

ESTRÉS LABORAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES: UNA MIRADA DESDE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD VENEZOLANA

WORKPLACE STRESS AND PSYCHOSOCIAL RISKS: A LOOK FROM THE HEALTH OF THE VENEZUELAN UNIVERSITY WORKERS.

Aixa Sumoza Sumoza,¹ Eliana Faneite¹

ABSTRACT

The following essay aims to review the transformations that in the world of work and especially in university institutions, have revealed new psychosocial risks that are linked not only to physical health but also the mental health of teachers as workers, deriving in multiple situations that consolidate the work environment. It was organized into four sections that constitute the epistemological body from the understanding of work stress, then the psychosocial risks at work, the connection between them and the reflections and meanings of this reality in the university. The process of reflections and meanings, identified the psychosocial risk factors that promote their development and prevalence, which can trigger pathologies that are sometimes unknown by the workers themselves, reflections that link aspects of the organization of work and its realization such as: multiplicity of tasks, work overload, inadequate spaces, lack of time and remuneration that compensates the efforts, are some of the main sources of psychosocial risks that contribute to the later development and prevalence of some symptoms of syndromes in this population.

KEY WORDS: workplace stress, psychosocial risks, workers' health.

RESUMEN

El siguiente ensayo tiene como propósito revisar las transformaciones que en el mundo del trabajo y especialmente en las instituciones universitarias, han puesto de manifiesto nuevos riesgos de orden psicosocial que se vinculan no solo a la salud física sino también la salud mental de los docentes como trabajadores, derivándose en múltiples situaciones que consolidan el ambiente laboral. Se organizó en cuatro secciones que constituyen el cuerpo epistemológico desde la comprensión del estrés laboral, posteriormente los riesgos psicosociales en el trabajo, la conexión entre éstos y las reflexiones y significaciones de esta realidad en la universidad. El proceso de reflexiones y significaciones, identificó los factores de riesgo psicosocial que propician su desarrollo y prevalencia, que pueden desencadenar patologías que algunas veces son desconocidas por los mismos trabajadores, reflexiones que vinculan aspectos propios de la organización del trabajo y de su realización tales como: multiplicidad de tareas, sobrecarga laboral, espacios inadecuados, falta de tiempo y de remuneración que compense los esfuerzos, son algunas de las principales fuentes de riesgos psicosociales que coadyuvan al posterior desarrollo y prevalencia de algunos síntomas de síndromes en esta población.

PALABRAS CLAVE: estrés laboral, riesgos psicosociales, salud de los trabajadores.

INTRODUCCIÓN

El estrés en el entorno laboral es una consecuencia inhabilitante del desempeño laboral, que posee un importe personal y social y repercute en múltiples aspectos de la vida de los individuos. En este sentido, las derivaciones del estrés son cuantiosas y progresivas generando índices de ausentismo, baja

productividad en las organizaciones, enfermedades profesionales y baja motivación en el trabajo, lo que conlleva a un nivel de rendimiento poco satisfactorio.

Desde esta perspectiva, el estrés según Ascanio, "es una secuencia de etapas, que responde el trabajador al recibir determinadas exigencias requeridas por sus supervisores, a la cual debe adaptarse para dar una réplica adecuada y oportuna utilizando los recursos disponibles a su disposición, induciendo que el trabajador realice un esfuerzo agotador para lograr tal fin".¹

El estrés laboral es un riesgo psicosocial que se manifiesta de diversas maneras, sin ningún tipo de distinción en los trabajadores. Es posible reconocer dos

Recibido: Marzo, 2019 Aprobado: Mayo, 2019

¹Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. Núcleo Aragua.

Correspondencia: Aixasumoza@hotmail.com

tipos de estrés: Eustrés (estrés positivo) que es definido como un estado de conciencia en el cual pensamiento, emoción y sensación parecen organizarse para proporcionar un efecto general de alegría, satisfacción y energía vital; Distrés (estrés negativo), percibido como aquel que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico en el individuo que lo manifiesta. Por lo tanto, dependerá de la manera como lo enfrente el individuo a través de su personalidad y emoción. De allí, se determinará los niveles de ocurrencia: (alto, medio y bajo).¹ En este sentido el estrés laboral puede ser positivo cuando el trabajador lo maneja adecuadamente, permitiendo que las prácticas laborales sean dinámicas; en caso contrario, produce consecuencias a la salud del trabajador y al desarrollo organizacional.

En este ensayo nos planteamos como propósito, revisar la influencia del estrés en el contexto del trabajo, teniendo presente, que actualmente la población de trabajadores universitarios padecen de estrés, quizás como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que labora, en el que vive y ha producido cambios ambientales, económicos y sociales, que son difíciles de superar. Por lo tanto, va enfocado a la concienciación en el ámbito laboral como área que desencadena un alto nivel de estrés y facilitar información de cómo combatirlo y alcanzar un mejor desempeño.

Estrés Laboral: Revisión Epistemológica

El estrés laboral según la Organización Mundial de la Salud (OMS)² es la respuesta automática y natural de los individuos ante un estímulo (estresor) o situación que resulta nueva, amenazadora o desafiante en los centros de trabajo. Igualmente la OMS³ indica que "las preocupaciones sobre desempeño exitoso y el temor a las consecuencias negativas resultantes del fracaso en el desempeño, evocan emociones negativas poderosas de ansiedad, enojo e irritación".

En este contexto, la experimentación del estrés se intensifica, especialmente en los casos, donde está presente como característica principal en el ambiente laboral la ausencia de apoyo por parte del nivel superior y compañeros de trabajo. Por lo tanto, el aislamiento social y la falta de cooperación aumentan el riesgo de estrés prolongado en las jornadas laborales y los efectos negativos a la salud relacionados, así como el incremento de los accidentes de trabajo.

La OMS, manifiesta la relevancia de este tema ya que sustenta que "la salud no es solamente la ausencia

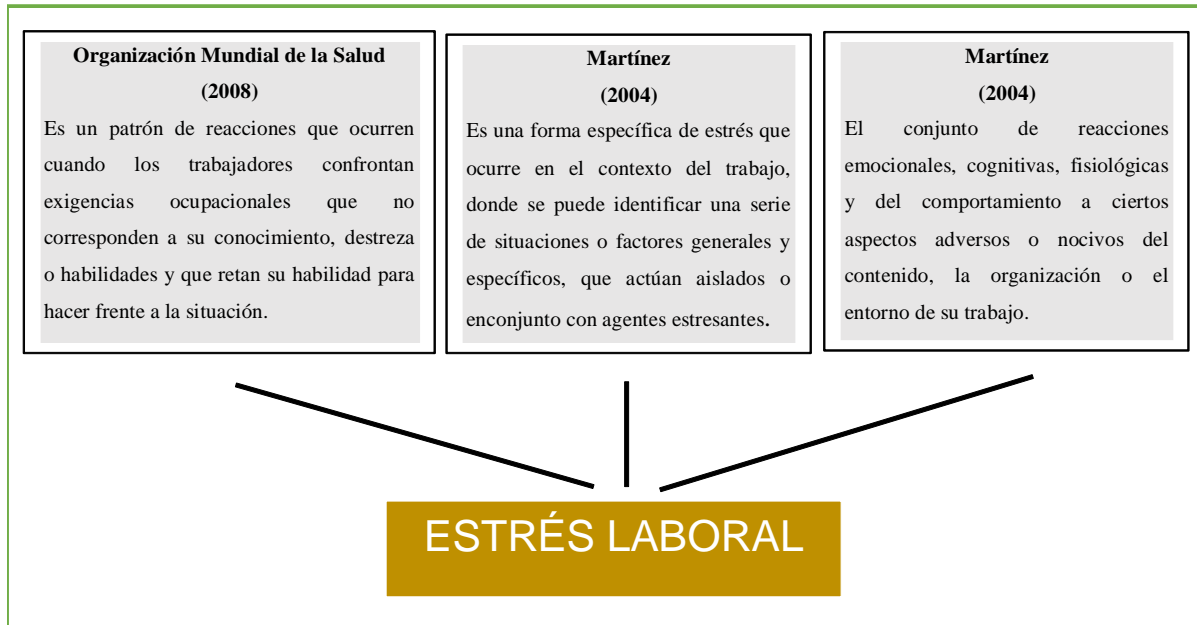
de enfermedad, sino un estado positivo de bienestar físico, mental y social, un ambiente saludable de trabajo no es sólo aquel donde hay ausencia de condiciones dañinas, sino aquel donde se llevan a cabo acciones que promueven la salud".³

Comprender lo expresado, es de vital importancia, ya que en ocasiones en los centros de trabajo, se tienen condiciones cómodas y confortables para el desempeño de las labores, pero también las organizaciones deben interesarse en promover condiciones que mejoren la calidad de vida de los trabajadores dentro y fuera del centro de trabajo. Así mismo, brindarles ayuda para el fomento de actividades recreativas, culturales y deportivas a fin de garantizar el bienestar integral, generando condiciones adecuadas para la salud física y mental en la comunidad organizacional.

Según lo expresado, las consecuencias del estrés laboral "no se limitan a la esfera profesional, sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar. La mayoría de las personas pasan una gran parte de su tiempo en el trabajo y éste desempeña un papel fundamental en su vida, tanto como fuente de sustento como de identidad personal y de relaciones con los demás"⁴. Para muchos el trabajo es una medida de sí mismo, de cuál es su valor como persona. En consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene muchas veces una gran influencia con su estado de ánimo. Es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a sus conocimientos, destrezas o habilidades y que lo retan para hacer frente a la situación. Cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con lo que cuenta el trabajador, entonces, se presenta una serie de reacciones, que pueden influir: respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y reacciones conductuales. (Figura 1)

Por consiguiente, el estrés laboral abordado de forma inapropiada, ocasiona repercusiones negativas en los trabajadores debido a que los elementos estresantes del entorno laboral afectan en general la calidad del trabajo, la productividad y la satisfacción personal. De acuerdo a esto, la respuesta del individuo es distinta según la fase de tensión en que se encuentra, si es inicial, la activación de las alteraciones del organismo que la producen son fácilmente remisibles, si se suprime o mejora la causa. De lo contrario, en una fase de tensión crónica o estrés prolongado, los síntomas se convierten en permanentes y desencadena la enfermedad.

Figura 1. Grupos y sub grupos de factores psicosociales determinantes del estrés laboral.



Fuente: Elaboración propia. Modificado a partir de Ivancavich J, *et al.* Comportamiento Organizacional. Mc Graw Hill (6ta. ed) 2006.⁷

De acuerdo a esto, el estrés laboral "afecta adversamente a la productividad, genera ausentismo, excesiva rotación laboral y afecta a la salud y bienestar del trabajador".⁵ Por tanto, el estrés es un componente inevitable de la vida, ser conscientes de los acontecimientos que lo ocasionan y cómo afectan puede ayudar a adoptar las medidas necesarias para controlarlo. Esto debido, a que el trabajo tiene una significación crucial en la vida de todo individuo y ocupa gran parte de su tiempo, constituye una fuente de ingresos, de autoestima y de relaciones sociales, ofrece satisfacción, retos y desarrollo pero cuando las exigencias laborales se han intensificado aparece el estrés en el lugar de trabajo, comprobándose que la eficiencia y el rendimiento disminuye en el trabajador.

Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Utopía o Realidad.

En el ambiente laboral, existen diversas características que definen el contexto psicológico y fisiológico de los individuos y determinan el riesgo potencial existente en estos de centros de trabajo. Es por ello, que en el desempeño diario es de vital relevancia la identificación de situaciones que puedan perjudicar potencialmente el estado de bienestar de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales son efectos que emergen de la delineación de las relaciones laborales establecidas por la organización, estructuradas según el diseño de cada puesto de trabajo. Por lo tanto, la construcción de un cargo está vinculado con una infraestructura que determina el espacio físico que resguarda al trabajador desde su integridad física hasta la psicológica; así mismo, los recursos tecnológicos y el capital relacional conforman elementos que inciden directamente en un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo progresivo de la organización y sus actores desde la sinergia y fusión sistémica orientada a la satisfacción individual y colectiva, es decir calidad de vida laboral.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha incrementado debido a su efecto en la salud laboral. En esta perspectiva, vale destacar la definición de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)⁶ de los factores psicosociales en el trabajo donde detallan que "consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y

experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo".

De acuerdo a a este planteamiento, se comprende que en estos factores convergen un conjunto de prácticas corporativas que constituyen la cultura organizacional desde su esencia, al interactuar condiciones de trabajo, estrategias gerenciales, liderazgo, tecnología, comunicación y ambiente laboral. Sin embargo, el desempeño es el elemento fundamental que va a marcar la pauta para la activación de los riesgos preexistentes que inciden directamente sobre la salud del trabajador. Por lo tanto, se menciona que los factores psicosociales "en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos". Sus efectos sobre la producción de estrés son muchos y variados. Algunos son positivos, como la automotivación y la estimulación para lograr metas y objetivos individuales. No obstante, otros son perjudiciales, contraproducentes y hasta potencialmente peligrosos⁷.

Es posible considerar que en el área laboral la potencialidad de un riesgo psicosocial depende de la visión de cada trabajador en función de la forma de ejecución de las tareas y responsabilidades atribuidas a cada puesto, para su adecuación exitosa. En este sentido, los factores destacados como riesgos psicosociales son características percibidas en el ambiente de trabajo que poseen un vínculo emocional para el individuo ya que, estos elementos que conforman las condiciones sociales del trabajo, son una realidad laboral que pueden generar alteraciones a la salud con consecuencias que dependerán de la capacidad de respuesta transformadora de cada individuo.

Estrés Laboral como Riesgo Psicosocial en el ambiente de trabajo: Hacia reflexiones desde la praxis profesional docente

Las organizaciones que han logrado posicionarse en los mercados laborables de forma competitiva están integradas por equipos de trabajo de alto desempeño con líderes fortalecidos con competencias blandas entre las cuales destacan: toma de decisiones asertivas, inteligencia emocional y empoderamiento a fin de generar acciones orientadas a robustecer las habilidades intrínsecas de cada empleado logrando así, el manejo adecuado de situaciones que pueden erosionar el bienestar integral de los trabajadores. No obstante, estos retos, en algunos directivos, en ocasiones, se ven obstaculizados por factores psicosociales generadores del estrés laboral.

En este orden de ideas, se conceptualizan aquellas situaciones negativas que aparecen con mayor frecuencia en el contexto profesional, teniendo en cuenta los diversos aspectos que pueden precipitar el desarrollo habitual del desempeño del trabajo. Por tanto, se considera que las situaciones laborales condicionan por sí mismas, determinadas reacciones en los individuos que en casos puntuales, podrían conducir al padecimiento del síndrome de estrés.

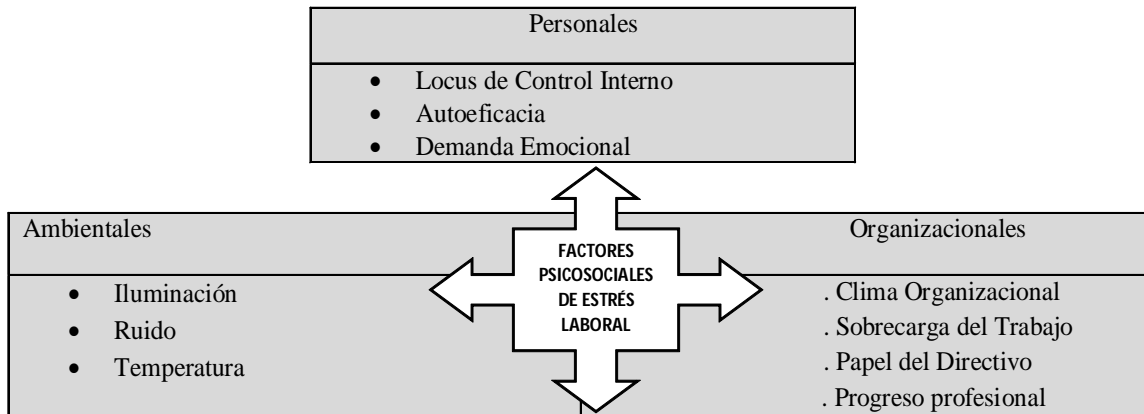
Por consiguiente, los factores psicosociales relacionales, interpersonales, psicológicos y sociales están presentes en todos los ámbitos donde se desarrolla la conducta humana. De tal manera, que su análisis presenta dos alternativas: primero, su identificación e intervención para propiciar bienestar en la población de trabajadores. En segundo lugar, su identificación e intervención, para prevenir la enfermedad derivada de los mismos. Bajo este escenario, se requiere el establecimiento de estrategias de control que permita monitorear el factor de riesgo psicosocial en función de prevenir la ocurrencia del estrés laboral.

En este particular, "los factores potenciales de estrés en el personal de las organizaciones hacen referencia a los estresores o estímulos perturbadores, amenazantes y/o adversos que provocan la respuestas de estrés en los ambientes laborales"⁸. De allí que, las principales categorías de estresores laborales, se encuentran constituidos por diferentes grupos y subgrupos dependiendo de cada dimensión. (figura 2)

Con base a lo anterior, los factores de riesgos psicosociales derivados del trabajo indican que no sólo las demandas psicológicas condicionan enfermedades y estrés laboral, sino que en esta dinámica juega un papel preponderante en el control ejercido por el trabajador en sus actividades laborales, surgiendo entonces la tensión laboral como un aspecto en el cual, existe alta demanda y poco control. De esta forma, la cantidad y la frecuencia de la ejecución de las tareas conjuntamente con el empoderamiento y autocontrol de las emociones individuales determinan condiciones de riesgo psicosocial tales como: trabajos de tensión alta, trabajos activos, trabajos de poca tensión y trabajos pasivos. En estas acepciones, se puede considerar que aquellas relaciones de trabajo donde las personas no tienen control sobre las actividades constituyen trabajos pasivos, cuyos efectos a los cuales están sometidos y pueden provocar graves daños en su estado de salud física y mental.

Así mismo, la OMS³, ha señalado que una de las consecuencias más reconocidas de los factores

Figura 2. Grupos y sub grupos de factores psicosociales determinantes del estrés laboral.



Fuente: Elaboración propia. Modificado a partir de Ivancavich J, *et al.* Comportamiento Organizacional. Mc Graw Hill, 2006⁷.

psicosociales del trabajo en cargos de Instituciones de educación superior, son las afectaciones a su salud mental, que a su vez trae otras consecuencias como el ausentismo y la ineficiencia en la productividad. En este sentido, cabe destacar, el conjunto de actividades a las que se ven sometidos los trabajadores universitarios especialmente los docentes que tienen unas particularidades en cuanto a su práctica profesional tanto en el aula o salones de clase y en algunos casos en la gerencia universitaria.

De acuerdo a lo expresado, el ejercicio docente en las instituciones de educación superior ha estado sujeta a cambios que se instauran cada vez con más fuerzas en el actual sistema universitario venezolano, pues se opta por una universidad integradora que además de responder a las necesidades de los estudiantes, también debe dar respuesta la demanda de un mundo globalizado y competitivo, a la innovación, transferencia y administración estratégica dentro del contexto organizacional universitario en tiempos de incertidumbre. Lo descrito, tiene el potencial de causar deterioro en la salud de quienes en estas instituciones, ostentan cargos directivos al manifestarse determinadas enfermedades de orden psicofisiológico que pueden llegar a repercutir en las actividades laborales de los docentes universitarios, y en consecuencia implicar costos económicos por concepto de tiempo, incapacidades médicas y ausentismo laboral.

En este contexto, se evidencia que las instituciones de educación superior como organizaciones trabajan con "el paradigma capitalista-neoliberalista, que surge a mediados de la década de los ochenta en países europeos y norteamericanos y luego se traslada al contexto latinoamericano; tal perspectiva, supone el desplazamiento de bienestar a uno de competencia, donde la universidad como referente cultural deja de ser una institución de la sociedad para convertirse en una organización del mercado, en la que se hace uso dinámico del capital humano académico"⁸. Lo anteriormente expresado, permite consolidar la visión de la universidad como un ente donde fluyen y cohabitan interrelaciones que conforman un sistema con todos los elementos que hacen de ésta institución un sistema abierto y flexible.

En este marco, las instituciones en el sector universitario ha reformado el paradigma del rol del profesional como trabajador desde lo social, como hilo conductor del conocimiento, para llevarlo hacia una perspectiva productiva con la implementación de estrategias con fines de autofinanciamiento adaptado a las exigencias de las nuevas relaciones de trabajo en los mercados laborales del siglo XXI. Por lo tanto, con el advenimiento de una realidad social y económica donde prevalecen herramientas tecnológicas y estratégicas en el proceso de aprendizaje, el docente en un espacio carente de una infraestructura con recursos relacionales

y financieros, al nivel requerido por la nueva plataforma social, puede distorsionar la auto percepción de su valía como capital intelectual generadora de nuevos profesionales capaces de desarrollar innovación y productividad en el mundo corporativo.

En este sentido, este docente debe mantener una constante actualización, que permita la reducción del tiempo empleado para la ejecución de las diversas tareas cotidianas y personales propias de las funciones asignadas. De este modo, en la estructura del trabajo en cuanto a los riesgos psicosociales el más exigente es el tiempo, categoría que da lugar a manifestaciones psicofisiológicas de diversa índole que generan nuevos riesgos, diferentes a los ya conocidos y evaluados por la salud ocupacional.

Reflexiones y Significaciones de una Realidad: Al Resguardo de la Salud Laboral

Para reflexionar sobre las instituciones universitarias, se precisa esbozar sobre su complejidad. las cuales se ven surcadas por exigencias derivadas de situaciones de incertidumbre por las cuales atraviesa Venezuela, como el aumento de la carga laboral, dada ésta por la diáspora reinante, que repercute en elevados ritmos de trabajo y responsabilidad. De acuerdo a esto, dichas instituciones son percibidas como espacios de compromiso y de responsabilidad social; sin embargo, actualmente se han visto enrumbadas a conocer y mejorar aspectos respectivos a los riesgos psicosociales con la finalidad de obtener respuestas en el ámbito laboral y en el área de la salud, que les permitan consolidarse y desarrollarse de acuerdo a las normativas internacionales.

Lo anterior, evidencia nuevas prácticas de trabajo en las universidades para lograr los cometidos de salud laboral emitidos por los organismos internacionales, los cuales subyacen y generan profundos cambios que deben sustentarse bajo la flexibilización de las actividades laborales y cambios tecnológicos, que exigen de parte de los trabajadores, docentes universitarios, mayor adaptabilidad y una actualización constante en torno a sus habilidades, reinventando de esta forma la manera de ver cómo deben estar atentos a estos aspectos de riesgo psicosocial que pudieran activarse en el desarrollo de las actividades propias del cargo e inherentes a sus funciones.

En concordancia a lo expresado, al trabajo en las universidades se le ha asignado un nuevo papel social, al de ser un espacio privilegiado para dar respuesta a los diversos sectores económicos del país, ésta responsabilidad genera en los docentes síntomas físicos

y psicológicos que repercuten en los niveles de eficiencia y competitividad para desempeñarse en sus cargos, lo cual ha ocasionado una mayor carga psicológica por la diversificación de las exigencias laborales de aspectos propios de la docencia.

Cabe acotar, que es necesario que emerja la idea de una universidad proveedora de talentos calificados y productora de nuevos conocimientos, orientada a satisfacer las necesidades de las grandes empresas; tal perspectiva tiene consecuencias significativas en el ámbito docente, al producir efectos negativos en la salud física, emocional y conductual, originando deterioro en la comunicación y en las relaciones interpersonales, lo que disminuye la productividad y calidad del trabajo.

En este orden de ideas, los riesgos psicosociales generan en los docentes, pérdida de la capacidad de controlar sus propios procesos y objetivos, lo que trae como consecuencia despersonalización en la relación con colegas y estudiantes. En este sentido, el proceso de trabajo en la universidad requiere de un encuentro dialógico entre seres humanos donde compartan sus experiencias y su formación por medio de una interacción continua que propicie, fundamente y enriquezca todo proceso laboral dentro del espacio universitario.

Es importante resaltar, que en el desempeño como docente universitario, los intereses profesionales están por encima de los intereses personales puesto que el trabajo se convierte en el eje articulador de sus vidas existiendo un alto temor al fracaso y por ende unos niveles de estrés elevados que afectan de manera diferencial a las distintas personas según sus percepciones y actitudes frente a las diferentes situaciones.

Estas situaciones lo llevan a enfrentar retos o desafíos en su profesión, pues con un nivel de salud donde exista un control adecuado de los riesgos psicosociales permitirá adecuar su práctica docente a las demandas y expectativas crecientes de la sociedad con respecto a sus tareas, porque éstas expectativas sociales generan en ellos angustias y procesos ansioso-depresivos como respuesta al estrés prolongado.

Ante esta perspectiva, el profesional debe distinguir entre las demandas racionales e irracionales y armarse de habilidades que permitan despersonalizar los conflictos, moverse con seguridad en los escenarios de trabajo e integrar los elementos de la nueva personalidad docente como la reflexión, el trabajo en equipo y la formación permanente.

Entonces se concluye que son diversas y múltiples las funciones que el docente contemporáneo tiene que enfrentar en su trabajo que a veces pueden resultar contradictorias entre sí y a medida que encuentra conflicto entre las tareas que tiene que realizar, va a estar más expuesto a desencadenar situaciones

displacenteras que producen estrés y riesgos psicosociales. Por ende, el estrés seguirá siendo la principal fuente de malestar e insatisfacción laboral, y son estos espacios los que permiten la divulgación y difusión de estos aportes cognoscitivos para la disminución de dichos riesgos en pro de la salud de estos trabajadores universitarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Ascanio, D. Incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal directivo del área administrativa de la Universidad Central de Venezuela Campus Maracay. Universidad de Carabobo. 2015; 17-18.
- 2) Organización Mundial de la Salud (OMS). La Organización del trabajo y el estrés. Ginebra, 2004. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf Consulta: Marzo, 2019.
- 3) Martínez, J. Estrés Laboral. Guía para empresarios y empleados. Madrid: Prentice Hall, 2004; 5-6, 26-27.
- 4) Spielberger, Ch y Reheiser, E. Encuesta de estrés laboral: diferencias de género en la medición del estrés ocupacional Revista de Psicología - Vol. III N° 3 1998.
- 5) Moreno Jiménez, B y Báez León C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. 2010.
- 6) Oficina Internacional del Trabajo (OIT). Factores Psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Serie 56, Ginebra 1984.
- 7) Ivancevich J, Konopaske R y Matteson M. Comportamiento Organizacional. México: Mc Graw Hill. 1989
- 8) Oficina Internacional del Trabajo (OIT). Factores Psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Serie 56, Ginebra 1984.
- 9) Ibarra, E. Capitalismo académico y globalización: la universidad reinventada. CEDES. 2003; 1059-1067.