

ESTRÉS OCUPACIONAL

DIANA MARIA CARDONA ANZOLA
RAUL ANTONIO ROBLEDO DE VILLA
DORA BEATRIZ URIBE MESA

UNIVERSIDAD CES
FACULTAD DE MEDICINA
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
MEDELLIN
2010

ESTRÉS OCUPACIONAL

DIANA MARIA CARDONA ANZOLA

RAUL ANTONIO ROBLEDO

DORA BEATRIZ URIBE MESA

CAPITULO DE LIBRO PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTA EN MEDICINA
LABORAL Y DEL TRABAJO

ASESOR: DR. GABRIEL JAIME LOPEZ

PSIQUIATRA

UNIVERSIDAD CES

FACULTAD DE MEDICINA

DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA

MEDELLIN

2010

Estrés laboral

INTRODUCCIÓN

Mediante el siguiente trabajo se busca dar a conocer la importancia que tiene en la actualidad el tema del estrés laboral, así como las posibles causas que desembocan dicha patología, tratando de dar respuesta en parte a los grandes vacíos que se evidencia por parte de los profesionales de la salud, hablando específicamente de aquellos que se han interesado por profundizar en el tema de la salud ocupacional, con relación al diagnóstico, tratamiento y prevención, percibiéndose cierta ambigüedad con respecto al tema, lo que ha llevado de alguna manera a la confusión con otras patologías, trayendo como consecuencias problemas laborales, clínicos, legales y de distinto orden tanto para el paciente, como para el profesional de la salud ocupacional, de la ARP o del empleador dado el caso.

En nuestro medio es una práctica frecuente sobre dimensionar síntomas y signos y realizar apresurados diagnósticos de trastornos depresivos, estrés postraumático, trastorno de adaptación y estrés laboral, sin tener en cuenta los elementos de la personalidad con los que cada persona responde a las dificultades del entorno, que matizan los síntomas psicopatológicos, Por tanto se debe valorar el tipo de personalidad del paciente, teniendo en cuenta que este reporte debe ser dado por un psicólogo especializado en salud ocupacional, esto según la normatividad.

El diagnóstico de estrés laboral como enfermedad profesional, ha venido ganando terreno dentro de las áreas de la medicina, especialmente en el área del trabajo y la salud ocupacional en el sistema de salud colombiano, dejando de ser un tema desapercibido por parte de algunos entes involucradas en la salud del trabajador como: el ministerio de la protección social, las administradoras de riesgos profesionales (ARP), los departamentos de salud ocupacional y los comités paritarios, bien sea por un desconocimiento en la existencia de la misma como una patología o por dificultades para valorar los factores de riesgo presentes

en el medio laboral, su diagnóstico, tratamiento y lo más importante su prevención. Lo anterior da cuenta del gran esfuerzo realizado por parte de los profesionales directamente involucrados en el tema como: médicos especialistas en medicina laboral y salud ocupacional, psicólogos ocupacionales, psiquiatras y administradoras de riesgos profesionales, lo anterior sin dejar de lado el reconocimiento que se da por parte del ministerio de la protección social, sobre aquellas patologías vinculadas al estrés laboral, como lo menciona la legislación colombiana en el decreto 2566 de 2009 en el artículo 1 numeral 42, el que enumera las patologías que se consideran derivadas del estrés “estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable”.

ANTECEDENTES HISTORICOS DEL ESTRESS LABORAL.

Desde la aparición de la relación laboral, cuando una persona ejercía una actividad bajo el mando de un superior recibiendo un salario, se puede situar la aparición del estrés laboral ya que es probable que se presentara sensación de frustración por parte del asalariado secundaria a esta relación aunque no estuviera definida como una patología específica.

El término de estrés es tomado desde el siglo XVII de un término de ingeniería empleado por Robert Hooke en su "ley de elasticidad", cuando explicaba el concepto de carga como la presión ejercida sobre una estructura generando un cambio en su forma. Haciendo la analogía con el concepto físico, la exigencia externa que se produce en una relación laboral produciría un desgaste mental y deterioro de su salud psicológica y física en quien lo desempeñaba.

En el siglo XIX el médico americano George Bernard, describe una enfermedad que llamó "neurastenia" como el resultado de una sobrecarga en las demandas del ambiente social de esta época; a su vez en Inglaterra era descrita por George Cheyne un padecimiento similar en la clase alta y que denominó "debilidad de los nervios".

En 1930 un médico austriaco Hans Selye realizó un experimento de esfuerzo físico extenuante con ratas de laboratorio y comprobó la elevación de las hormonas suprarrenales, la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas y a este conjunto de alteraciones orgánicas las llamó estrés biológico; consideró además que varias enfermedades como la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales eran el resultado de un prolongado estrés. Finalmente concluyó gracias a sus investigaciones que no solo los agentes físicos nocivos actúan directamente sobre el organismo como productores de estrés, sino que además, las demandas de carácter social y las demandas del entorno que requieren capacidad de adaptación provocan el estrés.

ESTRÉS LABORAL

A pesar que existen divergencias en relación al significado de estrés laboral, la definición la definición que mas se aproxima es “ el conjunto de signos y síntomas presentes en el ser humano que produce alteración en el equilibrio biosicosocial por una sobrecarga de estímulos que originan tensión emocional con conocidas respuestas fisiológicas.

Existe algún grado de consenso que el estrés laboral se presenta cuando el trabajador se ve sometido a horarios de trabajo extensos, sobrecarga de tareas, presión psicológica o física, malas relaciones interpersonales entre su grupo de trabajo principalmente de las figuras de mando o cuando percibe que el esfuerzo realizado no se ve compensado.

En este sentido hoy se reconocen 5 características esenciales para que probablemente un factor sea estresante :

- a) el estresor debe implicar amenaza o demanda
- b) el estresor constituye una fuerza con capacidad de alterar la integridad del organismo si sobrepasa el límite de elasticidad de dicho organismo
- c) el estresor requiere enfrentarse de manera efectiva ya que de mantenerse indefinidamente producirá daño en el individuo
- d) ser consciente del daño potencial del estresor no es necesaria para que dicho estresor posea consecuencias negativas y
- e) un estresor puede serlo tanto por que induzca una demanda excesiva para el organismo como también por lo contrario.

Se destaca entonces que lo que hace la diferencia es la forma como cada individuo afronta las situaciones estresantes, teniendo en cuenta las características individuales y la capacidad para encontrar ayuda en el medio, teniendo en cuenta que además de múltiples variables del entorno laboral y social, son la capacidad cognitiva y los elementos de personalidad los que determinan si un factor es estresante o no para el individuo.

Los ambientes laborales son medios estresantes en la medida en que la capacidad de afrontamiento del individuo falla o cuando hay un desequilibrio entre las demandas y la capacidad de este para hacerle frente; de lo anterior se deriva que el estrés laboral crónico, puede presentarse en cualquier tipo de trabajo aunque es más frecuente en el sector de servicios y en este la forma más común de presentarse es el llamado síndrome de Burnout, descrito por Gil-Monte como "acoso sicosocial en el trabajo, como respuesta a estresores crónicos laborales," diferente al acoso psicológico o Mobbing donde el estresor laboral es ocasionado por un conflicto interpersonal asimétrico, donde existe un acosador y un acosado. El Burnout no se relaciona necesariamente con la carga de trabajo ya que un trabajo monótono o desmotivador puede ocasionarlo. Desde este punto de vista este síndrome no está asociado a la fatiga sino a la desmotivación emocional que sigue al abandono de interés de aquello que para el individuo fue importante alguna vez.

Al respecto una de las definiciones más aproximada es la dada por Farber(1983) donde explica la relación de éste con el medio laboral "El Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo, que surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. suceden con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos y se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo, irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja auto estima".

FACTORES SICOSOCIALES DEL TRABAJO:

Son el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador en su medio laboral, algunos de carácter individual, expectativas económicas, desarrollo personal resultados de sus relaciones humanas y sus aspectos emocionales. Para abordar la relación entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores debe hacerse a través del concepto de estrés en donde tiene gran

importancia los estilos de vida saludables y los factores psicológicos y sociales negativos.

Entre los principales factores sicosociales que generan estrés laboral están los aspectos de organización, administración y sistema de trabajo además de la calidad de las relaciones interpersonales en su medio de trabajo, lo cual se resume en lo conocido como clima organizacional, que vincula la estructura, condiciones de vida de la colectividad del trabajo, así como el contexto histórico, demográfico, económico y social, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico su productividad y la estabilidad de esta que puede generar estados de salud o bienestar en los trabajadores.

En el contexto actual los acelerados cambios tecnológicos y las altas exigencias para la productividad afectan los trabajadores en su rutina de trabajo y en su ambiente familiar, lo que produce enfermedades crónicas por estrés. No se puede descartar en los factores externos sus relaciones sentimentales, los accesos a la salud, sus medios de transporte, la vivienda y la seguridad en su empleo.

Fisiopatología del estrés laboral

El estrés ha estado siempre presente en el ser humano desde el inicio de la evolución, es un mecanismo adaptativo del aparato psíquico, que le permite afrontar situaciones que puedan poner en peligro la integridad física o que representa una amenaza a su integridad emocional y que ayuda a anticipar una amenaza o peligro que lo pueda agredir, ocasionando una serie de múltiples manifestaciones orgánicas y psicológicas que tienen el fin de afrontar tal situación y adaptarse convenientemente para superarlo.

Estudios acerca de la fisiopatología del estrés muestra en modelos animales que el cerebro libera neurotransmisores como adrenalina y noradrenalina en respuesta a los estímulos, ya sean estresores psicológicos o físicos, y se produce una

respuesta endocrina por medio de la activación del eje hipotálamo hipófisis que actúan sobre las gónadas, la tiroides y las suprarrenales. El efecto sobre el sistema inmune es mediado por citoquinas o el aumento de los corticoides que se evidencia muchas veces a la predisposición a desarrollar enfermedades infecciosas o desarrollo de enfermedades autoinmunes y reumatológicas en los estados de estrés a los que se ve sometido por ejemplo un trabajador de la salud. Estas respuestas como el aumento del ritmo cardiaco, de la presión arterial, del flujo sanguíneo, aumento del tono muscular, incremento del estado de alerta, le permiten adaptarse y superar la amenaza.

Esta reacción consta de tres fases: una reacción inicial de alarma, en la que se activa la respuesta endocrina con las conocidas respuestas en el organismo, posteriormente aparece una fase de resistencia en el que se mantiene la activación de todos los mecanismos adaptativos por una cantidad limitada de tiempo y que varía dependiendo de cada individuo y su particular caso, ya que su estructura psicológica, temperamento, educación recibida, idiosincrasia en la que se forma, experiencias previas similares y capacidad de aprender de estas, serán las que conlleven más pronto o más tardíamente a la fase de agotamiento, si el estímulo estresor se perpetua en el tiempo. Es esta fase de agotamiento la que se manifiesta en el estrés crónico, y en el ámbito laboral se puede producir un caso de Burnout o “paciente quemado” por el trabajo.

Modelos explicativos del estrés laboral:

Son múltiples los modelos teóricos que intentan dar respuesta a la forma como el trabajador desarrolla estrés laboral. Teniendo en cuenta los factores medioambientales, los organizacionales, la capacidad del individuo de tomar control de la situación estresora, los recursos para dar soluciones a problemas, el apoyo con el que cuenta emocionalmente, la percepción de sí mismo en relación con su trabajo y el reconocimiento social y corporativo.

Modelo de Interacción demandas y control:

El estrés es ocasionado por una alta demanda, resultado del alto nivel de producción de la organización, actividades que requieren ritmo alto, alta concentración y gran responsabilidad por parte del trabajador, y con pocas posibilidades para tomar decisiones y de autonomía para desarrollar lo encomendado, en ocasiones enfrentándose a múltiples ordenes que pueden ser contradictorias, ya que no está bien definida la estructura jerárquica dentro de la empresa.

Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social:

Están relacionados igualmente una alta demanda por presentar resultados, pero tiene en cuenta el apoyo social que puede ser: emocional por medio de un buen ambiente con el grupo de trabajo, instrumental al dar respuestas a problemas puntuales que se identifiquen, informativo haciendo una asesoría y transmitiendo un conocimiento que es necesario para resolver una dificultad y valorativo a través de la autocrítica constructiva por parte de superiores, compañeros de trabajo y subalternos. De este modo se puede atenuar, controlar y solucionar las situaciones que pueden generar tensión emocional.

Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones:

Explica la aparición del estrés al presentarse un desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones, entendiendo este último como la carencia de recursos para llevar a cabo el trabajo que se realiza.

Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador:

En este modelo las demandas que enfrenta el empleado son mayores a los recursos con los que dispone, como carencia del equipo y la infraestructura adecuada o las mismas capacidades e instrucción pertinente o insuficiente para lograr los objetivos a cumplir.

Modelo orientado a la dirección:

Interactúan los estresores organizacionales y extraorganizacionales que influyen directamente sobre la auto percepción del trabajador de su medio laboral, con efectos psicológicos y orgánicos que conlleva cambios comportamentales y efectos en el rendimiento del trabajo desempeñado.

Las cualidades de cada individuo inciden positiva o negativamente en las demás variables.

Modelo de Desbalance esfuerzo y recompensa:

Hay un alto esfuerzo extrínseco dado por las demandas y obligaciones o intrínseco por una alta motivación y una recompensa insuficiente como salario insuficiente, inestabilidad laboral, retraso en los pagos, dificultades en la seguridad social y carencia de reconocimientos o incentivos de los superiores y la organización.

Valoración y diagnóstico del estrés laboral

El diagnóstico del estrés laboral no es una tarea simple en la que basta con el hecho de que el trabajador cumpla unos criterios muy definidos y precisos o cumplir ciertos valores en exámenes de laboratorio como sucedería en una patología clínica. Se necesita una concienzuda búsqueda y análisis de los diferentes aspectos involucrados alrededor de esta patología psicolaboral. No

existe un instrumento único o cuestionario que ayuda a acercarse al diagnóstico y a establecer la causa de su origen, son numerosos y varían dependiendo del lugar de origen de este, la legislación del país o momento cultural y de la ciencia que la estudia como la psicología, la psiquiatra o medicina laboral.

En Colombia la legislación actual en su **resolución 2646 del 2008 y decreto 2566 del 2009** estipula los criterios diagnósticos de las enfermedades derivadas del estrés y el ***protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés*** como de obligatoria aplicación para el diagnóstico de esta patología.

Para calificar estrés laboral se realiza una valoración de los factores estresores, moduladores, respuestas y efectos en el individuo y en la organización o empresa de estudio. Es indispensable tener en cuenta el punto de vista y la percepción del trabajador de su situación, ya que el diagnóstico está directamente relacionada con estas apreciaciones subjetivas tanto de la persona de estudio como del profesional que realiza el diagnóstico, empleando entrevistas y cuestionarios a empleados rasos, superiores, subordinados directivos o gerentes de la empresa, así como su estructura organizacional y sus características individuales.

Identificación de los factores de riesgo psicosocial fuera del medio laboral:

se deben evaluar los factores de riesgo extraocupacionales a los que se encuentra expuesto al trabajador ya que pueden ser estos la causa principal o de mayor peso como estresante psicosocial y cambiaría el diagnóstico de estrés de origen ocupacional a estrés de origen común.

Debe evaluarse tres fuentes importantes generadoras de estrés:

- a. factores intrafamiliares
- b. factores del entorno social
- c. factores intrínsecos del individuo

Factores intrafamiliares: Son todos aquellos relacionados con el desarrollo de las relaciones psicoafectivas entre los diferentes integrantes del núcleo familiar del

paciente, la dinámica entre estos, la fase de desarrollo en la que se encuentran y su interacción con el agentes externos, como la estabilidad económica y social. Entre estos se pueden mencionar la dinámica del núcleo familiar, relaciones de pareja y el apoyo que se recibe de ésta y los hijos.

Factores del entorno social: Hacen referencia a la interacción del individuo con las actividades que desarrolla y como la forma como se asumen, entre las que se destacan la vida social, realización de actividad física, la conducción de vehículos en medios estresantes, el clima cálido o húmedo, la idiosincrasia y el entorno sociocultural.

Factores intrínsecos del individuo: Dados por las características genéticas, edad, el tipo de personalidad, mecanismos adaptativos y de afrontamiento del estrés.

Es de gran importancia evaluar ***el tipo de personalidad*** del paciente que se evalúa para no caer erróneamente en un diagnóstico apresurado de estrés laboral, porque se puede estar ante un trabajador con una personalidad fronteriza, obsesivo compulsiva o histriónica en cuyo caso las reacciones, respuestas y comportamiento del individuo en su entorno no pueden considerarse parte de unos síntomas o signos psicopatológicos. Por ejemplo: pacientes con personalidad tipo A son más susceptibles de desarrollar estrés, toda vez que estas personas poseen patrones de comportamiento caracterizado por competitividad, agresividad, agitación, impaciencia y necesidad de cumplir objetivos y metas.

Identificación de los factores de riesgo psicosocial del medio laboral: estos pueden estar relacionados con las condiciones medioambientales o del diseño del puesto de trabajo.

Condiciones medioambientales: exposición a ruido, vibración, baja iluminación, altas o bajas temperaturas, condiciones climatológicas del lugar, espacio inadecuado ya sea por hacinamiento o aislamiento que dificulte la interacción y comunicación con los compañeros de trabajo, manejo de sustancias tóxicas conocidas por el trabajador que ocasionan tensión emocional por las posibles consecuencias sobre su salud, también las condiciones insalubres con exposición a material particulado, malos olores y una inadecuada ventilación provoca irritabilidad y dificultad para concentrarse en la tarea asignada.

Diseño del puesto de trabajo: el puesto de trabajo debe adaptarse a las características de cada trabajador asignado. Según su peso, talla y dimensiones corporales, que le permitan una posición ergonómica que evite la fatiga muscular y suficientemente cómoda para que permita concentrarse en las funciones encomendadas. Ya que un asiento que obligue a adoptar posiciones al trabajador como un aumento de la cifosis o una flexión cervical prolongada generara problemas osteomusculares y tensión emocional, predisponiendo al estrés.

Identificación de los factores de riesgo psicosocial en la organización y gestión del trabajo:

son el grupo de factores de riesgo más amplio y complejo de estudiar, requiere invertir el tiempo suficiente para conocer, comprender y analizar la estructura organizacional de la empresa, su funcionamiento y la dinámica en la gestión de los recursos humanos y las demás dependencias como por ejemplo el suministro de las materias primas por parte del almacén, el mantenimiento de equipos por parte del taller, suministro de equipos por el departamento de compras y la logística para que todo se distribuya y funcione oportuna y eficientemente. El médico laboral debe indagar acerca de las características organizacionales de la empresa,

como es su estructura jerárquica y estilo de mando, tipo de contratación que ofrece a sus empleados, prestaciones sociales, estímulos o sanciones y demás cualidades que interactúan directamente con el empleado.

Pausas y descansos en el trabajo: el trabajador debe contar con espacio físico adecuado y el tiempo prudente para tomar periodos cortos de descanso que le permitan cambiar de actividad, tomar los alimentos, aliviar tensión y alerta mental, interactuar con los compañeros de trabajo o realizar actividades culturales, lúdicas o deportivas.

Horarios de trabajo: jornadas de trabajo extenuantes con periodos de descanso insuficientes que no permitan al trabajador recuperarse del cansancio físico y mental predisponen al desarrollo de estrés. En algunos casos jornadas mayores de 12 horas pueden provocar disminución de la capacidad de responder asertivamente a los problemas que se presentan, mayores posibilidades en errores de juicio, calculo y dificultad para concentrarse.

Funciones y tareas: cargos en los que el empleado está sometido a sobrecarga de labores, instrucción insuficiente para el cargo que desempeña, falta del equipo, herramientas, suministros incompletos para laborar o con límites de tiempo estrechos y grandes responsabilidades en la que cualquier fallo puede ocasionar efectos catastróficos someten al individuo a gran ansiedad y preocupación.

Monotonía: trabajos repetitivos y mecánicos con poca posibilidad del ejercicio intelectual ocasionan perdida del interés por el trabajo, baja autoestima y estrés.

Autonomía: puestos en el que trabajador carece de capacidad de controlar su propio trabajo, tomar decisiones por sí solo, manejar su ritmo, recursos disponibles, tiempo a invertir en cada fase de desarrollo de un proyecto, tiempos

de descanso y otros aspectos que lo afectan directamente tienden a tener una auto imagen negativa y baja autoestima.

Carga mental: está dada por una relación directa entre el trabajador y la tarea que desempeña, es subjetiva e individual para cada persona , con unas características, conocimientos, actitudes y capacidades, pues una tarea puede ser difícil y estresante para alguien o estimulante para otro individuo, todo depende de cómo se afronta la situación. Puede darse una **sobrecarga cualitativa** cuando la dificultad de la tarea sobrepasa los conocimientos, preparación o instrucción del sujeto o **sobrecarga cuantitativa** cuando se deben realizar numerosas actividades que requieren especial atención mental, ocasionando saturación y agotamiento a la capacidad de respuesta en la labor. Actividades con poco estímulo intelectual se pueden considerar como **infracarga cualitativa** o si estas tienen un volumen bajo de asignaciones se considera **infracarga cuantitativa**. Tanto el exceso o el déficit son perjudiciales, ya que un poco de estímulo intelectual y emocional resulta beneficiosos y hace sentir útil, valioso y mejora la autoestima.

Formación: quien ocupa un puesto de trabajo debe tener la idoneidad y preparación adecuada para afrontar las situaciones que se le presenten. Una capacitación insuficiente no solo aumenta el riesgo de un accidente laboral en quien por ejemplo manipula una maquina, también genera insatisfacción e inseguridad.

Responsabilidad: la responsabilidad depositada en un empleado debe ser acorde a su nivel de formación, a la disponibilidad de los recursos necesarios y autonomía.

Desempeño de rol: es el conjunto de características, actitudes y comportamiento que enmarcan un determinado puesto de trabajo en una concepción social, es decir la imagen o representación que se tiene de la figura de mando como tal. Tiene dos componentes, lo que asume el trabajador de la figura que interpreta, como debe ser esta y lo que los demás interpretan o esperan de él. El rol en el trabajador puede verse afectado de las siguientes maneras como **Sobrecarga de rol**, cuando no hay un horario de trabajo fijo y establecido, hay gran exigencia del trabajo en jornadas extralaborales afectando las demás. Relaciones y situaciones sociales. También se presenta cuando se tienen varios empleos y múltiples responsabilidades. Se puede hablar de **Ambigüedad de rol** cuando las responsabilidades y quehaceres no están bien definidos generando inseguridad en su trabajo y toma de decisiones o de **conflicto de rol** cuando se presentan objetivos o metas diferentes en el interior de una empresa ocasionando desorganización y dificultades para cumplir las metas. Este también se puede presentar cuando algunos de las actividades encargadas al trabajador van en contra de sus creencias o criterios personales.

Comunicación: es la forma como se dan a conocer los objetivos de la empresa y transmitir órdenes, debe ser concisa y fácil de entender por todos los niveles de instrucción que tiene la institución.

Formal: es la que se mantiene en el ambiente de trabajo y se presenta entre los diferentes niveles jerárquicos.

Vertical descendente: se presenta de superiores a subordinados

Vertical ascendente: se presenta de subordinados a superiores

Horizontal: se presenta entre compañeros

Informal: se da entre compañeros fuera del contexto profesional.

Estilo de mando en el trabajo:

Autocrático: hay una figura directiva de poder que asume toda la toma de decisiones sin concertar con los demás, se vigila el trabajo de los subordinados sin aceptar críticas u opiniones, hay una pobre comunicación e innovación y no hay cabida a nuevas ideas.

Paternalista: es similar al autocrático en cuanto el poder y la toma de decisiones la ostenta una sola figura de mando, no hay participación para la toma de decisiones y la solución de problemas las asume quien dirige, sobreprotegiendo a los empleados.

Pasivo: el jefe hace un control distanciado en forma de asesoría y fomenta la autorregulación de cada individuo.

Democrático: hay un jefe que coordina, delega responsabilidades y resuelve los problemas más serios, deja espacio a la creatividad e iniciativas, atiende las críticas constructivas con el fin de mejorar y existe una muy buena comunicación entre los diferentes niveles. Hay un buen conocimiento sobre los objetivos corporativos.

Participación: se deben crear mecanismos para que los empleados puedan dar a conocer sus opiniones y puntos de vista en los asuntos institucionales que le atañen y sean de su interés, como tipo de contratación. Prestaciones sociales, vacaciones y cuadros de turnos. Una buena comunicación con sindicatos favorece las buenas relaciones y fortalece el crecimiento interno de la entidad.

Relaciones interpersonales: se debe fomentar el respeto y la tolerancia entre los empleados, evitar los conflictos y solucionar las discrepancias que puedan aparecer fomentando espacios de diálogo.

Condiciones de empleo: estilos de contrato con pobres garantías y salarios injustos que eluden responsabilidades sociales o dan sensación de inestabilidad laboral generan ansiedad y estrés.

Desarrollo profesional: la empresa debe promover el ascenso de sus trabajadores según sus logros, experiencia, adquisición de nuevos conocimientos y especializaciones con unos requisitos claramente establecidos que permitan la promoción de capacidades y sentido de pertenencia.

Según el protocolo para la determinación de origen de las patologías derivadas del estrés se contemplan 7 etapas las cuales discriminaremos a continuación:

Etapas 1: verificación del diagnóstico

Se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Diagnóstico de patología diagnosticada por médico especialista
- b. Cumplir con los criterios diagnósticos según las Clasificaciones Internacionales de las Enfermedades, validas en Colombia, y las guías del Ministerio de la Protección Social.
- c. tener exámenes y ayudas diagnósticas confirmatorias, historia clínica, exámenes periódicos del programa de salud ocupacional de la empresa.

Se debe estudiar factores de riesgo con un año de anterioridad al diagnóstico de la enfermedad para poder realizar un estudio más objetivo.

Esto con el fin de clarificar la posible fecha de instauración de la patología, el nexo de relación entre los factores de riesgo y establecer la precedencia del factor del riesgo a la enfermedad.

Es de anotar que es fundamental establecer plenamente el NEXO CAUSAL entre el factor laboral estresante y la enfermedad profesional de tipo laboral

FR → DX DE LA PATOLOGIA →ORIGEN

En caso de encontrarse el nexo causal, se continúa con la etapa 2, en caso contrario se cierra el caso.

Etapa 2 : confirmar que la patología en estudio puede derivarse del estrés

Patologías reconocidas en la tabla de enfermedades relacionadas con el estrés, validas en Colombia según el decreto 1832 de 1994 , modificado por decreto 2566 /2009 , son :

-ansiedad y depresión

-infarto agudo de miocardio y urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial

-colon irritable y enfermedad ácido péptica

En el trastorno de estrés postraumático, el origen depende de la causa que lo origina y se puede calificar de una vez, no requiere completar el protocolo

Otras patologías no reconocidas en la lista de enfermedades profesionales es necesario:

-describir y analizar la relación de causalidad entre la patología y el estrés basados en estudios epidemiológicos

-describir la patogenia de la enfermedad y la participación del estrés en la misma

-describir los factores de riesgo (ocupacionales y extraocupacionales) estadísticamente asociados a la patología que se demuestre en estudios descriptivos y analíticos .

Una vez demostrada el nexo de causalidad se debe continuar con las etapas del presente protocolo.

Etapa 3: evaluación de los factores de riesgo extralaboral y laboral

Método: cuestionario de Bocanument & Berjan y los desarrollados por el ministerio del trabajo y universidad javeriana

Gestión: por un experto, definido como el psicólogo con especialización en salud ocupacional con entrenamiento mínimo de 100 horas en factores psicosociales ¹

Metodología:

- a. Entrevista inicial con el trabajador
- b. Aspectos ocupacionales
- c. Aspectos extralaborales
- d. Informe de los aspectos a tener en cuenta
- e. Estratificación del riesgo. según el experto , por tiempo , frecuencia e intensidad como condición cotidiana o evento vital

Etapas 4: Ponderar el riesgo psicosocial ocupacional o extralaboral

Si predominan los ocupacionales se continúa el protocolo si predominan los extralaborales se cierra el caso como de origen común.

Etapas 5: evaluar otros factores de riesgo

Descartar otros factores de riesgo revisando la historia clínica y la evaluación directa del trabajador

Se analizarán los factores de riesgo para la patología a tener en cuenta así :

A. Hipertensión arterial :

- antecedentes heredo- familiares de hipertensión arterial, dislipidemia , enfermedad coronaria , alteración de la coagulación , diabetes y obesidad en el primer grado de consanguinidad
- Edad: mayores de 45 años
- obesidad: reconocida como imc de 30 Kg /m² o más
- evaluación factor de riesgo psicosocial

B. infarto de miocardio, otras cardiopatías y enfermedad cerebro vascular:

- hipertensión arterial no controlada
- dislipidemia no controlada
- tabaquismo
- diabetes no controlada
- evaluación de factores psicosociales ocupacionales

C. úlcera péptica:

- helicobacter pylori positivo
- Consumo de antiinflamatorios no esteroideos (aines)

-enfermedades sistémicas :enfermedades pulmonares , cirrosis y sepsis ,controladas o no

- evaluación de factores psicosociales ocupacionales

D. Síndrome de intestino irritable:

-sexo: femenino

-historia de abuso o maltrato infantil

-alteraciones idiopáticas de la motilidad intestinal

- evaluación de factores psicosociales ocupacionales

E. Depresión mayor :

- antecedentes heredo- familiares de primer grado

- Sexo: femenino

- Rasgo de personalidad: rasgos predominantes

-evaluación del factor de riesgo psicosocial

-patología previa mental

E. Trastorno de ansiedad generalizada

- Sexo: femenino

- Edad: mayor de 25 años

-evaluación del factor de riesgo psicosocial

-patología mental previa

F. trastorno de adaptación

- carencia de una adecuada red de apoyo familiar, amigos

-vulnerabilidad individual, estereotipados, rígidos, lo que los hace más susceptibles que el resto de la población general

- Bajo nivel de identificación con el trabajo, descontento o inconformidad persona

-evaluación factor de riesgo psicológico

-patología mental previa

Etapas 6: matrices de evaluación, ponderación de todos los factores de riesgo

Estas son matrices preestablecidas dadas por el ministerio de protección social donde se debe evaluar uno a uno los factores de riesgo tenidos en cuenta para cada patología, donde se tabula así: 1 si es positivo y 0 si es negativo, se debe

multiplicar por el peso dado, se divide por el total se multiplica por 100, y se obtiene el valor para cada factor .²

Valor estimado x valoración / el total de la suma de los pesos x 100 % =peso relativo del factor de riesgo

Ahora discriminaremos estas matrices para cada patología a tener en cuenta

a. Hipertensión arterial

Factor de riesgo	Valor estimado	valoración	peso	Peso relativo
Antecedente heredo-familiar	0.260			
Edad(mayor 45 años)	0.220			
Obesidad	0.200			
Factor ocupacional	0,320			
total	1.000			

b. infarto y enfermedades isquémicas del corazón

Factor de riesgo	Valor estimado	valoración	peso	Peso relativo
Hipertension no controlada	0.197			
Dislipidemia no controlado	0.237			
tabaquismo	0.220			

Diabetes no controlada	0.270			
Factor psicosocial	0.077			
total	1.00			

c. accidente cerebro-vasculares

Factor de riesgo	Valor estimado	Valoración	peso	Peso relativo
Hipertensión arterial no controlada	0.107			
Dislipidemia no controlada	0.237			
Tabaquismo	0.220			
Diabetes no controlada	0.270			
Factores de riesgo psicosocial	0.077			
Total	1.00			

D . Ulcera péptica

Factor de riesgo	Valor estimado	valoración	peso	Peso relativo
Presencia de Helicobacter pylori	0.330			

Consumo crónico de antiinflamatorio no esteroideos	0.300			
Enfermedades sistémicas	0.240			
Factor psicocial	0.130			
total	1.00			

E. síndrome de intestino irritable

Factor de riesgo	Valor estimado	valoración	peso	Peso relativo
Sexo femenino	0.210			
Historia de maltrato infantil	0.300			
Alteraciones de la motilidad intestinal	0.155			
Factor psicossocial	0.335			
Total	1.00			

F. depresión mayor

Factor de riesgo	Valor estimado	valoración	Peso	Peso relativo
------------------	----------------	------------	------	---------------

Antecedente heredofamiliar	0.227			
Sexo femenino	0.160			
Rasgos de personalidad	0.173			
Patología previa	0.197			
Factor psicosocial	0.243			
total	1.00			

G. trastorno de ansiedad generalizada

Factor de riesgo	Valor estimado	valoración	Peso	Peso relativo
Edad >25 años	0.185			
Sexo femenino	0.185			
Patología previa	0.200			
Factor psicosocial	0.130			
Total	1.00			

H . trastorno de adaptación

Factor de riesgo	Valor estimado	valoración	peso	Peso relativo
------------------	----------------	------------	------	---------------

Carencia de apoyo familiar	0.225			
Vulnerabilidad	0.165			
Bajo nivel de satisfaccion	0.225			
Factor psicosocial	0.205			
Total	1.00			

Etapa 7 comparar el factor de riesgo psicosocial frente a los factores comunes, con el punto de corte que se ha establecido.

Se debe evaluar el factor de riesgo psicosocial, si el factor de riesgo psicosocial es **superior o igual** al que indica la tabla , se concluirá que es ocupacional, **si es inferior** se concluirá que es de origen común .

Puntos de corte para el factor psicosocial ³

Patología	Punto de corte de factor psicosocial
Hipertension arterial	55 %
Infarto de miocardio	25 %
Accidente cerebro vascular	19 %
Úlcera péptica	51 %
Síndrome de intestino irritable	50%
Depresión mayor	40 %
Trastorno de ansiedad generalizada	41%
Trastorno adaptativo	55%

El protocolo para el diagnostico es una pauta adecuada que se puede difundir mas al personal asistencial ocupacional y en donde se debe indagar mas y explorar mas los factores psicosociales.

Se debe procurar por encontrar baterías y medidas más estandarizadas como instrumentos claros y objetivos donde todos indaguen por los mismos factores psicosociales no dejando de antemano la opinión del experto . En Colombia según la guía técnica para el análisis de la exposición de factores de riesgo ocupacional del ministerio de protección social exponen que aun está en proceso de estudio esta herramienta.

Proponemos una nueva herramienta para diagnostico donde se tenga en cuenta el tipo de personalidad , las características propias de cada actividad laboral , y realizar la evaluación de forma objetiva, y se eviten los sesgos subjetivos por la autopercepción .

Sugerimos desarrollar un estudio descriptivo y analítico basado en métodos estadísticos en donde se pueda analizar ampliamente las diferentes variables que intervienen en el estrés tanto ocupacional como extraocupacional , y se amplien los factores excluyentes o de origen común de la patología en estudio.

PREVENCION DEL ESTRÉS LABORAL

El manejo del estrés es ante todo de carácter preventivo, evitando todas aquellas situaciones o factores desencadenantes a nivel intralaboral como extralaboral, mediante la educación, la intervención individual del paciente y la organización empresarial, toda vez que se pueden crear estilos de vida saludable que abarquen diferentes aspectos, que incluyen una dieta balanceada, horarios organizados que le permitan tener niveles adecuados de glucosa y nutrientes, evitando horas prolongadas de ayuno o de ingesta de alimentos altos en grasas y carbohidratos como los encontrados en las “comidas chatarras”. Se debe educar en técnicas de relajación o yoga, orientados por un psicólogo o personal idóneo en la materia. Fomentar el ejercicio y la actividad física que sea del agrado del trabajador, ofreciendo múltiples opciones según el gusto, la capacidad física y la edad de cada individuo. Las actividades lúdicas y artísticas permiten cambiar la rutina, canalizar emociones en forma positiva y aumentar la autoestima.

La realización de talleres y charlas acerca de cómo mantener buenas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo fomentan un ambiente de trabajo agradable y cálido. Pausas activas en el que se realicen estiramientos y relajación muscular, evitan contracturas y dolores musculares como Lumbalgias y cervicalgias.

Intervención individual del paciente con estrés.

Requiere de la evaluación por psiquiatría, psicólogo ocupacional y de ser necesario por trabajo social, realizando un enfoque integral y tratamiento multidisciplinario, ya que las dificultades y origen de los factores desencadenantes pueden abarcar no solo el aspecto biológico sino también el psicológico y el social. La terapia cognitivo conductual unida al tratamiento farmacológico suele tener buenos resultados.

Intervención organizacional para el manejo del estrés.

La distribución de la carga laboral debe ser equitativa y acorde con los conocimientos y habilidades del trabajador, organizando el tiempo disponible para las entregas de informes y proyectos asignados, con el fin de evitar sobrecargas y tiempos de trabajo estrechos que actúan como factores estresores.

- Diseño del puesto de trabajo para cada cargo con el fin de que quien lo ocupa cumpla con las características físicas y perfil ocupacional acorde a las necesidades exigidas en el cargo.
- Dar estímulos y reconocimientos a los empleados con buen desempeño incentivando un sentido de pertenencia a la institución, dejando claro que son ellos el recurso humano, lo más valioso de la empresa.
- Fomentar las comunicaciones interpersonales formales e informarles entre empleados y puestos de mando.
- Dejar claro a cada empleado sus obligaciones y responsabilidades

- Permitir la opinión en la toma de decisiones por parte del personal, en los temas que influyen directa o indirectamente el bienestar laboral.
- Permitir en lo posible horarios de trabajo flexibles que sean aptos en la satisfacción de las demandas tanto intra como extarlaborales.
- Realizar rotación de turnos en tareas monótonas o de alta concentración con el fin de evitar fatiga y posibles accidentes.
- Intervenir las condiciones medio ambientales causantes de estrés como: ruido, vibración, baja iluminación, calor no frío, hacinamiento o poca ventilación.
- Proporcionar a los empleados estilos de contrato dignos que ofrezcan seguridad y salario justo que permitan la realización del proyecto de vida de cada individuo.
- Reconocer los logros y experiencias laboral, permitiendo ascensos y promociones en el interior de al empresa.

BIBLIOGRAFIA

1. resolución 2646 / 2008 , capítulo 1 , artículo 3 , numeral p
2. protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés -2004 –pag 60- 63

3. protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés -2004 –pag 64
4. M. Gijswijt-Hofstra, *Introduction: Cultures of Neurasthenia from Beard to the First World War*, en, *Clio Medica/The Welcome Series in the History of Medicine*, Rodopi, New York 2001, pp. 1-30.
5. Robert Kugelman, *Stress: The Nature and History of Engineered Grief*, Praeger, Westport 1992, pp. 86-88.
6. James Mark Baldwin, *Dictionary of Philosophy and Psychology*, The Macmillan Company, New York 1901.
7. El 20% de los mexicanos padece estrés laboral. Noticias Financieras 2008 May 29.
8. Síndrome de la Fatiga Crónica afecta a 500,000 mexicanos. Noticias Financieras 2008 Jul 10.
9. Empleadores destacados demuestran que la inversión en la salud y el bienestar conduce al éxito de los negocios. PR Newswire en Español (South America) 2008 Mar 10.
10. Empleadores destacados demuestran que la inversión en la salud y el bienestar conduce al éxito de los negocios. PR Newswire en Español (South America) 2008 Mar 10.
11. Clapper DC, Harris LL. Reliability and Validity of an Instrument to Describe Burnout Among Collegiate Athletic Trainers. *Journal of Athletic Training* 2008 Jan/Feb;43(1):62.
12. Combs JP, Bustamante RM. The Boiled Frog. *Principal Leadership* 2007 Oct;8(2):7.
13. de Paz D. Acumulacion de tareas por la crisis causa estres en los empleados. NoticiasFinancieras 2009 Jan 26.
14. Dickinson T, Wright KM. Stress and burnout in forensic mental health nursing: a literature review. *British Journal of Nursing* 2008 Jan 24-Feb 13;17(2):82.
15. G. GG. Opinión - El trabajo como sendero de autorrealización y servicio creativo; [Source: Portafolio]. Noticias Financieras 2007 Feb 23:1.
16. Hayes CT, Weathington BL. Optimism, Stress, Life Satisfaction, and Job Burnout in Restaurant Managers. *J.Psychol.* 2007 Nov;141(6):565.

17. Herbers A. Time Out. Investment Advisor 2007 Sep;27(9):125.
18. Lopera J. Opinion - El "mobbing" o acoso psicologico en el trabajo en Colombia; [Source: Portafolio]. NoticiasFinancieras 2005 Jan 31:1.
19. Patel N. Burnout: the darker side of stress. NZ Business 2008 Apr;22(3):48.
20. Pusino SM. Experto admite que pocas empresas invierten en la salud de sus empleados; [Source: El Pais]. NoticiasFinancieras 2006 Jan 27:1.
- 21 Vives MB. Trabajo a distancia aleja el estres laboral. NoticiasFinancieras 2008 Aug