

9

# CARTILLAS ESPECIFICAS



## Estrés Laboral



GOBIERNO DE CHILE  
DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN

# ESTRÉS LABORAL



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

**E**n diferentes aspectos de nuestra vida nos vemos expuestos a situaciones que nos producen estrés. Una de estas situaciones corresponde a la actividad laboral, que ocupa un espacio importante de nuestro tiempo.

Los numerosos cambios que se han producido en la actual organización del trabajo han generado nuevos problemas en la salud y seguridad de los trabajadores, uno de éstos es el estrés laboral, que representa una preocupación cada vez mayor en el mundo del trabajo.

El estrés laboral ha aumentado su incidencia en el ámbito del trabajo y es una importante causa de ausentismo, influye en las decisiones incorrectas, juicios erróneos y en una baja moral del personal. A nivel físico también tiene efectos negativos, provocando trastornos o enfermedades que van desde irritabilidad, estados depresivos, ansiedad, hasta enfermedades más complejas como úlceras, asma, hipertensión y trastornos cardiovasculares. Sin embargo, a pesar de todos estos efectos negativos que contiene el estrés, aún no recibe la atención adecuada y las empresas e instituciones invierten recursos insuficientes para el desarrollo de programas que ayuden a prevenir y a enfrentar este tema.

Las empresas que abordan el tema del estrés lo hacen implementando diferentes medidas preventivas como por ejemplo, entrenamiento a trabajadores en el desarrollo de habilidades comunicativas, relajación y capacitación en diferentes metodologías para el manejo del estrés. Un trabajo de prevención en este tema requiere que este problema se aborde de manera integral y que las actividades y programas que desarrollen las empresas consideren las necesidades de cada trabajador, el puesto de trabajo, así como las condiciones y medioambiente en que se realiza su labor.

Esta cartilla entrega una información general acerca del estrés como un primer paso necesario en la tarea de prevención de este riesgo, presenta los síntomas y sus efectos en el trabajo y contiene una escala de autoevaluación del estrés.

## ESTRÉS LABORAL

El Estrés se describe a menudo como uno de los grandes problemas de nuestro tiempo y éste afectaría a un número importante de personas en el ámbito del trabajo.

El concepto de estrés fue utilizado por Hans Selye, en los años 30, quien lo define como un "síntoma general de adaptación". El estrés sería la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.


El estrés es una respuesta natural del organismo que surge para ayudarnos a enfrentar situaciones nuevas; cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa, puede desencadenar serios problemas físicos y psíquicos. El estrés está al origen de numerosos problemas de salud y enfermedades como úlceras al estómago, depresiones, enfermedades coronarias, etc. Sin embargo el estrés no se puede considerar como una enfermedad, sino como una respuesta del organismo, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano, a los diversos acontecimientos vitales.

Así el estrés ocupacional se daría en aquellas situaciones en que las demandas ligadas al trabajo exceden las capacidades del trabajador para responder a ellas.

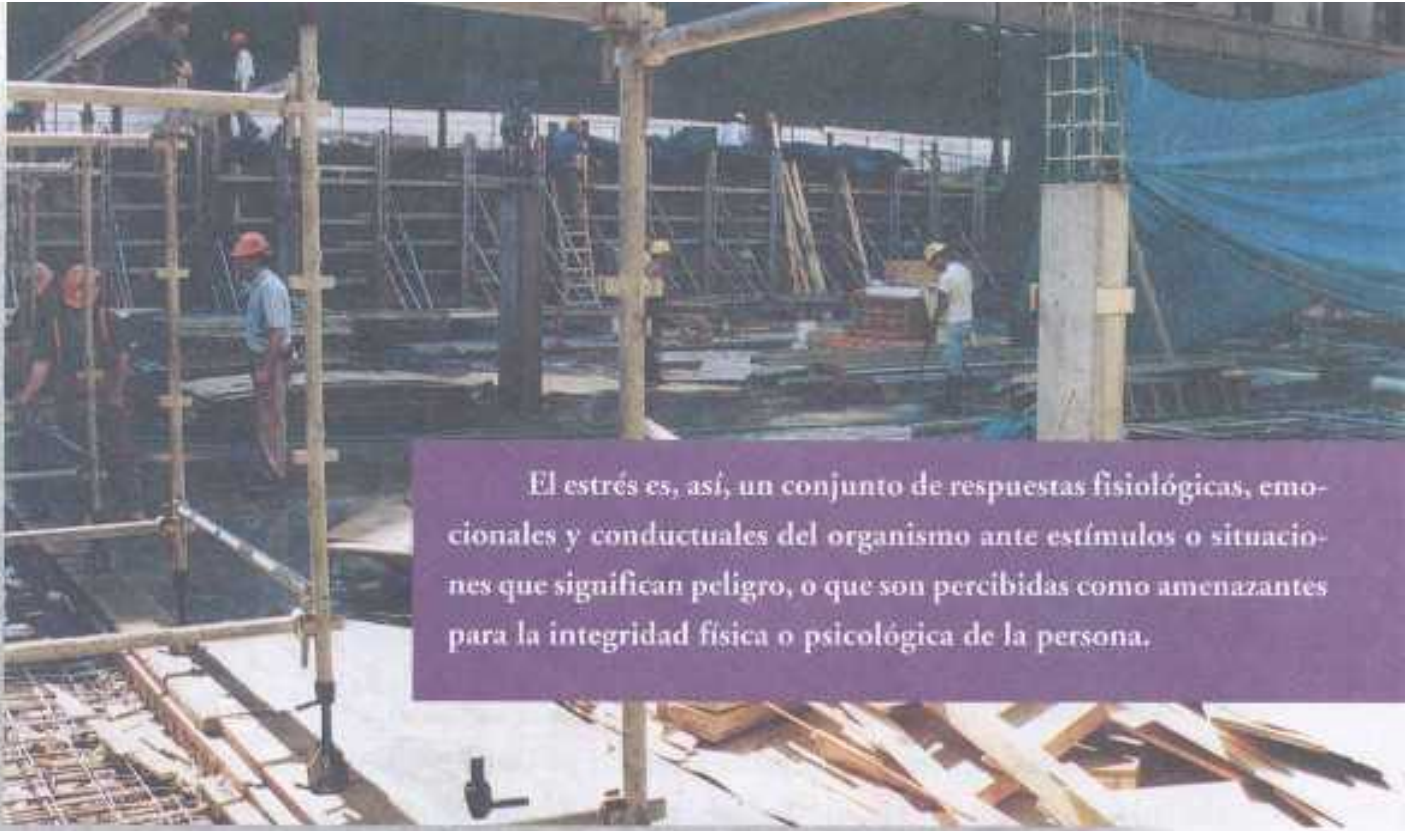
El estrés tendría un polo positivo y uno negativo. Los efectos del estrés pueden ser positivos y dar motivación, energía y creatividad necesarias para realizar una tarea si la persona posee las capacidades y los recursos que requiere para lograrlo. Los efectos negativos del estrés se producen cuando los recursos de la persona y las exigencias de la tarea son discordantes.

Cada persona tiene su propio estilo de gestión y manejo del estrés. Esto consiste en un conjunto de estrategias personales adquiridas en la experiencia y vivencias de cada

uno, y que son la manera habitual de enfrentar las diferentes situaciones problemáticas de la vida. Sin embargo, puede suceder que las estrategias personales a veces no resulten suficientes para enfrentar situaciones nuevas y entonces surge el estrés como un mecanismo de alerta.



El estrés es, así, no la causa de la enfermedad, sino un factor que favorece el desarrollo o aparición de algunas enfermedades.



El estrés es, así, un conjunto de respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales del organismo ante estímulos o situaciones que significan peligro, o que son percibidas como amenazantes para la integridad física o psicológica de la persona.

#### PRINCIPALES SÍNTOMAS ASOCIADOS AL ESTRÉS OCUPACIONAL:

**SÍNTOMAS FÍSICOS:** problemas cardiovasculares, alergias, problemas a la piel, migrañas, dificultades respiratorias, problemas de sueño, problemas gastrointestinales.

**SÍNTOMAS PSICOLÓGICOS:** ansiedad, aburrimiento, frustración, irritabilidad, aislamiento, dificultades de concentración, dificultades para tomar decisiones, pérdida de memoria.

**SÍNTOMAS CONDUCTUALES:** agresividad, abuso de alcohol o drogas, trastornos alimenticios, conflictos, ausentismo laboral, disminución de la producción, mayor predisposición a tener accidentes.



## CONDICIONES DE TRABAJO Y ESTRÉS

Es conocida y validada por numerosos estudios la importancia que reviste que las organizaciones laborales consideren al trabajador en sus dimensiones físicas y psicosociales y que éstas tomen en cuenta las necesidades y expectativas de los trabajadores.

Existen una serie de condiciones laborales que favorecen el desarrollo de ambientes laborales poco saludables y sometidos a situaciones estresantes; entre ellos podemos señalar los siguientes:

**DISEÑO DE LA TAREA:** la existencia de trabajos que contienen una carga física y/o psicológica importante, con pocos o ningún período de pausas y descansos, con horarios de trabajo poco habituales, con sistemas de turnos, trabajo nocturno, etc.

Un contenido de trabajo rutinario y monótono y repetitivo, con un ritmo elevado de trabajo y exigencia.

Aquellas tareas en las cuales no se utilizan las capacidades de los trabajadores y que requieren poco control y con pocos espacios para la toma de iniciativas.

**ESTILOS DE DIRECCIÓN:** la existencia de un estilo de dirección donde hay escasa o nula participación de los trabajadores, una mala comunicación con las jefaturas y supervisores y carencias de políticas de bienestar y/o de apoyo familiar, como por ejemplo, apoyo de la dirección ante situaciones de emergencia.

**RELACIONES INTERPERSONALES:** la existencia de un ambiente social pobre, la falta de apoyo y solidaridad entre compañeros de trabajo y de jefaturas o supervisores. Esto se traduce en aislamiento físico y afectivo, en pocas oportunidades para interactuar con otros colegas y en ausencia de un clima laboral adecuado.

**ROLES EN EL TRABAJO:** la existencia de expectativas en relación al trabajo que a veces no se cumplen, existencia de un exceso de responsabilidad, contradicciones en el trabajo, ej. entre las necesidades del cliente y la empresa, la necesidad de asumir diferentes roles al interior de la empresa (polivalencia).

**PREOCUPACIÓN POR LA CARRERA LABORAL:** preocupaciones en torno al futuro laboral, inseguridad en cuanto a la continuidad del trabajo, preocupación por

la falta de oportunidades de promoción, cambios rápidos en el terreno laboral para los cuales los trabajadores no están preparados.

**CONDICIONES AMBIENTALES:** la existencia de condiciones físicas desagradables o la exposición a condiciones peligrosas en el ambiente de trabajo, como hacinamiento, ruido, calor, contaminación ambiental, etc.




El estrés de origen laboral se define como las interacciones entre el trabajador y la exposición a los riesgos en su entorno laboral. Se experimenta estrés cuando las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas.

Los efectos del estrés en el ámbito laboral son numerosos, se menciona entre estos los siguientes:

- Contribuye al incremento de riesgos de accidentes
- Puede afectar el rendimiento y el ausentismo laboral
- Puede crear un clima psicosocial insano en la organización laboral
- Puede ser un factor de riesgo de enfermedad
- Puede ser un factor de riesgo de incapacidad laboral por alteraciones somáticas y/o psicológicas

Un indicador del grado en que una organización laboral se encuentra adaptada a necesidades y expectativas de sus trabajadores podría ser el evaluar el nivel de estrés laboral existente en ella.



En el estudio acerca del estrés existen enfoques que plantean la prevención centrada en el individuo y las características individuales de la percepción del estrés. Este enfoque se expresa en la realización de estrategias de prevención que van dirigidas al individuo, como por ejemplo, técnicas de relajación, apoyo psicológico individual o grupal, etc. Otras propuestas se orientan en el sentido de proponer cambios en las condiciones y entorno del trabajo, que sería la causa fundamental de la aparición del estrés.

Si bien se reconoce el papel que juegan las diferencias individuales en todo esto y que no necesariamente lo que es estresante para unos puede no serlo para otros, numerosos estudios demuestran la importancia de las condiciones de trabajo, el diseño del puesto de trabajo, las estrategias de prevención y los cambios en la organización del trabajo, que son condiciones que afectan de una manera u otra a todos los trabajadores.

El estar expuesto a condiciones de trabajo estresantes puede tener una influencia directa en la salud y la seguridad del trabajador, sin embargo los factores individuales (relacionados con la personalidad por ejemplo) y los factores situacionales pueden contribuir a fortalecer o debilitar esta influencia, como por ejemplo, una mujer jefa de hogar con hijos menores a cargo, o con hijos enfermos, etc.

Los estudios realizados en torno al tema del estrés laboral plantean que las condiciones de trabajo tienen un papel primordial en su aparición y mantención.

En el trabajo intervienen numerosos factores que pueden crear o acrecentar el estrés ya existente. Entre las causas más comunes del estrés se mencionan las siguientes:

- La sobrecarga de trabajo
- Las presiones de tiempo para cumplir tareas y metas
- La existencia de una supervisión deficiente
- La inseguridad en el ambiente político de la empresa
- La capacitación insuficiente para cumplir con las responsabilidades
- Los conflictos y ambigüedades de roles o papeles que se deben cumplir
- Los cambios de cualquier tipo, en especial cuando estos son importantes o radicales.

El estrés afecta también a quienes realizan trabajos en donde existe exposición a ruido (área de la construcción, mecánica, etc.), en trabajos de naturaleza rutinaria como el trabajo en cadena, trabajo repetitivo y en aquellos trabajos que requieren de una importante inversión personal como el trabajo de enfermeras, profesores, servicios de atención de público, etc.

En el Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester realizaron una medida del estrés en distintas profesiones en una escala de 1 a 10, con los siguientes resultados:

- Mineros 8,3
- Policías 7,7
- Trabajadores de la construcción 7,5
- Periodistas 7,5
- Dentistas 7,3
- Médicos 6,8
- Enfermeras 6,5
- Conductores de ambulancias 6,3
- Profesores 6,2
- Directores de personal 6,0



Algunos trabajos causan más estrés que otros. Se observa un fuerte estrés en los que realizan turnos cambiantes de trabajo, en los trabajos que requieren un ritmo de trabajo exigente y con poco o escaso control sobre el mismo.

Sin embargo, tanto el trabajo del ejecutivo que está sujeto a presiones para cumplir metas y resultados financieros a corto plazo, como el trabajador que debe cumplir con una gran demanda de trabajo y con un bajo salario, están en situación de riesgo de estrés a causa del trabajo.

Una causa general y ampliamente reconocida de estrés son los cambios que se

producen en las empresas. Si además estos cambios van acompañados de innovaciones tecnológicas y traslados de espacios físicos de trabajo, la experiencia del cambio mismo, sobre todo cuando las personas experimentan una falta de participación e incertidumbre, puede ser una fuente importante de estrés.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha realizado investigaciones en torno al tema y propone las siguientes estrategias:

- Realizar diagnósticos de las fuentes y niveles de estrés.
- Realizar una planificación preventiva de manera de reducir o evitar estresores que pueden ser causas de demandas ambientales.
- Poner en marcha programas de prevención e intervención sobre el estrés en aquellas áreas o grupos de personas de mayor riesgo.
- Evaluación de los programas para documentar su eficacia y realizar cambios si fuera necesario.

En la Unión Europea las prioridades de investigación son los métodos de gestión del estrés a nivel de la organización, donde se priorice el evaluar y supervisar aspectos del diseño y gestión del trabajo, ya que actualmente existen nuevas pautas de trabajo que pueden acarrear riesgos adicionales o poco conocidos por los trabajadores y las organizaciones, como por ejemplo, el aumento del teletrabajo, la reducción del tamaño de las empresas, la subcontratación, el aumento de trabajadores de más edad, etc.

También se sugiere ubicar el estrés laboral en el contexto de otros problemas que se encuentran interrelacionados, como las desigualdades sociales, la edad, el género, la discapacidad o el origen étnico, que constituyen aspectos esenciales para tener una perspectiva más integral en la gestión y control del estrés laboral.



## ESCALA DE AUTOEVALUACIÓN DEL ESTRÉS:

- Seleccione los factores estresantes que ha vivido en el último año y súmelos, esto le permite tener una medida de su nivel de estrés.
- Un puntaje mayor a 300 puntos aumenta la predisposición a enfermarse por estrés.
- Un puntaje menor de 150 tiene menos posibilidades de enfermar.
- En la lista se pueden agregar acontecimientos que usted considere que han sido estresantes y agregarlos equiparando su puntaje con situaciones señaladas.

## PUNTAJE ACONTECIMIENTO

100	Muerte de cónyuge
70	Separación matrimonial
70	Muerte de un ser querido o familiar
60	Pérdida del trabajo
50	Padecer de una enfermedad grave
50	Problemas financieros graves
45	Haber sufrido un asalto
45	Descenso en el rol o estatus laboral
45	Ser abandonado por la pareja
40	Jubilación
40	Problemas judiciales
40	Deudas
40	Trabajar en horarios nocturnos o rotatorios
40	Enfermedad de un familiar
30	Casamiento
30	Embarazo
30	Nacimiento
30	Conflictos conyugales crónicos
25	Trastornos del sueño
25	Cambios en las tareas habituales
25	Gran logro personal
25	Trabajar más de 12 horas diarias
20	Problemas con el jefe
20	Mudanzas
20	Cambios en los hábitos (dieta, dejar de fumar, etc.)
15	Cambio de carrera o de colegio
10	Vacaciones
10	Fiestas de fin de año
20	Viajes prolongados

Confeccionado en base a  
Escala de Holmes-Rahe.