VIII Congreso de Ciencias Econòmicas – XII Congreso de Administraciòn – IX Encuentro Internacional de Administraciòn del Centro de la Repùblica. 4-5 y 6 de Octubre de 2023. Villa Marìa.

“Democracia y sustentabilidad. Nuevos paradigmas en la gestión”

El estrés laboral: problemática del mundo globalizado.

Línea Temática: Otras perspectivas de las Ciencias Econòmicas.

Palabras clave: estrés – salud laboral – recursos humanos

Autora: Ramallo, Ruth Edith. Universidad Nacional de Río Cuarto. 5800. Río Cuarto. Correo electrónico: [ruthramallo@yahoo.com.ar](mailto:ruthramallo@yahoo.com.ar)

Resumen

El estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo informado con más frecuencia, afectando a más del 25% de los trabajadores de la Uniòn Europea.

Gil-Monte (2010) en cuanto al estrés laboral y riesgos psicosociales en su trabajo revela que son los cambios técnicos u organizativos en el mundo del trabajo, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, los que han originado riesgos psicosociales de carácter emergente que están teniendo consecuencias sobre la salud de la población, dado que influyen negativamente sobre la salud y la seguridad de los trabajadores. El autor agrupa estos riesgos en cinco áreas: las nuevas formas de contratación laboral, el envejecimiento de la población activa, la intensificación del trabajo caracterizada por mayor información y presiòn, fuertes exigencias emocionales en el trabajo sumado al desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal generado por condiciones de trabajo insuficientes.

La metodología será la exploratorio descriptiva, se recurrirá a recopilación bibliográfica y el objetivo de esta ponencia será la elaboración de un instrumento que permita indagar en las causas y consecuencias del estrès laboral.

Introducciòn

En la sociedad actual el desarrollo de las organizaciones se encuentra influenciado por las condiciones del entorno, que exigen tener en cuenta numerosos factores que son imprevisibles y cambiantes, como la globalización de la economía, la demanda de los clientes, la innovación, el cambio tecnológico y la naturaleza de la competencia. Las organizaciones productivas y de servicios deben tener capacidad de respuesta y ser eficientes ante estos factores desarrollando estrategias que les permitan alcanzar la máxima eficiencia, eficacia y competitividad como organización, a través de aspectos como la reducción de costos y los ciclos logísticos, el dominio de las características y comportamiento de los mercados y la exigencia de mayor calidad en sus bienes y servicios.

Las empresas y organizaciones en la actualidad se enfrentan a grandes retos o desafíos, tales como el aumento de la competencia, existencia de una nueva fuerza laboral, la reducción de los márgenes de utilidades para permanecer en el mercado, la implementación de nuevos métodos de administración y dirección de los negocios y cambios en el enfoque empresarial.

La evolución del mundo laboral ha dejado atrás la organización tradicional caracterizada por una cantidad de tareas operativas, trabajos en línea y toma de decisiones centralizada. La competencia del mercado actual requiere que las empresas sean organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse con facilidad y agilidad a un entorno cambiante y exigente, satisfaciendo asì las demandas del cliente de la empresa.

Antes la competitividad se basaba en inversión en tecnología, solo algunos podrían invertir, pero luego el acceso a las tecnologías se hizo posible para todos; ahora la diferencia se basa en el factor humano, en la calidad e iniciativa del capital humano y eso es lo màs difícil de lograr.

La gestión del talento humano se centra en el individuo como parte fundamental de la organización y a la vez indispensable para lograr los objetivos propuestos por la misma, siempre encaminada a alcanzar la mayor productividad y beneficio económico.

Una de las razones fundamentales para que la organización destine sus esfuerzos hacia su capital humano es la progresiva y creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales existentes en cada actividad económica y la salud de los trabajadores y la importancia de generar y mantener altos niveles de motivación entre los trabajadores, siendo los factores mencionados los que facilitan un ambiente laboral propicio para la consecución de los objetivos propuestos por la organización.

Siempre deberíamos optar por un enfoque estratégico basado en la calidad total, donde se trabaje en equipo, exista responsabilidad de la calidad en la toma de decisiones y se logre la satisfacción del cliente interno y externo. Por ello, decimos que las organizaciones modernas requieren un cambio de cultura hacia la calidad y ese cambio requiere poner el énfasis en el recurso humano.

Debemos tener en cuenta que una productividad y calidad mas elevada no se consigue solo con incrementar el esfuerzo del trabajador, sino haciendo que este esfuerzo sea mas eficiente.

La organización, ya sea productiva o de servicio, para lograr competitividad debe poner especial énfasis en la atención a los empleados y en sus condiciones de trabajo. Los administradores y líderes deben realizar intervenciones en las concepciones de los medios y sistemas de trabajo teniendo como objetivos favorecer la salud integral de los trabajadores y mejorar la eficiencia económica de la organización productiva.

En estos escenarios cambiantes y volátiles, son los recursos humanos los mas expuestos a situaciones de estrès, concepto que fue mencionado por Hans Selye en 1930, quien observò que todos los pacientes a los que estudiaba, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pèrdida del apetito, baja de peso, astenia. Luego, en 1956 plantea la idea del síndrome general de adaptación refiriéndose al estrès y lo define como una respuesta no especìfica del organismo frente a toda la demanda a la cual se encuentra sometido. Este esfuerzo o tensión que son un conjunto de reacciones de adaptación que manifiesta el organismo pueden ser positivas o negativas cuando la reacción es demasiado intensa o prolongada.

La Organizaciòn Mundial de la Salud define al estrès como las reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción. Cabe mencionar a Richard Lazarus (1984, p. 10) manifestando que “el estrès es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”. Por ello, entendemos que es una respuesta general adaptativa del organismo ante las demandas de diversa índole del medio cuando estas son percibidas como excesivas o amenazantes para el bienestar e integridad del individuo. Esta adaptación conlleva a un éxito o fracaso, existiendo en este último caso inadecuación del individuo con el entorno y las exigencias.

Existen distintos puntos de vista a la hora de estudiar la temática:

* Como estìmulo: siendo el factor o la situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo, existiendo los grandes acontecimientos como situaciones extraordinarias o traumáticas, o sucesos vitales importantes que exigen un reajuste en la vida de la persona, los pequeños contratiempos que surgen en la vida cotidiana y los estímulos de carácter permanente, que están en el ámbito laboral como el ruido, el hacinamiento o la polución, que son de menor intensidad.
* Como respuesta: en esta etapa en los años cincuenta se consideraba que cualquier estìmulo podía ser un estresor siempre que provocase en el organismo humano una respuesta que buscara el equilibrio homeostático, pero no se incluìan los estimulos psicológicos, no eran tenidos en cuenta.
* Como interacción: entre las circunstancias y características de la situación y los recursos del individuo. En esta línea, Lazarus (1986) propone una serie de procesos para valorar tanto la situación como los recursos para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación planteada. El estrès surgiría cuando el sujeto pone en marcha estos procesos de valoración cognitiva y si interpreta el escenario peligroso, amenazante y los recursos para hacerle frente son escasos, entonces tendrá una reacción de estrès donde pondrá en marcha los recursos de afrontamiento pertinentes para eliminar o paliar las consecuencias no deseadas. Por ello en la actualidad se considera al fenómeno como la consecuencia del desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles para el sujeto. Por ello debemos considerar las variables situacionales, por ejemplo del ámbito laboral y las variables individuales de la persona que enfrenta la situación y las consecuencias del estrès.

A continuación, presentarè uno de los instrumentos que será puesto a disposición de los empleados de la organización o empresa cuyo objetivo será obtener información acerca de los principales factores que impactan en el estrés en la organización en la laboran.

Encuesta al personal

Sìntomas experimentados por el organismo:

1. ¿En los últimos tiempos, usted ha sentido nervios o estrés?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

2. ¿Cuáles son las principales causas que usted vincula al estrés padecido? (Puede marcar más de una opción y en caso de ser otros, indique y enumere cuáles son).

A. Trabajo. B. Finanzas. C. Relaciones personales. D. Familia. E. Estudios.

F.Otros…………………………………………………………………………… ………………………………………………………………………………….

3. ¿Què síntomas presente ante situaciones de estrés? (Puede marcar más de una opción y en caso de ser otros, escriba cuáles).

A. Ansiedad. B. Irritabilidad. C. Insomnio. D. Dolores. E. Fatiga física. F. Aumento o disminución de apetito/de peso. G. Tristeza, depresión.

H.Otros…………………………………………………………………………… ………………………………………………………………………………….

Percepciones en cuanto a su rol laboral:

1. ¿Conoce el rol que desempeña en su trabajo, comprende cual es su funciòn?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

2. ¿Siente usted que se le asigna un exceso de tareas u objetivos que son pocos realistas o difíciles de alcanzar?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

3. ¿Considera suficientes las horas de trabajo, en relación a dicho rol y tareas a realizar?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

4. ¿Piensa que la entrega de trabajos con límites de tiempo o plazos de ejecución es un factor estresante para usted?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

5. ¿A su criterio, su trabajo puede ser monótono y/o aburrido?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

6. ¿En su opinión, gana el dinero suficiente y necesario para cubrir sus necesidades y deseos?

A. Si. B. No.

7. ¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

8. ¿Considera que su entorno o ambiente laboral le ayuda a crecer personal y profesionalmente? A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

9. ¿Considera que puede establecer lìmites concretos y claros ante situaciones laborales que le molestan o generan estrés?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

10. ¿Durante su jornada laboral puede participar de momentos o actividades para relajarse y/o disminuir la tensión acumulada?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

Factores ambientales o físicos:

1. ¿Existen ruidos en el ámbito laboral que generan molestias y tensiones a la hora de trabajar?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

2. ¿La ventilación y la temperatura son adecuadas para las personas que allì trabajan?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

3. ¿Las condiciones de luminosidad son suficientes para llevar adelante las tareas?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

4. ¿Dispone de los elementos necesarios para la ejecución y desarrollo de sus actividades?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

5. ¿A su criterio, las deficiencias pueden ser subsanadas?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

Factores organizacionales:

1. ¿Las instrucciones para realizar sus tareas les son comunicadas en tiempo y forma?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

2. ¿Los cambios de la coyuntura económica generan cambios o incertidumbre en sus actividades?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

3. ¿Existen cambios en las estructuras organizacionales que impactan en la forma de hacer las cosas?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

4. ¿Ud. cree que los directivos toman decisiones y establecen objetivos en condiciones de certidumbre ?

A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

5. ¿A su criterio, los cambios en la política empresarial se traducen en cambios en la organización? A. Siempre. B. Casi siempre. C. A veces. D. Casi nunca. E. Nunca.

Concluyendo, los autores coinciden en cuales son los factores o fuentes del estrès laboral en la organización, con estos instrumentos pretendemos visibilizarlos, para luego generar estrategias de intervención y acciones orientadas al logro de salud en las organizaciones y en su personal y la disminuciòn de las consecuencias no deseadas de este nuevo fenómeno.

Bibliografìa consultada:

Chiavenato, I. (2002). *Gestiòn del Talento Humano*, 389. Traducciòn por Germàn Villamizar. McGraw-Hill Interamericana, S.A. Bogotà, D.C. Colombia.

Gil-Monte, P. R. (2010). *Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional del estrés laboral*. Dossier nº 100. Setiembre-diciembre 2010 • p. 68-83.

Lazarus, R.L. y Folkman, (1984). *S. Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.

Zaldìvar, D. (1996). *El conocimiento y el dominio del estrès*. p. 3. Editorial Ciencia y Tècnica. La Habana. Cuba.

Zaldivar, D. (1992). *Algunas reglas, estrategias y ejercicios para el manejo del estrès. Programa para el conocimiento y dominio del estrès.*p. 1. Facultad de Psicologìa. Universidad de la Habana. Cuba.