

*Clima laboral: Herramientas que ayuden a reducir el estrés en las empresas*

**CLIMA LABORAL: HERRAMIENTAS QUE AYUDEN A REDUCIR EL ESTRÉS EN  
LAS EMPRESAS**

**Autor:**

**David de la peña**

**Asesor:**

**Hamudy Quintero**



**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REFORMADA.**

**ESPECIALIZACIÓN EN DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL**

**BARRANQUILLA**

**2019**

*Clima laboral: Herramientas que ayuden a reducir el estrés en las empresas*

CLIMA LABORAL: HERRAMIENTAS QUE AYUDEN A REDUCIR EL ESTRÉS EN LAS  
EMPRESAS

Monografía de grado

Presentada como requisito para optar el título de Especialista en Desarrollo Humano y  
Organizacional

En la Corporación Universitaria Reformada.

Presentada por:

David de la peña

Asesor:

Hamudy Quintero

2019

## **Tabla de Contenido**

Desarrollo.....	7
Clima Organizacional.....	7
Características del Clima Organizacional .....	10
Estrés Laboral.....	11
Síntomas del Estrés .....	15
Síntomas de Conducta .....	15
Síntomas Emocionales.....	15
Síntomas psicofisiológicos .....	16
Síntomas Cognitivos.....	16
Síntomas Sociales .....	16
Activación del Estrés.....	18
Eje Neural .....	19
Eje Neuroendocrino.....	20
Eje Endocrino .....	20
Técnicas para el Control del Estrés .....	21
Conclusión .....	25
Bibliografía .....	27

## **Introducción**

Actualmente, se le ha dado importancia en las organizaciones en torno a controlar y disminuir el estrés laboral en las mismas, existen además innumerables empresas que llevan a cabo programas específicos para controlarlo y disminuirlo.

No obstante, numerables iniciativas no cuentan con indicadores que aprecien la identificación de la eficiencia y por lo tanto culminan evaluando sus acciones solo porque las cosas han mejorado. De lo antes expuesto, es necesario contar con herramientas que sean útiles para medir las acciones emprendidas han dado resultado. Según (Ramírez, 2001) “El estrés laboral está siendo cada vez más visualizado como un problema de salud.” p.23.

El termino estrés se originó en la física y la biología para hablar de objetos sometidos a tensión, la psicología luego adoptó este término porque lo consideró apropiado para referirse a estados de demanda y un rendimiento superior al normal en el individuo (Ander, 2016).

Sin embargo, la definición de estrés se ha vuelto muy compleja y por ende ha sido expuesta a muchos estudios, entre expertos de la misma rama ya que es una alteración de todos los sistemas adaptativos del organismo y entran en acción diversos ejes hormonales que se alteran. Por todo lo antes expuesto, es necesario indagar y buscar las herramientas que permitan reducir el estrés en las personas.

Sin duda alguna el estrés laboral está ligado al clima organizacional, pues una de las condiciones que más causa estrés en el individuo es la situación laboral, factores tales como si está empleado o no, si su trabajo le gusta, le apasiona o lo realiza para cubrir sus necesidades económicas, altos niveles de trabajo o producción en relación a las horas de trabajo, entre otras que intervienen en el proceso de desventaja en las actividades que a diario realiza el individuo en una organización (Velayos, 2012).

Es por ello que la exposición a condiciones estresantes en el trabajo puede traer una incidencia directa en la salud de los trabajadores ya que las inadecuadas condiciones del trabajo y los conflictos con los compañeros, pueden llegar a generar enfermedades como neurosis, angustias y últimas instancias hasta suicidios.

Al respecto de este tema, diferentes naciones deben efectuar varios estudios sobre el asunto del estrés en las organizaciones, como es el caso de los formulados en la Unión Europea (UE), donde según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), el estrés ha sido un factor presente en el 50 a 60 por ciento de todos los días perdidos.

Exponen que el estrés se ha convertido en el segundo motivo registrado con mayor frecuencia en trastornos de la salud relacionados con el trabajo, que afectó al 22 por ciento de los trabajadores en la UE en 2005. Mencionan también que a su vez, varios países en desarrollo como Argentina, Botswana, Brasil, Colombia, Filipinas, Ghana, India, Kenya, Uganda y México se encuentran en la fase de investigación para obtener nuevas formas de afrontar la prevención del estrés relacionado con el trabajo y de evaluar los efectos de otros factores psicosociales, lo cual infiere que el tema del estrés está tomando la importancia debida, ahora más países han comenzado a tomar medidas preventivas para disminuir esta problemática que afecta a muchas personas y que genera grandes pérdidas económicas dentro de cada organización.

Todo lo anterior, busca deducir que las organizaciones deben tener en cuenta el estrés laboral de los trabajadores, como una situación que afecta en el ausentismo y otros factores que causan enfermedades a los empleados e incluso hasta la muerte. La presente monografía se hace importante puesto que se deben analizar las herramientas para llevar a cabo un desempeño laboral y un clima organizacional que conlleve a una buena calidad de vida.

*Clima laboral: Herramientas que ayuden a reducir el estrés en las empresas*

A continuación mostraremos también los efectos que provoca el estrés, desde enfermedades mentales hasta cómo afectan considerablemente nuestros organismos como complicaciones cardíacas e incluso hasta la muerte súbita, si las personas no aprenden a convivir en situaciones estresantes. Por esa razón, se precisan las reacciones psicofisiológicas que conllevan a cambios de ánimo y estados atípicos de salud.

Es importante destacar que en esta investigación se abordarán las técnicas para el control del estrés, con el fin de mejorar el bienestar de los seres humanos.

## **Desarrollo**

### **Clima Organizacional**

Según (Chiavenato, 1999) el clima organizacional o clima laboral, es “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye directamente en su comportamiento”. (pág. 13).

Todo ello radica la importancia de la mayoría de las organizaciones que actualmente buscan un mejoramiento para el ambiente de la organización con el fin de aumentar su productividad ser totalmente competitivos sin perder de vista el recurso humano.

A la explicación de Chiavenato añade (Dorta, 2013) que dicho clima organizacional “está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”. (pág. 15

En relación a dicho término, (Vaca, Vaca y Quintero, 2015), indican que el clima organizacional, o laboral, es uno de los conceptos que, en el uso cotidiano, adquiere diferentes connotaciones. Se dice que el clima laboral “consiste en un grupo de características que definen a una organización y que la distinguen de otras; estas características son de permanencia relativa en el tiempo e influyen en la conducta de las personas.

Luego citan a Hellrieger y Slocun, (2004) mencionando que el clima organizacional “es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente”. (pág. 65).

Las organizaciones, expresan (Segredo, García, López, León y Perdomo, 2015) están integradas por seres humanos y por las relaciones que conforman los diferentes elementos o subsistemas donde destacan los cuatro tipos de recursos: los humanos, los materiales, los

financieros y la información. Estos subsistemas interrelacionados entre sí y con otros, como los de autoridad, decisiones, participación, control y comunicación; constituyen el tejido estructural de las mismas.

Dichas organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos y colectividades, el resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización.

En la actualidad, se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización. Además, es un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución.

Y para que una organización refleje calidad y competitividad en los servicios o productos que ofrece, es necesario que los individuos que la componen desempeñen su trabajo en un ambiente laboral que permita y favorezca la consecución de estándares de productividad, eficacia y servicio.

En el caso de Colombia, el Sistema General de Seguridad Social en Salud debe velar por la salud mental de los colombianos por medio de programas de prevención, promoción, diagnóstico y tratamiento, de ahí que la resolución 2646 del 2008 del Ministerio de Protección Social abordó la problemática del estrés exigiendo planes y programas para la identificación, evaluación, prevención e intervención, porque es considerado como un factor de riesgo psicosocial y

causante de distintas enfermedades profesionales (Ley 1616, 2013). Cabe destacar que los síntomas que causa el estrés laboral se encuentran la apatía, la depresión, la fatiga, sensación de soledad, lo que produce accidentes de trabajo, consumo de drogas, falta de apetito y alteraciones en el habla.

Por consiguiente, las organizaciones deben identificar los trabajos que llevan a la fatiga laboral y las personas que manifiestan los síntomas anteriormente mencionados, de aquí la importancia de reconocer la fatiga labora que impide el desenvolvimiento de las funciones del trabajador.

Así mismo, la empresa puede ayudar a los empleados a sortear mejor las situaciones laborales de estrés, considerando que en primera instancia se pueden realizar cambios en los que se apliquen diferentes herramientas para disminuir los factores estresantes y mejorar el clima organizacional.

Independientemente de la diversidad de definiciones que se han propuesto sobre clima organizacional, no siempre excluyentes entre sí, se considera que existe un significativo consenso en que el Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización.

Siguiendo con la fundamentación teórica, fue a partir de los estudios de Kurt Lewin (1951), que nació la fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional, quien sostuvo que el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.

Luego, Morse y Reimer (1956) dieron a conocer un estudio realizado en cuatro divisiones de una gran compañía. En ese análisis estudiaron la influencia que tiene la participación de los

*Clima laboral: Herramientas que ayuden a reducir el estrés en las empresas*

empleados en el proceso de toma de decisiones y sus resultados. Por lo cual obtuvieron como resultado que la productividad se incrementaba en un 25%, mientras que en otros procesos solo era de 20%, encontrándose la disminución de la lealtad, actitud, interés y desarrollo del trabajo.

Años después, Litwin y Stringer (1968) consideraron que el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización.

### **Características del Clima Organizacional**

El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad. Es obvio que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse (Bruner, 1983). Lo antes mencionado por el autor, permite comprender que el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc.

Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión.

Es por ello, que las características del Clima Organizacional se estructuran de la siguiente manera:

- ✓ Es permanente porque guardan la estabilidad del clima laboral con ciertos graduales.
- ✓ El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima laboral que se presente en la empresa u organización. Es por ello, que el clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso de los trabajadores.
- ✓ Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- ✓ Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- ✓ Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir, sus empleados pueden estar insatisfechos.

Tomando en cuenta el tema anterior, es necesario mencionar que un clima organizacional sin importancia y sin los parámetros antes mencionados conlleva a generar un estrés laboral en las organizaciones y empresas, es por ello que a continuación se da una definición más exacta del mismo (Méndez, 2006).

### **Estrés Laboral**

Hoy en día la palabra estrés se encuentra en boca de sociólogos, médicos, psicólogos y psiquiatras; escuchamos a expertos y habitantes en general hablar de él en programas de radio, televisión, y hasta en cuentas de autoayuda a través de las redes sociales sin que haya un concepto claro y preciso.

Si nos vamos a una definición directa: “Es un estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos

y mentales”. Y otros lo ubican como una especie de “sobrecarga” para el individuo que dependerá de las demandas de las situaciones.

Lo cierto es que los indicios de este término se remontan desde hace muchos años. Ya desde el siglo XIV, haciendo referencia a lo expuesto por Jarne (2015) el estrés era considerado como un cúmulo de experiencias negativas tales como las adversidades, dificultades y sufrimientos, propios de la edad media, en la que hubo una gran crisis secular debido a la hambruna, cambio climático y lento crecimiento demográfico, para luego dar paso a la época renacentista.

Posteriormente, en el siglo XVII el famoso biólogo y físico inglés Robert Hooke asoció la palabra estrés con una fuerza interna generada dentro de un cuerpo por la acción de otra fuerza que tiende a distorsionar dicho cuerpo. Mientras que otros autores como Alfonso, Calcines, Monteagudo y Nieves (2015), señalan que este físico “(...) Encontró una gran relación entre la capacidad de los procesos mentales de resistir cargas y la capacidad de las personas para soportar el estrés, influyendo en el análisis de conceptualizar la tensión en Fisiología, Psicología y Sociología).

Indicaron también que Young definió el término estrés como la respuesta intrínseca del objeto propio a su estructura, provocada por la fuerza concurrente. Es en ese momento, por el impacto notable de la Física sobre otras áreas del conocimiento, que comienza la exportación de la terminología científica de esta ciencia en otras áreas como la Medicina, la Biología y la Química (Alfonso et al. 2015).

A mediados del siglo XIX, el médico y fisiólogo francés Claude Bernard ofreció las primeras novedades del concepto de estrés empleado a otras ciencias como la medicina, llegando a un concepto clave de que: “La estabilidad del medio ambiente interno es la condición

indispensable para la vida libre e independiente”. (Alfonso et al. 2015). Consideraba que lo característico del estrés eran los estímulos estresores o situaciones estresantes, como hace referencia Laredo (2016).

Hans Selye, citado por Llapa, E. et. al (2015), y considerado el padre del estrés, se percató de que todos los enfermos a quienes observaba, independientemente de la enfermedad que sufrían, tenían síntomas comunes y generales como agotamiento, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, entre otros síntomas sin explicación, y procesó una teoría acerca de los efectos de la enfermedad en los procesos psicológicos de los pacientes como agente físico nocivo.

Entrado el siglo XX, Walter Bradford Cannon redefinió el estrés desde varias posiciones: inicialmente como estímulo y más adelante como respuesta, incluyendo conceptos claves como agente estresor. Su trabajo, destacan Amador, Granada, Redondo y Olivar (2017), se enfocó en la relación entre las emociones y respuesta psicológica, que precedió a los estudios de Selye, y fundamentó el efecto de estresantes determinados sobre los sistemas orgánicos. Para ello utilizó como ejemplos el ladrido de un perro, que interrumpía la digestión del gato durante una hora.

Para (Admodt, 2010) el estrés, (proveniente de la palabra eustrés, cuya raíz *eu* significa que algo es apropiado), es esa reacción física y psicológica que tiene el ser humano ante cualquier situación, como la presentación de un proyecto de grado ante un jurado académico, asistir a una entrevista en busca de empleo o la planificación de una celebración social.

Estos elementos estresores que acabamos de mencionar se manejan de tal forma que pueden ayudar a la persona a ser exitosa o fracasar en un evento determinado de su vida. Ante esto cabe preguntar ¿puede el estrés ser positivo en nuestra cotidianidad?

Cuando las situaciones conllevan a sentimientos de desafíos y realización, argumenta Admodt, este estrés pasa a ser una energía positiva que motiva a ser mejores en lo que hacemos,

incluso, si se asimila el estrés moderadamente, se pueden lograr las metas propuestas, tal como señala la Teoría de la U Invertida, la cual se refiere al nivel óptimo de activación muy bajo o elevado con respecto a las labores.

Sin embargo, el estrés negativo, también denominado distrés, ocurre mayormente cuando existe un desequilibrio entre la tarea y las capacidades con las que cuenta el individuo para resolver las exigencias de dicha actividad.

Por ejemplo, si a un diseñador se le encomienda la creación de una valla publicitaria con ciertos parámetros o técnicas con los que no está familiarizado para trabajar, tendrá estrés por no responder a esas peticiones. Tal situación, o cualquier otra, puede ocasionar agotamiento, poco interés frente a lo que hacen, nerviosismo e incluso pérdida de control.

Han sido incontables los análisis que se han realizado sobre el estrés laboral y algunos de ellos han definido este fenómeno como una respuesta a situaciones amenazantes, sin embargo, y de acuerdo con la definición de Selye (1954) y Karasek (1979), el estrés es un estado del organismo diferente a la tensión generada por el resultado entre la interacción de las demandas externas y el nivel de control del sujeto.

Para finalizar, el estrés laboral se ha agrupado primordialmente a variables como satisfacción laboral, inteligencia emocional y problemas músculo-esqueléticos y a variables que componen los modelos explicativos del estrés como demanda-control laboral, recompensa-esfuerzo y modos de afrontamiento individual.

Actualmente es definido como “Un conjunto de reacciones emocionales cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos y del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Este un estado que se caracteriza por altos niveles de

excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación” (Floria, 2013, pág. 12).

Beehr y Neuman (1978), citado por Cuevas y García (2012), sostuvieron que las tesis de estrés giran en torno a la adaptación del ser humano a demandas externas, a la capacidad del organismo para hacerle frente y a un estado del organismo con síntomas físicos, psicológicos, etc.; discuten el uso frecuente de este concepto a pesar de no existir una definición conceptual común sobre estrés laboral.

### **Síntomas del Estrés**

Cuando un individuo atraviesa una situación de sobrecarga emocional, ya sea en el aspecto académico, interpersonal o laboral, manifiesta una serie de síntomas que Vásquez describe de la siguiente forma:

#### **Síntomas de Conducta**

Se refiere a aquellas personas que evitan determinadas actividades, presentan problemas para dormir, no pueden finalizar el trabajo que se les ha asignado, se evidencia un estado de temblor en su cuerpo, inquietud, rostro tenso, muestran los puños apretados, en ocasiones lloran y también muestran cambios en su alimentación (falta de apetito, exceso de ingesta), y prueban otros hábitos como el tabaco y bebidas alcohólicas.

#### **Síntomas Emocionales**

Son aquellas sensaciones de tensión, desasosiego e irritabilidad que presentan las personas cuando se someten a niveles de estrés constante. Por lo general asumen posiciones de molestia ante un evento estresor. Muestran una preocupación constante y a veces el grado de depresión es tan alta que son incapaces de relajarse.

### **Síntomas psicofisiológicos**

Otros síntomas que presentan los seres humanos en momentos de estrés se refieren a la tensión o rigidez de los músculos del cuerpo. Otras características son el rechinar de dientes, excesiva sudoración, dolor de cabeza, sensaciones de mareos, sofoco y dificultad para tragar. También presentan dolores de estómago, náuseas, vómito, estreñimiento, diarrea, frecuencia y urgencia de orinar, pérdida de interés en el sexo, fatiga, pérdida o aumento de peso y conciencia de los latidos del corazón.

### **Síntomas Cognitivos**

Se refieren a esos pensamientos ansiógenos y catastrofistas que tienen los individuos. Poseen dificultad para concentrarse o recordar acontecimientos importantes. Existen algunos que en un momento de estrés piensan lo peor porque desean predecir lo que pasarán, y por el contrario, se enfrascan en que no lograrán el objetivo y lanzan suposiciones que aumentan su estrés.

### **Síntomas Sociales**

Vásquez acotó que mientras unas personas al sentirse estresadas buscan a otras, no todos reaccionan de ese modo porque prefieren evitar la compañía. La calidad del comportamiento del individuo dependerá cuando está bajo un nivel de estrés.

Además de popularizar el término estrés, a Hans Selye se le ha atribuido el título de fundador de esta área de investigación, aplicada a la salud, y lo ha definido, citando a Jarne (2015), como “el estado que se manifiesta como un síndrome específico, consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico. Así, el estrés tiene su forma y composición características, pero ninguna causa particular”. (pág. 21).

Sobre la base de su investigación experimental, Selye postuló el Síndrome General de Adaptación, que descubre la reacción del organismo en tres fases ante situaciones estresantes. (Vásquez, 2014).

Entre ellas destaca la reacción de alarma, que concentra toda una serie de modificaciones psicofisiológicas y de comportamiento con el objetivo de satisfacer la demanda. En el caso de que la situación continúe, el organismo se adapta, y comienza la fase de resistencia, en la que se mantiene la reactivación necesaria para ello, y por último llega a la fase de agotamiento, en la que pueden presentarse alteraciones de tipo psicosomático, como acné, hipertensión, asma, migrañas y hasta la muerte súbita.

Sostiene Selye que, si los individuos se activan continuamente a actividades estresantes y si no se desactivan de ellas, pueden desarrollar una serie de enfermedades asociadas al estrés. Quizás no sea el causal directo de dichas patologías, pero si influyen en el riesgo de desarrollarlas, argumenta Vásquez.

Incluso se ha especulado que podría desencadenar un tipo de cáncer, pero no de forma directa, sino que al presentarse un momento de estrés permanente, tendría un efecto sobre el sistema inmunológico y provocar que células cancerígenas se diseminen y afecten cualquier parte del organismo. Sobre este punto (Lostanau, Torrejón, y Cassaretto; 2017), acotaron de que en los estudios realizados asumen a la enfermedad oncológica como estresante en sí misma, sin diferenciar el nivel de estrés percibido y el impacto traumático que esta puede ocasionar.

Explican que para algunos autores, la experiencia del cáncer puede estar marcada por altos niveles de estrés y interrupción del proceso de ajuste a la enfermedad. En general, se encuentra que el estrés está asociado con preocupaciones acerca del cáncer, incluyendo

problemas físicos y temor a la recurrencia de la enfermedad, y tiende a prevalecer a pesar de haber sobrevivido a la enfermedad.

Por otra parte, encontramos modelos para analizar el estrés laboral, que refieren (Verduzco y Hernández, 2018) como es el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist, referente a la importancia del trabajo remunerado, el esfuerzo físico y psicológico, así como la recompensa. Plantea como el no contar con reciprocidad entre costos y ganancias, provoca emociones y reacciones de estrés relacionadas a esta ausencia.

Es importante resaltar el Modelo Transaccional del Estrés de Lazarus y Folkman (1984) citado en Gabel-Shemueli, Peralta, Palva y Aguirre (2012), considerado un modelo cognitivo sobre el estrés y el afrontamiento que ha ejercido una notable influencia, debido a que este modelo estudia las divergencias entre la perspectiva de la persona y el entorno, así como el desequilibrio ocasionado principalmente, por estresores que tienden a influir interactivamente con la persona.

### **Activación del Estrés**

Ante las situaciones de estrés, habrá una activación generalizada del organismo, sugiere (Vásquez, 2014). Mientras que (Stiglbauer y Batinic, 2015) añaden que la salud puede verse afectada por dichas presiones del ambiente laboral y suele ocurrir cuando la persona no afronta apropiadamente el estrés laboral o no posee los recursos personales suficientes para tal fin, convirtiéndose en fuente de desequilibrio, alteración y enfermedad.

Una exposición frecuente al estrés produce deterioros fisiológicos directos en el sistema circulatorio, incitando una gran susceptibilidad a padecer enfermedades cardiacas, como aumento de la presión arterial y la actividad hormonal, así como disminuir en general la activación del sistema inmunológico. Mientras que, en el aspecto psicológico, los niveles

elevados de estrés imposibilitan que las personas afronten la vida de manera apropiada; su punto de vista sobre entorno se apaga.

También crea otras actuaciones dañinas para la salud, como un mayor consumo de tabaco, drogas y alcohol; hábitos alimenticios deficientes; y problemas para conciliar el sueño (Aguilar, 2013). Desde el nivel organizacional, estos problemas conducen a una extenuación de las labores organizacionales, ocasionando complicaciones a causa del desgaste de los trabajadores.

Vásquez (2014), sostiene que estos vicios, conocidos como hábitos de vida, son acciones indirectas por la cual el estrés puede facilitar la morbilidad y mortalidad en el ser humano. A raíz de esto, se incrementan estos comportamientos de riesgo para la salud, como una salida para paliar los efectos del estrés a corto plazo, reduciendo las prácticas saludables como el ejercicio físico, que constituye una estrategia natural para la regulación de los estados emocionales.

El autor (Newstrom, 2013), menciona que es más probable que se quejen, atribuyan sus errores a otros, exageren sus características dominantes y estén muy irritables, ocasionando errores en el trabajo, baja productividad, y que por motivos del desgaste genere un mayor ausentismo en las empresas.

A nivel fisiológico se distinguen tres ejes de actuación ante los eventos de estrés:

### **Eje Neural**

Se activa de manera inmediata, así como también la activación del sistema nervioso somático, el cual es el encargado de llevar la información sensitiva y motora a los músculos esqueléticos. A través de las neuronas, se emiten sensaciones como de dolor, frío. Los problemas derivados de esta activación excesiva son tensiones a nivel de los músculos (Londoño et al., 2005).

Entre los principales efectos de la activación del eje neural podemos citar: dilatación pupilar, secreción salivar escasa y espesa, sudoración copiosa, aumento de la tasa cardíaca, aumento de la contractibilidad del corazón, aumento de la rapidez del impulso cardíaco, vasoconstricción de los vasos cerebrales y de la piel, vasodilatación de los vasos de los músculos, dilatación de los bronquios, glucogenólisis en el hígado, contracción del bazo, disminución de la excreción de la orina y aumento del metabolismo basal.

### **Eje Neuroendocrino**

Para la activación de este eje se necesitan situaciones de estrés sostenidas, y se dirigen hacia la médula y las glándulas suprarrenales, seguida de la secreción de adrenalina y noradrenalina, el cual mantiene la actividad adrenérgica, produciendo resultados parecidos a los generados por la activación simpática, pero con efecto lento y perdurable. Sin embargo, esta durabilidad, puede desencadenar problemas cardiovasculares (Londoño et al., 2005).

Las consecuencias de la activación del Eje Neuroendocrino son aumento de la presión arterial, aumento de aporte sanguíneo al cerebro, aumento de tasa cardíaca, aumento de la estimulación de los músculos estriados, aumento de ácidos grasos, triglicéridos y colesterol en sangre, aumento de la secreción de opiáceos endógenos, así como disminución de riego sanguíneo a los riñones, al sistema gastrointestinal y a la piel.

### **Eje Endocrino**

Este eje implica una mayor actividad hormonal, en la que las conexiones adrenales-hipofisarias responden gracias a la liberación de glucocorticoides (aldosterona y desoxicorticosterona), los cuales hacen que los riñones retengan más cantidad de sodio y exista un aumento de glucógeno en el hígado (Londoño et al., 2005).

Al haber una excesiva liberación de estos mineralocorticoides, puede ocasionar problemas de hipertensión, Síndrome de Cushing (enfermedad que afecta la mente y el cuerpo) o necrosis en el miocardio. También se ven relacionadas la secreción de la hormona de crecimiento y de las hormonas tiroideas, en especial la tiroxina, la cual se encarga de regular los procesos metabólicos.

Otros efectos, descritos por Vásquez, (2014) son el aumento de la producción de glucosa, irritación gástrica, producción de urea, liberación de ácidos grasos en la sangre, producción de cuerpos cetónicos, azúcar en la sangre, depósitos de glucógeno en el hígado. Igualmente ocurre la disminución de los eosinófilos (células que participan en la respuesta inmune ante infecciones) en la circulación.

### **Técnicas para el Control del Estrés**

Si los trabajadores actuales no hacen un alto en su cotidianidad, si no empiezan a evaluar su propia conducta y si no trabajan técnicas que les permitan solventar sus trances internos en cada una de sus situaciones personales como el afecto, la convivencia en pareja, sexo, imagen de si (autoestima), amistad, salud, actividad principal diaria, economía y tiempo libre, y también su contexto social más inmediatas como su familia, serán propensos a que el estrés los aborde y afecte sus relaciones.

Para ello es necesario tomar ciertas técnicas que contribuyan a manejar el control de situaciones estresantes, o mejor dicho, afrontarlas con estrategias que los expertos dividen en dos categorías: las centradas en el problema y las centradas en la emoción.

Las primeras tienen como intento, por parte del individuo, de cambiar la situación problema por medio de acciones directas como la clarificación de la situación con la persona en

conflictividad, tratar de llegar a un acuerdo y tomar una decisión definitiva que ponga fin al problema (Vázquez, 2014).

En cuanto a las estrategias centradas en la emoción tienen como finalidad controlar el estrés emocional en el que se encuentra la persona por determinada situación. Suelen ponerse en práctica cuando la persona cree que sus acciones no surtirán efecto positivo para acabar con el problema. En la mayoría de los casos, estos métodos centran su atención en reducir la tensión emocional. Cualquiera que sea la estrategia a utilizar, las dos son factibles y dependerán de la situación y del marco temporal (Vázquez, 2014).

Cabe mencionar también, que las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción permiten hacerle frente al estrés laboral con mayor frecuencia a corto plazo, y se ven los resultados casi de manera inmediata, sin embargo, no perduran, por lo cual es necesario educar a los empleados en la utilización de estrategias centradas en el problema ya que estas son mucho más efectivas, así como implementar nuevos métodos y técnicas que puedan inculcar valores de respeto, empatía y amistad entre los empleados y sus grupo de trabajo, ya que el mantener un excelente ambiente de trabajo es fundamental para conservar niveles de estrés bajos.

Si nos vamos a las herramientas que disponen los seres humanos para contrarrestar los efectos nocivos del estrés está el ejercicio como correr, caminar, montar bicicleta, nadar o cualquier función aeróbica que disfrute regularmente, porque disminuirá el ritmo cardiaco en reposo y la presión sanguínea, de modo que el cuerpo no tendrá una reacción muy fuerte ante los elementos estresores y se recupere con mayor rapidez.

Otros autores exponen que la religión proporciona apoyo social, porque incluye amigos cariñosos y la oportunidad de sostener relaciones personales muy cercanas. La investigación ha

encontrado que las personas que rezan o asisten a servicios religiosos de manera regular, disfruta de mejor salud y de tasas muy inferiores a depresión que los que no lo hacen.

Según Osorio y Niño (2017) “la adopción de medidas que contrarresten los efectos del estrés en el trabajo trae beneficios para las organizaciones y los individuos” (pág. 90). Sostienen que el diseño y la implementación de estrategias de intervención enfocadas en la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y el bienestar de los trabajadores contribuyen con este propósito. Las intervenciones en estrés laboral retoman las categorías que en el campo de la salud se han trabajado tradicionalmente: intervención primaria, intervención secundaria e intervención terciaria.

Las aproximaciones primarias son estrategias orientadas a eliminar, reducir o alterar estresores en la situación de trabajo para prevenir la ocurrencia del estrés laboral. Las aproximaciones secundarias, enfatizan Osorio y Niño (2017), son actividades diseñadas para cambiar una reacción individual a los estresores, de esta manera se pretende prevenir que los trabajadores que han mostrado signos de estrés se enfermen.

Y las aproximaciones terciarias se usan para tratar los síntomas del estrés y la tensión después de que estos han sido identificados, es decir, tratar aquellos empleados que muestran serias consecuencias del estrés y rehabilitarlos cuando se da ausentismo por enfermedad.

En algunas grandes empresas se da ciertas motivaciones para despejar al trabajador de la rutina diaria del trabajo. Por ese interés de las empresas, de que un trabajador bien tratado rinde mejor en su área, ha creado vínculos afectivos para reducir estos niveles de estrés. Por lo general, el Departamento de Recursos Humanos cuenta con programas que “oxigenen” la vida de sus empleados. Muestra de ello han sido la organización de eventos deportivos, como caminatas y encuentros entre los trabajadores y sus familiares en actividades recreativas.

Porque tal como subraya (Peña, Díaz, y Carrillo, 2013) “la clave para que las empresas obtengan resultados positivos es el recurso humano, pues su trabajo es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y así lograr un clima organizacional satisfactorio; además, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga”. (pág. 115).

## **Conclusión**

Una vez finalizadas las investigaciones sobre el clima organizacional y el estrés laboral podemos deducir que existe una estrecha relación entre ambos términos. En un recuento por las ideas más importantes de las indagaciones realizadas, podemos establecer que el clima organizacional será el ambiente en el que se desenvuelvan los empleados de una determinada empresa, sin que se pueda evitar situaciones estresantes.

Dichos elementos desencadenarían una serie de alteraciones tanto físicas como mentales en cada integrante, hasta el punto de afectar moderada o considerablemente su organismo. Lo cierto es que, una vez consultadas las teorías y expertos en este asunto, es importante alertar a la población sobre el grave peligro que puede provocar el estrés en sus vidas.

Cuando se vive siempre en “modo de emergencia”, la mente y el cuerpo pueden pagar un alto precio. Por eso, refirieron los autores que mantener situaciones de estrés por períodos muy largos hacen que el organismo pierda el ritmo normal de sus hábitos sin que luego detecte cuáles son las prioridades.

A nivel corporal, el exceso de estrés hace que se liberen hormonas de manera desequilibrada y pueden provocar complicaciones como la aceleración cardíaca, dolores de cabeza, pérdida del cabello, complicaciones digestivas; desde el punto de vista conductual, suele ocurrir una antesala a la depresión, ya que el estrés mantenido acaba con las reservas de dopamina. Por eso, cuando no se controla y avanza hasta la fase de resistencia o agotamiento, una de las consecuencias es la aparición de síntomas depresivos. También se evidencian cambios de humor e impaciencia.

Entendiendo que el clima organizacional será el punto de encuentro de ciertas personas en el que pondrán en práctica sus conocimientos para diferentes tareas, es responsabilidad de la compañía velar por su seguridad, facilitando un ambiente agradable durante su estancia.

En concordancia con lo que establece el Gobierno de Colombia, a través del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el cual tiene la potestad de vigilar el desarrollo de la salud mental de los individuos de la población, atendiendo diferentes programas de prevención, promoción para su respectivo diagnóstico y tratamiento, lo que se evidencia como un tema importante para confrontar la problemática que presenta la población en cuanto a estrés laboral.

En ocasiones, la armonía se quiebra por la competencia laboral y esto genera más elementos estresores que complican el clima organizacional, el cual está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.

Ante esto, los expertos indican que es necesario aplicar estrategias de control para sobrellevar o resolver los problemas generados por el estrés. Muchos recomiendan realizar actividades físicas al aire libre, escuchar música ligera, leer un libro o hacer respiraciones de relajación.

## **Bibliografía**

- Aadmodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*.
- Alfonso Águila, B., Calcines Castillo, M., Monteagudo de la Guardia, R., y Nieves Achon, Z. (2015). Estrés académico. *Edumecentro*, 7(2), 163-178.
- Amador Moncada, J. A., Granada Díaz, H. A., Redondo Ortegón, J. M., & Olivar Tost, G. (2017). Nonlinear and Nonsmooth Dynamics in Stress-Sickness Processes. *Ciencia en Desarrollo*, 8(1), 9-19.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México. Castillo, M. y Pedraza, N. (2010) El clima Organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas, México. Recuperado en:<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2011/capm.htm>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. (2da. ed.). . Bogota Colombia : Mc Graw Hill.
- Cuevas-Torres, M., y García-Ramos, T. (2012). Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. *Trabajo Social*, 16(19), 1-22.
- Dorta Quintana. A (2013) *Definiciones y Dimensiones del Clima Organizacional*. Colombia. Recuperado en <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Floría, P. M. (2013). *Control del estrés laboral*. Fundación Confemetal.

- Gabel-Shemueli, R., Peralta, V., Palva, R., y Aguirre G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (58), 271-290.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2004). *Comportamiento organizacional* (No. 65.013). International Thomson Editores.
- Jarne, A. (2015). *Manual de psicopatología clínica*. Herder Editorial.
- Laredo, M. M. M. (2016). Estrés en universitarios. Cuestión de la facultad de químico farmacobiología de la UMSNH. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 2(3).
- Ley 1616. (2013). Ministerio de Salud y Protección Social. Bogota Colombia: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>.
- Llapa, E., Da Silva, G., Neto, D., López, M., Seva, A., y Gois, C. (2015). Uso de prácticas integradas y complementarias en el tratamiento del estrés ocupacional: una revisión integradora. *Enfermería Global*, 14(3), 291-303.
- Lostanau, V., Torrejón, C., y Cassaretto, M. (2017). Estrés, afrontamiento y calidad de vida relacionada a la salud en mujeres con cáncer de mama. *Actualidades en Psicología*, 31(122), 75-90.
- Newstrom, J. (2013). *El comportamiento humano en el trabajo*. 11ava edición. México. McGraw Hill.
- Organización Internacional del Trabajo. 2016. *Estrés en el trabajo*. Ginebra.
- Osorio, J. E., y Niño, L. C. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90.

- Peña, M., Díaz, M., y Carrillo, A. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal – Mecánica. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*, 6(3), 115-128.
- Stiglbauer, B. y Batinic, B. (2015). Proactive coping with job insecurity. *Work & stress. An International Journal of Work, Health & Organizations*, 29(3), 264-285.
- Vázquez, I. A. (2014). *Manual de psicología de la salud*. Ediciones Pirámide.
- Velayos, J. (2012). *Para pensar evolucionismo, mente y cerebro, género y estrés*. Navarra: Eunsa.
- Verduzco, R. O. F., & Hernández, C. G. (2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL Revisión genérica desde la teoría. *CULCyT*, (64).
- Bruner, L. (1983). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. Traductor: Lorena Páez de Villalpando. Revisión técnica: Federico García de alba Cantú. México: Agence d'ARC Inc.(les editions).
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Londoño, F. U., Franco, J. G., Franco, L. F. M., & Tobón, L. A. L. (2005). Ejes neuroendocrinos del estrés, síndrome metabólico y alteraciones psiquiátricas del síndrome de Cushing. *Iatreia*, 18(4), 431-445.
- Aguilar, E. 2013. *Estudio diagnóstico y factores psicosociales asociados a la calidad de vida en el trabajo*. México. Universidad Autónoma de Nuevo León.