginas de una novela o escuchar una cinta de meditación
- Tomar suficiente agua durante el día
- No saltar las comidas y tener bocadillos saludables en la oficina como; pasitas, nueces y cacahuates sin sal; granola y galletas con alto contenido de fibra. Incluir en su alimentación aceite de oliva, cereales, pescados, aves, verduras, legumbres y frutas. Evitar las comidas con exceso de azúcar refinada, grasas, frituras o huevos
- Reducir el consumo de sal, café, té, tabaco y alcohol

A nivel laboral:

-
- Distribuir el área de trabajo de manera tal que se puedan desarrollar mejor las actividades cotidianas.
- Personalizar el área de trabajo; fotografías, música, adornos, etc.
- Percibir tareas y los contratiempos como desafíos que le permitirán el crecimiento, y no como situaciones amenazadoras.
- Aprender y habituarse a medir las capacidades, y tratar de no violentarse intentando hacer algo más allá de las posibilidades.
- Evitar “exprimirse” hasta el agotamiento.
- Cuando una tarea no avanza, realizar otra o hacer una pausa, y si es posible salir unos minutos del lugar
- Interpretar las situaciones correctamente. Es posible que cambiando la forma de ver los conflictos, se reduzca el malestar y pueda proponerse otras soluciones
- Utilizar una agenda donde se anoten todas las actividades, indicando el tiempo que ocuparán. No anotar más cosas de las que se puedan hacer. Planificar el día desde su inicio

Durante el tiempo libre y de ocio:

- Dedicar una parte del día a alguna actividad de ocio sin remordimientos: Leer, ir al cine, deporte, escuchar música, pintar, etc.
- Dedicar tiempo a familiares y amistades. Durante la semana, dedicar un día entero a descansar y realizar actividades que gusten y no tenga ninguna relación con las obligaciones habituales
- Revisar y profundizar en vacaciones la escala de valores
- Practicar alguna actividad física, esto beneficia la salud, además de que sirve como relajante puesto que se eliminan tensiones
- Sustituir acciones comunes por actividades físicas, como utilizar escaleras en lugar del elevador, aprovechar cualquier oportunidad para caminar, etc.

En relación con los demás:

- Admitir y demandar crítica, así como a expresar honestamente los puntos de vista
- Pedir ayuda a las personas de su entorno. Esto es una muestra de reconocimiento a la otra persona. Hablar de problemas, ideas o confusiones con otras personas, ayuda a disminuir la sensación de frustración
- Es sano ser algo egoísta. A veces hay que decir, no. Resulta imposible complacer a todo el mundo. Impedir que los demás presionen, manipulen, o impongan criterios en contra de los propios
- El odio y el rencor no ayudan a avanzar. El perdón, la comprensión, la tolerancia resulta la mejor opción para resolver conflictos

10.- Manifestaciones asociadas al estrés

Síndrome *Burn out* o Desgaste Emocional

Este síndrome se define como una gran carga emocional y tensional que conduce al agotamiento del individuo, posteriormente despersonalización y/o baja realización personal, así como la presentación de algunos de los síntomas de estrés.

Inicia por un exceso de trabajo el cual exige esfuerzo adicional, llegando al grado de provocar ansiedad y fatiga; así como desequilibrio entre las expectativas individuales y la realidad laboral, seguida de impuntualidad, bajas frecuentes, desidia en el trabajo, ausentismo y generalmente abandono definitivo de la profesión.

El ser humano cuenta con herramientas o elementos protectores, que en un momento dado minimizan o evitan la presencia del “desgaste emocional”, estos factores son:

- Personalidad (madura, estabilidad emocional)
- Situación vital favorable (entendiéndose este como condiciones armónicas en el entorno, vivienda, situación laboral y financiera)

Estos mismos factores protectores pueden volverse factores condicionantes del desgaste emocional del individuo:

- Experiencias negativas, apoyo familiar escaso o nulo, sexo y edad
- Antigüedad en el puesto, presión social e interpersonal

Los síntomas del síndrome de desgaste emocional, los podemos englobar en 4 grupos:

- Psicosomáticos; fatiga crónica, trastornos del sueño, desórdenes gástricos y tensión muscular
- De conducta; ausentismo laboral, adicciones (tabaco, alcohol, drogas)
- Emocionales; irritabilidad, incapacidad de concentración y distanciamiento afectivo (desapego, bloqueo de emociones).
Desmoralización. Estados depresivos
- Laborales; disminución de capacidades laborales, acciones hostiles y conflictivas, mala comunicación, falta de concentración

En el síndrome de Burn out podemos reconocer tres grados:

Primero. Se presentan signos y síntomas de agotamiento ocasionales y de corta duración que desaparecen a través de distracciones y hobbies

Segundo. Los síntomas son más constantes, duran más y cuesta más trabajo sobreponerse a ellos. La "efectividad" se vuelve el objetivo del individuo, al mismo tiempo se vuelve negativa y fría con su entorno

Tercer. Síntomas continuos, inician los problemas psicológicos y físicos llegando a la depresión. Aislamiento y pocas o nulas relaciones interpersonales. Incremento de la problemática familiar

Otro padecimiento asociado al estrés es la ansiedad, queda establecida en el sentido de que ésta es una emoción, y el estrés un proceso adaptativo que genera emociones. La ansiedad se desencadena ante situaciones muy específicas, mientras que el estrés se desencadena ante cualquier cambio en las rutinas cotidianas.

La ansiedad es conocida como una alteración del estado emocional, rasgo de personalidad, respuesta o patrón de respuesta, estado de personalidad, síntoma, síndrome. En muchas ocasiones se han utilizado diferentes términos para definir a la ansiedad, términos tales como angustia, miedo, estrés, temor, tensión amenaza, nervioso. El primer autor que asienta este término es Freud. Utiliza el término *angust*, en inglés (*anxiety*), que traducido al español puede ser ansiedad o angustia.

Tobal en 1990 lo definió como una respuesta emocional o patrón de respuestas (triple sistema de respuestas) que engloba aspectos cognitivos displacenteros, de tensión y aprensión; aspectos fisiológicos, caracterizados por un alto grado de activación del sistema nervioso autónomo y aspectos motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos.

La respuesta a la ansiedad puede presentarse tanto por estímulos externos o situacionales como por estímulos internos (respuestas anticipatorias), tales como pensamientos, ideas, imágenes, etc; que son percibidos por el individuo como peligrosos o amenazantes.

Los síntomas más comunes de la ansiedad son:

- Preocupación, temor, inseguridad, indecisión
- Dolor opresivo en el pecho, mareo o sudoración
- Pensamientos suicidas
- Incapacidad para desempeñarse o trabajar apropiadamente
- Desconocimiento de la causa
- Sensación repentina de pánico
- Miedo incontrolable, repetición constante de una acción o hábito
- Pérdida de control
- Dificultad para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.
- Fumar, comer o beber en exceso

11.- ¿Cuándo pedir ayuda?

Al presentarse continuamente alguno de los siguientes síntomas:

- Dolor en la espalda, tensión en el cuello
- Problemas gastrointestinales
- Tristeza extrema
- Ansiedad
- Insomnio
- Fatiga
- Dolor de cabeza
- Presión arterial alta
- Dificultad para respirar
- Relaciones interpersonales problemáticas
- Aumento o pérdida repentina de peso

No temer buscar ayuda, ya que el objetivo principal es brindar orientación y apoyo para desarrollar conciencia de vivir el presente, de tal manera que este cubra todos los aspectos de la vida.

Si la causa del estrés es única, por ejemplo la pérdida de su empleo o un divorcio, la situación se debe enfrentar de forma efectiva, proporcionando información de cómo manejarla, en caso de no percibir mejoría es importante acudir a un especialista; psicólogo, terapeuta o psiquiatra, dependiendo del estado general.

12.- Tratamiento

El objetivo es mejorar las condiciones físicas y emocionales del individuo, afectadas por el estrés, además se debe tener en cuenta el tiempo que llevan presentes así como el grado de afectación, de esta manera se podrá proporcionar el tratamiento adecuado.

Desde el punto de vista médico el tratamiento debe ser con base en tranquilizantes o ansiolíticos.

Desde el punto de vista psicológico existen muchas alternativas para el abordaje las cuales hacen énfasis del control emocional y el aprovechamiento de los recursos del organismo.

Entre las técnicas que se utilizan para el manejo del estrés se encuentran:

- Técnicas de respiración y relajación
- Técnicas cognitivo-conductuales
- Hipnosis
- Medicina herbolaria, alternativa, natural
- Terapia, Grupos de autoayuda
- Acupuntura
- Yoga

13.- Conclusiones

La información aquí contenida servirá para identificar el estrés, que día a día afecta más a la población, además de poder contar con las herramientas necesarias para brindar información a la misma. Pero lo más importante, da la oportunidad de identificar de manera personal estrés o algún grado del mismo que no se ha podido controlar y la mejor manera para prevenirlo, disminuirlo o eliminarlo.

Esperamos que esta guía pueda ser de utilidad, será muy valioso para nosotros contar con sus comentarios, así como conocer y compartir las experiencias vividas por usted y/o su equipo de trabajo en relación al manejo del estrés laboral.

Muchas gracias.

Bibliografía

1. Hans Seyle: El descubrimiento del estrés. Gerald Gabriel. This article was created by Scientific Learning.<http://www.scientificlearning.com>
2. NIOSH, The National Institute for Occupational Safety and Health, organización adscrita al Centro de Control de Enfermedades (CDC)
3. Estrés laboral y burn out, Rosendo Romero, Consuelo García. Pag web www.arearh.com, 2007
4. Sensibilización sobre el acoso psicológico en el trabajo. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 4. OMS, 2004
5. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2003
6. Hernández-Vargas, Clara Ivette; Dickinson, María Eloisa; Fernández Ortega, Miguel Ángel. El síndrome de desgaste profesional Burn out en médicos mexicanos. Rev. Fac. Med. UNAM, Vol. 51, No. 1, Enero-Febrero, 2008

