

El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo

(Work stress, origin, consequences and how to combat it)

Dr. Armando Ortiz Guzmán

Resumen. El estrés se encuentra en todos los seres humanos, algunos lo han aprendido a manejar, otros están en ese proceso y muchos otros aun no saben como hacerlo. Es por esto que en esta investigación presentamos desde lo más básico como son las definiciones del estrés, sus tipos, causas, consecuencias y lo mas importante: como combatirlo, qué herramientas usar, consejos, etc. Todo con el propósito de que este escrito ayude a quien lo lea, ya sea para aplicarlo en su persona, como para ayudar a alguien que necesite de ello. Todo esto terminando con un gran mensaje en nuestras conclusiones.

Palabras clave. Estrés laboral, identificación, causas, prevención, consecuencias.

Keywords. Work stress, identification, causes, prevention, consequences.

Abstract. Stress is found in all human beings, some have learned to handle it, others are in that process and many others still do not know how to do it. That is why in this research we present from the most basic as are the definitions of stress, its types, causes, consequences and most importantly: how to combat it, what tools to use, tips, etc. All with the purpose that this writing helps whoever reads it, either to apply it to his person, or to help someone who needs it. All this ending with a great message in our conclusions.

Introducción

Surmenage, síndrome de burn-out, agotamiento del sistema nervioso, a lo largo de los años el estrés laboral ha recibido muchos nombres, pero la organización internacional del trabajo afirma que el estrés laboral es “la epidemia del siglo XXI”. Todos experimentamos el estrés, a veces se manifiesta como agobio, cansancio, preocupaciones, falta de sueño, de apetito o incluso sobrealimentación, etc. El estrés puede afectarnos de muchas maneras, mental, física y hasta psicológicamente, por lo que puede llegar a causar algún daño a las personas.

A pesar de que estamos conscientes de que es imposible evitar el estrés, sabemos que se puede controlar y aprender a manejarlo, es por eso que creemos necesario se conozca el concepto de estrés, a fondo, para poderlo controlar.

En tiempos actuales se reconoce que el estrés es uno de los grandes conflictos a los que se enfrentan los administradores de las diversas organizaciones. Cuando los trabajadores se encuentran en un estado de estrés, se señala que rinden menos; los motivos pueden ser la desmotivación, enfermedad, cansancio, presiones, etc. Se presentan en formas muy diversas. Actualmente es muy común que existan exigencias que inevitablemente den origen a presiones en el trabajo inclusive muchas veces permite que el directivo permanezca alerta y motivado, lo que influye de manera significativa en la productividad de las organizaciones.

Ahora bien, el estrés laboral es el que se genera por causas relacionadas al trabajo, tareas, presiones, etc. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente, Sin embargo, en ocasiones también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física. Según la literatura científica, el estrés implica cualquier factor que actúe interna o externamente al cual se hace difícil adaptar y que induce un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de él mismo y con su ambiente externo. También puede ser un evento o cualquier estímulo ambiental que ocasiona que una persona se sienta tensa o excitada; en este sentido, el estrés es algo externo a la persona. El estrés se caracteriza por una respuesta subjetiva hacia lo que está ocurriendo; en este sentido el estrés es el estado mental interno de tensión o excitación. Es el proceso de manejo interpretativo, emotivo y defensivo del estrés que ocurre dentro de la persona. (Josefina del Prado, tutora de Master en Prevención de Riesgos Laborales de IMF Business school, 2020).

Tipos de Estrés Laboral

“El estrés laboral es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico, aunque la mayoría de los casos responde al segundo tipo mencionado” (Cavanaugh, Boswell, Roehling y Boudreau, 2000). El estrés laboral es una problemática que no afecta únicamente a altos directivos; cualquier persona puede verse afectada por los distintos tipos de estrés laboral existentes, los cuales son mencionados a continuación:

Estrés laboral episódico: Es un episodio breve y esporádico, generalmente con un causante claro que cuando desaparece, desaparece el estrés. Por ejemplo, la cercanía de la entrega de un proyecto importante, durante un proceso para un ascenso, etc. Sus efectos suelen ser moderados y una vez superada la situación los efectos desaparecen.

Estrés laboral crónico: Este estrés es peligroso porque afecta a la persona durante mucho tiempo y este se va acumulando. Se produce a causa de una exposición prolongada a distintos factores que tienen lugar en el entorno laboral y que generan estrés en situaciones como un mal ambiente de trabajo, la inestabilidad laboral, etc. Al tratarse de una situación prolongada en el tiempo sus consecuencias tanto a nivel físico como mental pueden ser graves a medio y a largo plazo.

Estrés positivo: Se considera con este nombre a ese ligero nivel de estrés que generan situaciones como un reto laboral. Por ejemplo, en el inicio de un proyecto en la que la persona se mantiene especialmente en alerta. El límite en afrontar esta situación como un momento positivo y de crecimiento o dejarse sobrepasar depende de distintos factores. Encontrar la motivación para incrementar sus propias capacidades ayudará que este siga siendo un estrés positivo.

Estrés negativo: Este estrés puede llegar a ser muy negativo porque no termina al terminar el horario de trabajo, ya que este se carga durante todo el día afectando la vida personal del empleado. El estrés laboral negativo afecta emocionalmente y puede ser muy dañino y complejo, y es el que tiene lugar cuando hay mala relación con un compañero superior y discusiones continuas. Este puede llegar a afectar al

individuo de tal manera que incluso en periodos vacacionales o de descanso se sufre.

Discusión

Causas que provocan el estrés laboral.

Existen diferentes causas que provocan estrés; las más comunes son:

- Excesiva responsabilidad en el trabajo.
- Demasiada carga de trabajo.
- Relaciones humanas problemáticas.
- Condiciones laborales insatisfactorias.

Estos factores no afectan de la misma forma a todas las personas. Existen individuos que pueden soportar perfectamente una gran carga de trabajo y sin embargo no son capaces de sobrellevar una gran responsabilidad. O puede darse el caso de empleados que trabajen mejor bajo una gran responsabilidad. También existen las personas que son capaces de sustraerse y no dejarse afectar por un mal ambiente entre compañeros, mientras que, para otros, esta situación puede volverse insostenible.

Hay quienes presentan estrés por otras circunstancias poco comunes tales como:

- Falta de motivación
- Bajo salario
- Acoso laboral
- Ausencia de incentivos

El estrés laboral es una consecuencia de distintas situaciones que se producen en nuestro día a día del trabajo y de distintos factores que afectan a su salud mental y física y nerviosa.

Existen también numerosos estudios focalizados en encontrar las causas y las consecuencias más inmediatas de este tipo de estrés, el estrés laboral. A continuación, citaremos algunas de las conclusiones más destacables:

- Se ha comprobado que ser víctima de acoso laboral desata de forma inmediata una respuesta de estrés intensa y prolongada en el tiempo (Neall y Tuckey, 2014). Esto es especialmente importante teniendo en cuenta que 8 de cada 10 trabajadores españoles se sienten insatisfechos en su trabajo (CepymeNews, 2018).
- Se ha demostrado que el estrés laboral se debe, en la mayoría de los casos, a una sobrecarga de funciones en el puesto laboral y a la ambigüedad de las funciones (Babatunde, 2013).
- Además, se ha propuesto que el bajo salario se asocia con la aparición de estrés laboral (Raver y Nishii, 2010).
- Otros han constatado que la falta de motivación intrínseca hacia el trabajo, así como la ausencia de incentivos son causas directas de estrés laboral (Conley y You, 2014).

¿Como se puede identificar el estrés laboral?

Para identificar si un empleado tiene estrés laboral, algunos síntomas que se hacen notar durante este son:

- Irritabilidad
- Falta de motivación
- Depresión
- Ira
- Apatía
- Baja Autoestima
- Alteración del sueño
- Problemas digestivos
- Dolores Musculares
- Peor rendimiento laboral

Maneras de prevenir el estrés laboral.

Se conocen medidas que funcionan a la hora de prevenir el estrés laboral, ejemplos son:

- Dieta equilibrada. Esto es imprescindible. Mantener tu cuerpo con una buena alimentación puede ser el punto clave para que el estrés no ataque tu bienestar.
- Ejercicio físico regular. Está comprobado que el ejercicio sirve para descargar presiones y concentrar la mente y el cuerpo solo en la actividad física que se está realizando, es por ello que cuando una persona estresada hace ejercicio, se siente más relajada y concentrada en la actividad física, ya que su mente se olvida de la oficina por unas horas y descansa de la presión que siente en el trabajo.
- Desconectar completamente del trabajo. Una vez que salimos de la oficina la mente puede ser muy quisquillosa, a veces sin darnos cuenta podemos ir en el camión o manejando de regreso a casa y nuestra mente sigue pensando en cosas de oficina, pendientes, reportes, etc. Para ello podemos recomendar escuchar música, ya que así la mente se concentraría en las melodías y no en el trabajo.
- Tratar de acostarse siempre a la misma hora y no dormir menos de seis horas. La falta de sueño es una causa del estrés; para ello debemos mantenernos ocupados en el transcurso del día, al principio tal vez sea difícil acostumbrar al cuerpo a dormir más de 6 horas, pero con el día a día el cuerpo se irá acostumbrando y podremos lograr conciliar el sueño sin tanto esfuerzo.
- Siempre que se pueda, tomarse un respiro. Por medio de unas vacaciones, que pueden ser cortas; puede tratarse de una escapada de la ciudad cualquier fin de semana, iniciar una nueva actividad o aprender algo nuevo en los días libres. No saturar la mente de solo asuntos de oficina.

Anteriormente hablamos de las graves consecuencias que para las empresas puede significar que sus empleados sufran de estrés laboral. Resulta vital para el

buen funcionamiento de la empresa que sus empleados estén satisfechos, así que a todos los empresarios les conviene estar atentos a este problema. Es obligación de los directivos cuidar de la salud ocupacional de sus trabajadores y el estrés laboral es una realidad mucho más común y peligrosa de lo que nosotros pensamos.

En algunas empresas tales como Google, se tienen áreas verdes donde los empleados pueden ir a despejarse un momento de la presión laboral, otros colocan plantas en las instalaciones de la organización, esto ayuda a que la mente vea el lugar de trabajo como un lugar más cómodo y agradable a la vista. Reiteramos que es de suma importancia la comodidad y salud mental de todos los integrantes de la empresa.

¿Cómo combatir el estrés laboral?

Cuando el estrés laboral se vuelve crónico, es decir que el estrés dura por un período de tiempo prolongado, puede ser perjudicial y dañar la salud física y emocional; algunos métodos para combatir este problema son:

- Identifica aquello que te estresa en el trabajo. Identificar el problema es de gran ayuda en estos casos, ya que al hacerlo, se pueden proponer técnicas de llevar esa preocupación al día y convertirla de una presión a una tarea más en la oficina.
- Desarrollo respuestas saludables. Al saber responder, de manera tranquila y consiente, abre camino a buscar soluciones optimas y pensar de manera más clara, de esta manera se pueden solucionar los obstáculos antes de que se conviertan en problemas.
- Establece límites. Los limites son de suma importancia cuando se habla del estrés en general, cada uno sabe cuales son sus límites, es decir, hasta que punto le es posible seguir sin perder la paciencia. Una vez identificado esto, es más fácil controlarse y aprender a manejar los problemas de una manera más sana y tranquila.

- Tomarse un tiempo para descansar. Los famosos “breaks”, cuando se esté en la oficina, o donde trabajes, al momento en el que sientes que el estrés y la presión te va a rebasar, debes levantarte y tomar un poco de aire, tranquilizarte y volver “con la cabeza fría” para poder seguir con tus tareas.
- Aprende a relajarte. Esto va ligado al punto anterior, al aprender a controlarse y a relajarse, el estrés disminuye considerablemente. Para aprender a relajarse no hay más que la práctica, conocerse y aprender que y como se relaja tanto la mente y el cuerpo en el menor tiempo posible.
- Hablar con tus jefes/superiores. Si la carga de trabajo es tanta al grado que no logras controlar tu nivel de estrés, habla con sus superiores, quizá encuentren una solución y te ayuden con un compañero más en tu área de trabajo.
- Conseguir apoyo profesional. No siempre se puede llegar a controlar el estrés por cuenta de uno mismo, para esto no debes sentirte culpable o insuficiente. Acudir a ayuda profesional es la opción más sana y correcta que puedes tomar, ahí te guiarán y poco a poco podrás manejar tu estrés y tus tareas de manera natural.

Consecuencias del estrés laboral.

La palabra estrés la empleamos con gran ligereza y ha llegado a formar parte del vocabulario de todos. La mayoría de la gente la usamos constantemente. Sin embargo, esto es un error ya que sentir estrés no es cualquier cosa; sus consecuencias pueden llegar a ser graves.

Cuando siente estrés de corta duración puede sentir ansiedad, nerviosismo, distracción, preocupación y presión. Si el nivel de estrés aumenta o dura por más tiempo, puede tener otros efectos físicos o emocionales.

Desde el punto de vista de la persona afectada, el estrés laboral puede ocasionar:

- Enfermedades y patologías.
- Problemas motores y cognitivos.
- Trastornos variados, desde inmunológicos hasta sexuales.

- Trastornos psicológicos graves que, en ocasiones, puede llevar al suicidio.

Estos síntomas también pueden llevar a que pierda el apetito, coma en exceso o tenga dificultad para dormir, todo lo cual puede afectar gravemente la salud. Generalmente los síntomas son leves y pueden aliviarse por medio de técnicas para sobrellevar la situación, tales como aprender a relajarse, apartarse por un tiempo de las cosas que le causan estrés y hacer ejercicio. Sin embargo, si los síntomas son severos, es posible que necesite ayuda médica para poder identificar la raíz de su estrés y la mejor forma de manejarlo.

Desde el punto de vista de las empresas, el estrés laboral es un elemento que debemos de tomar muy en cuenta, ya que sus efectos también pueden ser graves, tanto para el empleado como para la organización, a saber:

- Descenso acentuado de la productividad.
- Ausentismo.
- Alta rotación de empleados, lo que impide que se genere una cultura organizacional favorable.
- Disminución en la calidad del servicio/producto.

Las consecuencias pueden ser muy graves cuando se habla del estrés; debemos tener como prioridad el bienestar de las personas, la vida de los empleados y de los compañeros de trabajo.

Organización Mundial de la Salud (OMS) – Burn Out Syndrome

Según la OMS, en mayo 28 de 2019 el síndrome de Burn-Out es incluido en la 11va. Revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como fenómeno ocupacional. No está clasificado como una condición médica. El Burnout (agotamiento) se define en la CIE-11 de la siguiente manera: “El Burn-out (agotamiento) es un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: sentimientos de agotamiento o agotamiento de la energía; mayor distancia mental del trabajo de uno, o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo de uno, y eficacia profesional reducida. Burn-Out se

refiere específicamente a fenómenos en el contexto ocupacional y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida”. La Organización Mundial de la Salud está a punto de embarcarse en el desarrollo de pautas basadas en evidencia sobre el bienestar mental en el lugar de trabajo.

La OMS (Organización Mundial de Salud) define el estrés laboral 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”. Hay razones que causan el estrés laboral, éste puede darse por una mala organización del trabajo al definirse erróneamente los puestos y sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan. El tipo de trabajo que produce más estrés es aquel donde las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control y el apoyo que recibe de los demás es escaso. Según la OMS, existen 9 categorías de peligros relacionados con el estrés, los cuales son:

Características del trabajo

1. Características del puesto

- Tareas monótonas, aburridas y triviales
- Falta de variedad
- Tareas desagradables
- Tareas que producen aversión

2. Volumen y ritmo de trabajo

- Exceso o escasez de trabajo
- Trabajos con plazos muy estrictos

3. Horario de trabajo

- Horarios de trabajos estrictos e inflexibles
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera de horario normal
- Horario de trabajo imprevisibles
- Sistema de turnos mal concebidos

4. Participación y control

- Falta de participación en la toma de decisiones
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

En el contexto laboral

5. Perspectivas profesionales, estatus y salario

- Inseguridad laboral
- Falta de perspectivas de promoción profesional
- Promoción excesiva o insuficiente
- Actividad poco valorada socialmente
- Remuneración por trabajo a destajo
- Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o pocos claros
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

6. Papel en la entidad

- Papel indefinido
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto
- Tener a cargo otras personas
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas

7. Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo
- Malas relaciones con los compañeros
- Intimidación, acoso y violencia
- Trabajo aislado o solitario
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas

8. Cultura institucional

- Mala comunicación

- Liderazgo inadecuado
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

9. Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
- Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales

NOM 035 - Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención.

La NOM-035-STPS-2018 que rige en todo el territorio nacional y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 2018 tiene como objetivo: “establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018). Esta norma contempla dos aspectos: 1) Los factores de riesgo psicosocial, y 2) El entorno organizacional favorable. La norma establece las siguientes definiciones para ambos aspectos:

- 1) Factores de Riesgo Psicosocial:** Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado. Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

2) Entorno Organizacional Favorable: Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

La NOM-035-STPS-2018, no contempla ni establece ninguna obligación para:

- Utilizar un instrumento para realizar una evaluación psicológica de los trabajadores.
- Aplicar un cuestionario para identificar trastornos mentales.
- Conocer variables psicológicas internas al individuo tales como: actitudes, valores, personalidad, etc.
- Medir el estrés en los trabajadores.

Las obligaciones que tienen los patrones de acuerdo con la cantidad de empleados en las zonas de trabajo son las siguientes:

a) Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores.

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y canalizarlos para su atención.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores

b) Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores:

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial.
- Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- Adoptar las medidas y acciones de control, cuando el resultado del análisis de los factores de riesgo psicosocial así lo indique.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos - síntomas que denoten alguna alteración a su salud.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores.
- Llevar los registros de: resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; de las evaluaciones del entorno organizacional; medidas de control adoptadas, y trabajadores a los que se les practicó exámenes médicos.

c) Centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores.

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial.
- Evaluar el entorno organizacional.

- Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- Adoptar las medidas y acciones de control, cuando el resultado del análisis de los factores de riesgo psicosocial así lo indique.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores.
- Llevar los registros de: resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; evaluaciones del entorno organizacional; medidas de control adoptadas, y trabajadores a los que se les practicó exámenes médicos.

La NOM-035-STPS-2018, entra en vigor en dos etapas:

1ª. Etapa La política; las medidas de prevención; la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos, y la difusión de la información, entrarán en vigor el 23 de octubre de 2019.

2ª. Etapa La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; la evaluación del entorno organizacional; las medidas y acciones de control; la práctica de exámenes médicos, y los registros entrarán en vigor el 23 de octubre de 2020.

Conclusión

Sin ninguna excepción, todos los seres humanos sentimos estrés, es inevitable e imposible estar relajados todo el tiempo. El estrés siempre estará presente, pero podemos entenderlo y más importante, podemos controlarlo. Es importante desarrollar el sentido de empatía en estos temas, ya que tal vez tu ya sepas

controlar tu estrés, pero quizás tu compañero de oficina aún no ha aprendido a hacerlo, así que es parte de la responsabilidad el apoyar a los demás ya sea tranquilizarlos si los vemos sobrecargados o apoyándolos en considerar la ayuda profesional. Nosotros no somos expertos, pero podemos hacer que un experto apoye a alguien con exceso de estrés.

El estrés laboral puede ser provocado por diversos factores; podemos concluir que la mayoría de las empresas mexicanas sufren de estrés laboral a causa de jornadas laborales extendidas, problemas con sus supervisores, desinformación, falta de comunicación etc. Es importante resaltar que antes no existía alguna norma que regulara esto debido a que como antecedente los mexicanos se encontraban más preocupados por sacar la producción adelante que por investigar cómo se sentían sus colaboradores; todos somos seres humanos y tenemos necesidades que satisfacer; de acuerdo a la pirámide de Maslow nos podemos enfocar en que existen 5 rubros en los que sentimos la necesidad de satisfacer; si una empresa falla en alguno de ellos esto crea un conflicto personal que puede terminar en estrés laboral; podemos afirmar que los 5 rubros se relacionan de manera directa, y a continuación lo explicamos:

Necesidades básicas: Descanso; relacionado directamente con las jornadas laborales extendidas, existe un código llamado ETI que va en conjunto con los derechos humanos, este tipo de códigos y normas como la NOM035 estrictamente se enfocan en puntos como este.

Seguridad: Un colaborador necesita sentir estabilidad en su lugar de trabajo.

Afiliación/ Pertenencia: Contratos por tiempo indefinido; va directamente relacionado con la seguridad esto nos da un sentido de pertenencia con la empresa

Reconocimiento: Todos tenemos la necesidad de que nos reconozcan por nuestro trabajo; es por eso que este rubro se relaciona directamente con los superiores. Un trabajo bien realizado y no reconocido nos llega afectar psicológicamente.

Auto realización: Lo podemos clasificar dentro del sentido de crecimiento personal; las empresas deben de contar con un plan de carrera-vida para cada colaborador.

Dicho esto, podemos observar un cambio significativo en la forma en cómo se regulan los derechos humanos en las organizaciones y como esto ha estado evolucionando con el paso del tiempo para bien.

La NOM035 previene cualquier factor psicosocial de riesgo para tener un buen ambiente organizacional; esto ha creado que en las organizaciones se realicen cambios, tales como la contratación de personal, donde el responsable de este departamento les dé estricto seguimiento a estos riesgos en la organización.

Referencias

- Almirall, P., Torres, J., Cruz, L., Cruz, L., Palenzuela, N., & Santana, E. (2018). *Factores Psicosociales Laborales, Riesgos y Efectos. Un estudio piloto para la posible introducción de una NORMA*. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 19(2), 3-13. Recuperado el 28 de septiembre de 2020.
- Alvord Et.al, M. (s. f.). *Pardon Our Interruption*. Recuperado 23 de octubre de 2020, de <https://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-cronico#:~:text=Por%20definici%C3%B3n%2C%20el%20estr%C3%A9s%20es,un%20examen%20o%20cumplir%20con>
- Centro Europeo de Posgrado. (2020, 10 julio). *Todo lo que se debe saber para el Desarrollo del Personal*. CEUPE. recuperado el 27 de Septiembre de 2020 de: <https://www.ceupe.com/blog/el-desarrollo-de-personal-en-la-empresa.html>
- Dirección General de Previsión Social. (2018). *GUÍA INFORMATIVA: NOM-035-STPS-2018*. Secretaría del Trabajo y Previsión Social, p.p 4-8. Sitio Web: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf
- Gacto, P. M. (2019, 6 junio). *Estrés laboral: qué es, causas, síntomas, fases y consejos* | Nascia. Nascia.com. <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/#causas-del-estres-laboral>.
- Garcia, D., Hernandez, G., & Villamizar, F. (2016). *Análisis socio-jurídico de los efectos psicológicos generados por los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales*. Hipótesis Libre, 15. Recuperado 28 septiembre 2020.

- Hormone Health Network. (2010, 28 febrero). *El estrés y su salud*. Recuperado 23 de octubre de 2020, de <https://www.hormone.org/pacientes-y-cuidadores/el-estres-y-su-salud#:~:text=Cuando%20siente%20estr%C3%A9s%20de%20corta,en%20el%20pecho%2C%20palpitaciones%20r%C3%A1pidas>
- IMSS. *Estrés laboral*. (s. f.). Recuperado 23 de octubre de 2020, de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>.
- López Palomar, M., García Cueva, S., & Pando Moreno, M. (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú*. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 164-169. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492014000300007>
- Manufactura. (2018, 6 junio). *El efecto poco productivo de trabajar extensas jornadas laborales*. *manufactura.mx* recuperado el 27 de septiembre del 2020 de: <https://manufactura.mx/industria/2018/06/06/el-efecto-poco-productivo-de-trabajar-extensas-jornadas-laborales>
- (Martínez, R. A. (2017). *Las relaciones interpersonales en la empresa*. *Realidad Empresarial*, (3), 37-38.). México.
- Neurociencia, A. M. (2020, 8 octubre). *El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud*. Recuperado 23 de octubre de 2020, de <https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>
- Osorio, M.P. (2011). *El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y como se evalúan*. *Rev CES Salud Pública* 2011; 2(1): 74-79
- PREVECON (2018, 7 mayo). *El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo*. <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>.
- Prado, J. (2020, 22 junio). *El origen del riesgo de estrés laboral*. Blog de PRL - IMF BS. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/origen-del-riesgo-de-estres-laboral/>.
- Rivera Sanchez, A. (2017). *Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores (Especialista en Alta Gerencia)*. Universidad Militar Nueva Granada. España.

- Stavroula, L; Griffiths, A & Cox T. (2004). *La Organización del Trabajo y Estrés*. de OMS, Serie protección de la salud de los trabajadores, N°3, p.p 3-9. Sitio web: https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

El Dr. Armando Ortiz Guzmán es profesor-investigador de la Universidad Autónoma de Nuevo León. FACPYA

Armando.ortizgzm@uanl.edu.mx