

DIRECCIÓN GENERAL DE INSTITUTOS
DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS
PENITENCIARIOS

INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS INSTITUCIONALES

LA PLATA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES
ARGENTINA

AUTORIDADES

LIC. SERGIO VÁZQUEZ

DIRECTOR DE ESTUDIOS PENITENCIARIOS

LIC. JORGELINA ÁLVAREZ

LIC. ANA CREMASCHI

LIC. CECILIA OLIVERA

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PENITENCIARIOS

TRABAJO

Nº 6

LA TAREA PENITENCIARIA Y SUS EFECTOS EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES

REFERENTE

Téc. Sup. Marcos ARRAMÓN

EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

Prof. Yanina V. MOLINA

COLABORADORES

Lic. Gabriela CASANELLA

Téc. Sup. Gabriel REQUENA

ASESORAS METODOLÓGICAS

Lic. Ana Julia LACCHINI

Lic. Pamela VESTFRID

INFORME FINAL ABREVIADO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Nuestro objeto de estudio aborda la tarea penitenciaria y la salud mental de algunos agentes. Nos interesa saber cuáles son las razones por las que el personal solicita licencia médica. Se está investigando si el SPB es propicio a enfermedades de esta índole y, en caso afirmativo, pretendemos identificar factores generadores con el fin de disminuirlos o eliminarlos, contribuyendo a mejorar la salud de los agentes y, de ésta manera, la calidad de vida de los mismos, como así también optimizar el funcionamiento de la institución.

FUNDAMENTACION DEL PROBLEMA

El marco que sustenta nuestra propuesta se funda en garantizar, a través del accionar penitenciario, cumplir con el mandato emanado por la ley y atendiendo a los avances tecnológicos que se registran. Es por ello que nuestra institución requiere de material humano idóneo que pueda llevar a cabo la misión y función encomendadas.

Pensar en formar parte del estado es ser consciente que el rol social a asumir trascenderá el interés individual para contribuir a la construcción de nuestra sociedad en democracia.

El SPB desempeña una misión de claro compromiso social orientada al bien común y a la inclusión socio comunitaria. Se necesitan, entonces, ciudadanos comprometidos, con vocación de servicio, que no actúen de manera indiferente, prepotente o negligente hacia el otro; que sean honestos, transparentes, respetuosos y dignos del cargo que ocupan, que sean capaces de reconocer en el otro a una persona, como sujeto portador de derechos.

La presente investigación se basa en licencias médicas por cuestiones psiquiátricas, debido a que las mismas constituyen una problemática que ha ido incrementándose con el correr del tiempo.

Esto último se ha convertido en una inquietud para nuestro grupo de investigación, por lo que nos preguntamos ¿Existen en el ámbito laboral del agente penitenciario factores desencadenantes de enfermedades mentales? La modalidad de 24 horas laborales por 48 horas de franco ¿puede afectar negativamente en la salud mental del empleado? La remuneración y la falta de comunicación entre el personal ¿pueden ser factores desencadenantes? ¿Las carpetas psiquiátricas pueden convertirse en un vicio institucional?

Inicialmente, la investigación recaló en la Sección Guardia de Seguridad Exterior y en la Sección Asistencia y Tratamiento, debido a que en estos lugares el personal trabaja con la modalidad de 24 horas de servicio por 48 horas francas. Posteriormente, continuamos con el resto de las secciones que conforman una Unidad Penitenciaria, donde también se observaron casos de pedidos de carpetas psiquiátricas.

OBJETIVO GENERAL

Identificar en el actual contexto penitenciario los factores que predisponen el desarrollo de psicopatologías en el personal, la relación que se establece en los mismos y la incidencia que ello tiene en la institución.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

-Identificar factores desencadenantes de patologías psiquiátricas propias del Servicio Penitenciario Bonaerense.

-Individualizar las patologías psiquiátricas más frecuentes que sufren los agentes penitenciarios.

DISEÑO METODOLÓGICO

Se llevó a cabo un diagnóstico inicial con el fin de conocer la situación actual, respecto del estado de la cuestión. Se investigó el tratamiento específico que a la fecha ha tenido esta problemática abordada y se llegó a la conclusión que no habría un aprovisionamiento científico perfectamente definido, teniendo en cuenta que la finalidad de este equipo es plantear un abordaje profesional a partir de los resultados.

Respecto de las herramientas metodológicas utilizadas, se tuvieron en cuenta el análisis bibliográfico de los textos (libros, monografías, informes) recopilados durante el proceso de investigación referido al tema en cuestión (estrés laboral y carpetas psiquiátricas), las entrevistas se realizaron en el Hospital de Psiquiatría de Hinojo a la Doctora Wagner y a la Licenciada Urturi y las encuestas fueron realizadas a doscientos empleados penitenciarios que se desempeñan en la Unidad N° 2 de Sierra Chica y fueron seleccionados teniendo en cuenta los horarios de trabajo (24 horas de servicio por 48 horas francas, servicio diario, servicio de 12 horas por 36 horas francas y full time), la sección y grupo de trabajo a la que pertenecen y la antigüedad en el mismo, con el fin de revelar las condiciones laborales en las que desarrollan sus actividades y que pueden ser desencadenantes de estrés laboral y devenir en problemas psicológicos. También se tuvieron en cuenta el aporte de las estadísticas arrojadas por las encuestas mencionadas y el análisis de la documentación recopilada con el fin de dar sustento teórico y enriquecer nuestra investigación.

MARCO CONCEPTUAL

Desde el punto de vista histórico, el trabajo como actividad humana ha estado regido por parámetros económicos e ideológicos, en donde se establecen relaciones diversas y heterogéneas. Para Freud, el trabajo incorpora al ser humano a la comunidad revalorizando su dignidad como persona productiva, permitiéndole vislumbrar un camino y temporalizar su existencia. Desde su punto de vista, la actividad laboral es signo de salud y responde a las necesidades, motivaciones y frustraciones del individuo. Además, en la vida cotidiana genera un circuito cíclico de horarios, preparación física e interrelación con compañeros, jefes y subordinados, lo que lleva a establecer y desarrollar diferentes grados de comunicación y roles. Si bien dicha actividad genera una rutina, no es esto lo alienante, sino el trabajo en sí. También es preciso tener en cuenta las limitaciones propias con la que el trabajador ingresa a la institución, los grados de tolerancia y/o afectación son diferentes en todas las personas, a lo que también se le suma el escaso tiempo recreativo y de descanso con el que cuenta el individuo. (THOMAS, Alejandra E. y VIDAL, Matilde M. Capítulo 1, 2003)

En materia de salud, lo que genera la imposibilidad de trabajar en un ser humano surge de enfermedades físicas y psíquicas. En lo que respecta a estas últimas, se ven con mayor frecuencia en *instituciones totales* (Cárceles y Hospitales Psiquiátricos), por lo que

serán materia de análisis en el desarrollo del presente informe debido al incremento de las licencias por enfermedades de índole psicológicas y/o psiquiátricas (carpeta psiquiátrica), en el ámbito del SPB, haciendo especial hincapié en las unidades pertenecientes al Complejo Penitenciario Centro.

El ámbito carcelario, en donde el trabajador (agente penitenciario) desarrolla su actividad laboral, cuenta con características y rasgos propios que hacen al mismo y que no se encuentran en la mayoría de los trabajos. Uno de estos es el peligro latente, siendo éste el eje de la actividad penitenciaria. Esto es así debido a la relación entre el agente penitenciario y los internos, signada por un nivel de tensión constante que varía todo el tiempo y que está sujeta a múltiples variables. Dicha tarea puede tornarse exigente y desgastante, en especial en áreas como la Sección Vigilancia y Tratamiento y el Grupo GIE (Grupo de Intervenciones Especiales). Las mismas cuentan con un potencial peligro que expone al trabajador a las vicisitudes que caracterizan el ambiente carcelario. Esta exposición compromete la salud emocional y psicológica del trabajador, derivando en la dificultad para cumplir con su trabajo haciendo uso, cada vez con más frecuencia, de la licencia por estrés laboral. Pero para poder comprender de qué se trata dicha patología, debemos realizar una explicación del concepto *estrés*, sus características, tipos, componentes y etapas o fases.

El término estrés debe su origen al termino francés *desstress* (Melgosa, 1999) y fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quién lo definió como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante (SATSE, evolución del concepto estrés).

Peiró definió al estrés como un “esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta como amenaza de peligro (...) o como imposibilidad de predecir el futuro”. Además lo señala como “una capacidad adaptativa de los seres humanos para garantizar su supervivencia” (Peiró, 1992).

Desde la visión de Peiró, se asume una concepción negativa del estrés, es decir, como una experiencia nociva a eliminar pero, no obstante, sostiene que no siempre es así debido a que el estrés es, como ya hemos mencionado, un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye de forma importante a su supervivencia y al buen desempeño de sus actividades y de su vida. Es decir que, ante una situación de amenaza que atenta contra el equilibrio del individuo, su organismo todo, emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse y lograr un reequilibrio en la vida del mismo. Este fenómeno es

definido por Selye como el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo como consecuencia de la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor. Es decir que frente a cualquier agente agresor el organismo produce, de manera simultánea, una serie de reacciones típicas y/o atípicas en función del estímulo agresor, independientemente de la naturaleza del o de los mismos. El conjunto de manifestaciones atípicas lo denominó *Síndrome General de Adaptación* o *Síndrome de Stress* (Selye 1951).

Es por ello que, el estrés y las experiencias estresantes han sido implicadas en la etiología y fisiopatología de situaciones crónicas de salud física y mental, que ahora representan una gran amenaza para la salud (Cohen et al 2007).

En conclusión y teniendo en cuenta lo mencionado, podemos decir que el estrés es la respuesta genérica del organismo ante cualquier estímulo, ya sea positivo o negativo, físico o psíquico. En términos médicos, implica una activación del eje hipotálamo-hipofisario-suprarrenal y del sistema nervioso autónomo. Hechos que indirectamente implican al sistema inmunológico y endocrino, lo que conlleva variaciones en los procesos metabólicos (aspectos fisiológicos) (Córdova, 2004) y una activación psicológica inespecífica para reaccionar a los estímulos estresantes; como es el incremento de la capacidad de atención y concentración.

El estrés es un fenómeno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que se caracteriza por exigir individuos cada vez más aptos y capacitados, en el menor tiempo posible, para enfrentar y resolver rápidamente los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten, pero también es un *mal necesario*, ya que sin un cierto nivel del mismo, el organismo no podría afrontar las situaciones de la vida. Representa un problema cuando resulta excesivo, manifestándose en forma de agotamiento y/o fatiga y reacciones psicósomáticas diversas como cefalea, alteraciones circulatorias, gástricas y trastornos psicopatológicos.

De acuerdo a lo planteado podemos mencionar dos tipos de estrés:

- Estrés positivo (eustrés)
- Estrés negativo (distrés)

El *eustrés* o estrés positivo es definido por Pose como un estado en el cual las respuestas de un individuo, ante las demandas externas, están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo haciendo que las personas reaccionen de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia, lo que les permite resolver, de manera objetivamente positiva, las dificultades que se les presentan a la vez que desarrollan sus capacidades y destrezas.

Cuando se presenta el caso contrario, es decir, las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, o bien éste tiene un bajo nivel de tolerancia, se pasa al estado de *distrés* o estrés negativo (Pose 2005, Eustrés,1).

Según Santos, se denominan estresores a los factores que originan el estrés y hace hincapié en que el nivel de activación o estado de alerta del individuo es condición del nivel inicial de estrés. (Santos 2004). Por lo tanto, podemos decir que los agentes estresores son circunstancias que se encuentran en el entorno del sujeto que le producen situaciones de estrés, pudiendo ser de índole individual, grupal y organizacional.

LA RESPUESTA AL ESTRÉS

La respuesta al estrés es la reacción del individuo ante los factores que lo originan. El tipo de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante son dos:

- Respuesta en armonía adecuada con la demanda que se presenta. (estrés positivo; eustrés).
- Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación. (estrés negativo; distrés)

Esta diferenciación de respuestas ante situaciones de estrés, nos da la pauta de la existencia de significativas diferencias individuales, es decir que, mientras que para algunas personas las situaciones y/o experiencias que puedan vivenciar resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas sólo generan un ligero estado de alteración sin ocasionar daños significativos en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

El estrés, desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto, va pasando por una serie de etapas hasta llegar a las últimas consecuencias. Éstas, según Melgosa (1999) son tres:

- Fase de alarma
- Fase de resistencia
- Fase de agotamiento

La fase de alarma es en la que se ve el claro aviso de la presencia de un agente estresor, la que es seguida por la fase de resistencia cuando la primera es superada por la situación que genera estrés (Melgosa 1999).

Una vez percibida dicha situación los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente para lograr que el estrés no llegue a concretarse pero, en el caso contrario, la fase de alarma se prolonga y disminuye la capacidad de respuesta del sujeto llegando así a la fase de agotamiento, en donde se produce una disminución progresiva del organismo que conduce a un estado de deterioro caracterizado por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual (Melgosa, 1999, p. 22).

ESTRÉS LABORAL Y LAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES

Luego de haber realizado la explicación sobre la patología *estrés*, nos dedicaremos a desarrollar el tema convocante en el presente trabajo: el estrés laboral.

Es la respuesta que adopta el organismo a diversos estímulos denominados agentes estresores provenientes del ámbito laboral del trabajador. Se puede decir que es un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de las personas para llevarlas a cabo.

Los efectos del estrés varían según los organismos. No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma. Se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud del empleado, el estrés tenderá a disminuir y le permitirá hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo. Lo contrario a lo anterior, ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales y lo llevarían en estados de

frustración que le impedirían realizarse y obtener logros profesionales (Doctora Wagner y Licenciada Urturi, 2013).

El mismo, es uno de los problemas de salud cada vez más frecuente y en aumento, que afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima en el contexto donde desarrolla su trabajo.

Las personas experimentan estrés en su ámbito de trabajo cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias. Es decir que aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. En la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física y/o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a su entorno familiar y a las organizaciones donde se desempeñan.

Entre los factores más comunes del estrés laboral cabe mencionar la falta de control sobre el trabajo, las demandas excesivas a los trabajadores y la falta de apoyo de colegas y superiores. También puede ser debido al desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas, es decir a la falta de ajuste entre las habilidades y capacidades del trabajador y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar. Incluso se ha observado que el estrés laboral se produce cuando el trabajador realiza un alto esfuerzo y recibe una baja recompensa. El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). La baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima y control del status. El estrés laboral se produciría porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida.

En cuanto a los efectos que produce, pueden variar según los individuos. "La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas" (Peiró, 1993, p.11).

En concordancia a lo sostenido por Peiró, podemos decir que no todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo tanto, si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo. Lo contrario

ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirán realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Peiró (1993), señala que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral.

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo malo o negativo, sólo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo (Doval et al. 2004, Efectos negativos del estrés en el trabajador).

En la vida, toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el mal estrés ocasiona repercusiones en las personas. A continuación se presentan los principales efectos negativos del estrés laboral (Doval et al. 2004, Efectos negativos del estrés en el trabajador).

Físicos: Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, lo que lleva al hombre moderno a incrementar notablemente sus cargas tensionales propiciando la aparición de diversas patologías (Villalobos 1999, Enfermedades por Estrés).

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otros.

Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus. Según Villalobos (1999, Enfermedades por Estrés), las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en: trastornos gastrointestinales,

trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y alteraciones en el sistema inmune.

Psíquicos: Entre los efectos psicológicos negativos producidos por el estrés laboral se encuentran: la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación, trastornos de la personalidad y trastornos esquizofrénicos.

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían: hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de ambas.

Organizativos: Los efectos negativos del estrés laboral no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y en la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al ausentismo laboral, al aumento de los accidentes o incluso a la incapacidad laboral.

El estrés induce a una mala calidad del producto realizado o del servicio brindado y puede crear un mal ambiente de trabajo.

Los costes ocultos, como son la ruptura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

Hay que tener en cuenta que el riesgo de estrés laboral en las organizaciones indican la disminución en el servicio brindado y/o de la producción (dependiendo del tipo de organización), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el empeoramiento de las relaciones humanas, la falta de orden y limpieza, el aumento del ausentismo, de incidentes y accidentes, de quejas por parte de quienes reciben directa o indirectamente el servicio brindado, el aumento del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos (Villalobos 1999, Efectos del estrés sobre la organización).

En el caso de las tareas propias del Servicio Penitenciario, estos efectos negativos apuntados, tienden a potenciarse en virtud de las responsabilidades que conlleva su actividad cotidiana. Los períodos prolongados y sistemáticos de trabajo en relación con los internos, reúnen condiciones favorables al afloramiento de los efectos negativos apuntados.

TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

El trabajador, ante una situación de estrés, intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación. Es por esto que existen dos tipos de estrés laboral (en función de la duración y el alcance de las situaciones o factores estresantes). No obstante, es importante subrayar que no todos los tipos de estrés afectan por igual a los empleados, de este modo, nos encontraremos con factores que generan estrés en unas personas y apenas afectan a otras. Estos factores pueden ser: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes, entre otras.

El Doctor Oscar E. Slipak (Revista Alcmeon, 1996) distingue dos tipos de estrés laboral en este sentido:

Estrés laboral episódico: Es aquel que se produce de modo puntual y momentáneo en el tiempo. Este tipo de estrés se caracteriza por su corta duración y su naturaleza esporádica. Un ejemplo podría ser un pico de trabajo puntual en el puesto

laboral, que ocasiona un aumento del nivel de estrés en el empleado. Otro ejemplo sería una situación de despido. En la mayoría de casos se trata de una situación limitada en el tiempo (el nivel de trabajo vuelve a la normalidad y el trabajador encuentra un nuevo empleo), por lo que sus efectos negativos son apenas perceptibles. Sin embargo, en ocasiones, estos factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, dando lugar al estrés laboral crónico.

Estrés laboral crónico: Es aquel que se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a diversos factores estresantes, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá. En algunos casos es una evolución del estrés laboral episódico, que gradualmente ha ido reduciendo la resistencia ante el estrés del empleado (por ejemplo el Síndrome de Burnout). Se trata de un tipo de estrés mucho más dañino y que puede ocasionar consecuencias graves a medio y largo plazo.

Este tipo de estrés se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo, a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, en la que no se sienta competente o, por el contrario, con la que se responsabilice demasiado y/o cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral (Doval, Moleiro y Rodríguez 2004, El Estrés Laboral 1).

En una entrevista realizada al personal médico del Hospital Municipal Especializado en Psiquiatría de Hinojo, partido bonaerense de Olavarría, pudimos saber que, ante una situación de estrés, pueden surgir una serie de afecciones físicas y psíquicas que se clasifican en dos grandes grupos:

A.- Patologías por estrés agudo: Úlcera estomacal - Estado de shock - Neurosis post obstétrica - Estado post quirúrgico - Neurosis post traumática.

B.- Patologías por estrés crónico: Dispepsia – Gastritis - Trastornos en el apetito – Ansiedad – Insomnio – trastornos en el sueño – Fatiga – Neurosis de angustia – Palpitaciones – Migraña – Depresión – Trastornos sexuales – Hipertensión arterial – Disfunción laboral – Disfunción familiar – Infarto de miocardio – Adicciones – Conductas antisociales – Psicosis severa (Doctora Wagner y Licenciada Urturi, 2013).

AGENTES ESTRESORES

Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral, según Melgosa (1999), puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y, cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente, aun los agentes estresantes suaves le ocasionarán trastornos moderados.

González Cabanach (1998 citado en Doval et. al, 2004) distingue que algunos de los factores estresantes en el contexto laboral son: factores intrínsecos al propio trabajo, factores relacionados con las relaciones interpersonales, factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional y factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este grupo de investigación considera que se debe tomar a la prevención como herramienta primordial en la lucha que debe afrontar la institución contra el estrés laboral como consecuencia de los siguientes posibles agentes estresores:

El volumen y ritmo de trabajo: En ocasiones, los empleados se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo. Los plazos ajustados y la obligación de terminar tareas contrarreloj elevan los niveles de cortisol en el trabajador (hormona causante del estrés), lo que puede aumentar su ansiedad, volviéndolo irritable y disminuyendo su capacidad para resolver los problemas y ejecutar las tareas previstas. (Ejemplo en el SPB: el sector administrativo).

Tareas aburridas o monótonas: Otras veces, la causa del estrés laboral es precisamente la falta de estímulos y la monotonía en el puesto. Trabajos excesivamente repetitivos y que no varían en el tiempo, pueden producir en el trabajador una sensación de vacío y de rechazo ante la obligación de repetir día tras día la misma tarea, por lo que cada

nueva jornada será vista como una larga y pesada sucesión de horas que no se acaba nunca. (Ejemplo en el SPB: la Sección Guardia de Seguridad Exterior). Otro dato que se pudo recabar fue a través de las encuestas realizadas al personal, en la cual en su pregunta N° 5, ¿Ve su trabajo como aburrido o monótono?, el 11,6% respondió Sí.

Empleo inestable: El miedo a perder el puesto de trabajo es otra de las causas de estrés laboral. Este temor puede hacer que el empleado se encuentre en un continuo estado de estrés. Además, en muchas ocasiones, esta situación se combina con una inadecuada remuneración, por lo que al miedo a ser despedido o sustituido, se une el estrés económico causado por unos ingresos muy ajustados, con los que difícilmente puede hacer frente a los gastos del hogar. (Ejemplo en el SPB: se puede dar en todo el ámbito del SPB). Otro dato que se pudo recabar fue a través de las encuestas realizadas al personal, en la cual en su pregunta N°11, ¿Le teme al traslado?, el 45% respondió Sí, y en su pregunta N° 16. ¿Tiene otro empleo?, el 48,3% respondió Sí.

Elevado nivel de responsabilidad: La posibilidad de que un pequeño error tenga graves consecuencias es otra de las causas de estrés laboral. Un controlador de tráfico aéreo o un cirujano en plena operación son buenos ejemplos que ilustran este detonante. El trabajador se ve obligado a mantener concentración absoluta durante un largo periodo de tiempo, donde la más breve distracción puede tener consecuencias graves. Otro dato que se pudo recabar fue a través de las encuestas realizadas al personal, en la cual en su pregunta N° 12, ¿Siente que está en un estado continuo de alerta?, el 33,3% respondió Sí, y el 33,3 % en ocasiones. En su pregunta N° 1, ¿Siente que le exigen demasiado en su trabajo?, el 10% respondió Sí.

Exposición a tareas insalubres o peligrosas: Otra de las causas es la continua exposición a tareas peligrosas para la salud o la integridad física del empleado. Estar expuesto a este tipo de situaciones obliga a nuestro organismo a estar continuamente en estado de alerta, con elevados niveles de cortisol en sangre, lo que en el medio y largo plazo resulta perjudicial para la salud. (Ejemplo en el SPB: personal que trabaja en el área de Salud, Sección Vigilancia y Tratamiento, Guardia de Seguridad Exterior y Grupo GIE). Sustentado a través de las encuestas realizadas al personal, más precisamente en su pregunta N° 12, ¿Siente que está en un estado continuo de alerta?, el 33,3% respondió Sí, y el 33,3 % respondió que en ocasiones.

Falta de apoyo: En ocasiones, el estrés laboral puede estar causado por la falta de apoyo que el empleado recibe tanto por parte de sus subordinados, como de sus superiores

e incluso de sus propios compañeros. En esta categoría encontraríamos a un empleado que recibe escasas o casi nulas directrices sobre una determinada tarea que le han encargado realizar. A un jefe de equipo que intenta coordinar a sus subordinados para realizar una determinada tarea y no obtiene el apoyo o la implicación necesaria por su parte. O a un empleado que solicita apoyo por parte de sus compañeros para resolver algún tipo de duda y obtiene una negativa por respuesta. Este tipo de situaciones pueden causar gran cantidad de estrés, ya que el sujeto además de sentirse frustrado e impotente, se siente despreciado por su entorno. Sustentado a través de las encuestas realizadas al personal, más precisamente en su pregunta N° 9, ¿Tiene apoyo de parte de sus compañeros?, el 5% respondió que No, y el 23,3%, en ocasiones. En su pregunta N° 10, ¿Tiene apoyo de parte de sus superiores?, el 10% respondió que No, y el 35%, en ocasiones.

Acoso por parte de sus compañeros o superiores: Si en el punto anterior el trabajador se veía privado del apoyo necesario para realizar satisfactoriamente sus tareas, en este caso se va más allá y no sólo se ve privado de apoyo, sino que además es objeto de burlas, insultos, intimidaciones, amenazas e incluso violencia física (lo que se conoce como *mobbing* o acoso laboral). Se trata de uno de los casos más graves de estrés laboral en los que muchos empleados requieren de atención psicológica.

Utilización inadecuada de las posiciones de poder: Una mala gestión de la capacidad de mando por parte de aquellos que ostentan las posiciones de poder en el reparto de tareas y la toma de decisiones, pueden ser otra de las causas del estrés laboral. El modo en que un superior se relaciona con sus subordinados, es una de las claves de la productividad y la competitividad. Pese a ello, aún hoy, continúa habiendo individuos que prefieren dar órdenes a gritos o tratar a sus empleados como esclavos, en lugar de poner en marcha otros tipos de liderazgo más productivos. Sustentado a través de las encuestas realizadas al personal, más precisamente en su pregunta N° 14, ¿Está conforme con su superiores?, el 5% respondió que No, y el 35%, que en ocasiones.

Falta de reconocimiento: La carencia de estímulos positivos hacia el trabajador, cuando obtiene un logro beneficioso para la organización, puede encontrarse entre las causas que producen estrés laboral. Este tipo de estímulos no necesariamente tiene por qué ser en forma de gratificación económica; en muchas ocasiones, una simple felicitación por parte del jefe, por los resultados obtenidos, puede hacer al empleado sentirse valorado y aumentar su motivación en lugar de hacerle sentir que su trabajo se desprecia o no se tiene en cuenta. Dentro de este punto se encontrarían también aquellos casos en los que la posibilidad de promoción laboral es escasa o nula. Sustentado a través de las encuestas

realizadas al personal, más precisamente en su pregunta N° 8, ¿Se siente valorado en su trabajo?, el 10% respondió que No, y el 36,6%, en ocasiones.

Condiciones ambientales del lugar de trabajo: Otra de las causas de estrés laboral puede ser una inadecuada gestión de los recursos básicos que el trabajador necesita para sentirse cómodo en su puesto de trabajo, como pueden ser la temperatura, la luz o, en ocasiones, el silencio, que puede estar contaminado con ruidos desagradables, que impiden al empleado concentrarse adecuadamente cuando lo necesita. (Ejemplo en el SPB: Unidades muy antiguas donde se observa un claro deterioro en su estructura edilicia).

El temor a lo desconocido: Muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que éste tipo de situaciones no permite que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse.

La combinación de cualquiera de los anteriores factores: En general, las causas del estrés laboral no se limitan a un único factor, sino que es resultado de la combinación de varios de ellos, lo que agrava el problema. Por otra parte, (como ya lo hemos mencionado), no todas las personas reaccionan de igual modo ante los estímulos que generan estrés, por lo que situaciones que pudieran generar grandes niveles de estrés en una persona, podrían causar niveles de estrés muy reducidos en otra o incluso casi nulos. Por todo ello es importante valorar la situación y analizar cuáles son las causas del estrés laboral antes de tomar medidas.

Como ya lo hemos reflejado, muchos de los ejemplos de los agentes estresores mencionados y su combinación, se dan, como lo afirman Beatriz Kalinsky y Osvaldo Cañete (El Agente Penitenciario, La cárcel como ámbito laboral), en el ámbito del trabajo del agente penitenciario, el que se desarrolla en Unidades y Alcaldías, lugar de casi nulo prestigio y a la vez blanco de mucha atención por parte de la opinión pública. Esto en virtud de tratarse de lugares donde la dinámica de su funcionamiento puede derivar, si se conjugan determinadas situaciones, desmanes, peleas, agresiones, motines y fugas.

El interés público no se posa sobre las condiciones laborales de los agentes penitenciarios, ni en los peligros a que se exponen a diario, salvo que ocurran episodios que llamen la atención.

La cárcel, como ámbito laboral, tiene características propias que hace que el trabajo del agente penitenciario tenga rasgos que no comparte con la mayoría de otros trabajos. El eje que lo define es el peligro que puede estallar en cualquier momento. Se asemeja eso a otros tipos de trabajo como el de policía, bomberos o médico de terapia intensiva.

Adicionalmente, el trabajo penitenciario tiene escaso reconocimiento social, no otorga prestigio, como tantos otros, y puede, en ciertos momentos históricos, estar mal remunerado con relación a la exigencia que exhibe.

El mundo carcelario se define también por la relación entre el agente penitenciario y los internos. Es de esta relación de donde puede surgir el peligro que define el ámbito laboral del mismo. Ese peligro puede ser definido como producto de campo de confrontación entre unos y otros, que a su vez se consideran oponentes entre sí, debido a un largo historial de agresiones mutuas de público conocimiento.

Las reglas de convivencia están definidas por leyes y reglamentos y todos deben ser respetuosos de las mismas, pero en determinadas situaciones estos parámetros no siempre son atendidos, debido a las condiciones de internamiento de los detenidos que son ya muy conocidas. Sobre población, convivencia de procesados y condenados (donde no se respeta entonces el principio constitucional de inocencia previo a la condena), tensión ambiental, uso desmesurado de la prisión preventiva, lentitud en los procesos penales y, en muchos casos, desinterés por parte de los defensores en mantener actualizados a los detenidos del estado de sus causas, factores que tienen consecuencias directas en el nivel de conflicto que a diario se plantea en una unidad penitenciaria.

Dadas estas condiciones, el ámbito laboral penitenciario es exigente y desgastante, debido a que se tienen que atender al mismo tiempo varios frentes de potencial conflicto: la relación con cada uno de los internos, la relación de los internos entre sí, la relación con la jerarquía superior, la relación con la familia, etc. En este sentido, la situación de potencial peligro arremete en forma sistemática la totalidad de la vida del agente penitenciario, ya que está expuesto todo el tiempo a las vicisitudes de su inserción laboral, factor éste inexistente en otras profesiones. Si bien es cierto que cualquier inserción laboral tiene elementos que de una u otra forma influyen en la vida de las personas, éste es un caso extremo del que se ha demostrado que puede llegar al llamado *síndrome de burnout*, antes conocido como *surmenage* (un estado de estrés caracterizado por la aparición de síntomas de agotamiento psicológico y fatiga física, distanciamiento del trabajo, pérdida de energía y disminución de la competitividad, irritabilidad y falta de sueño. También aparece cinismo relativo a los aspectos relacionados con el trabajo, dolor inespecífico

que ha sido asociado a enfermedades cardiovasculares, infecciones o dolencias inespecíficas y desmoralización. No es un síndrome psiquiátrico definido. (Le Gall et al 2011, Martín, 2011). Entonces se ve comprometida la salud emocional y física del agente penitenciario, derivando en muchos casos en estrés laboral.

Empiezan las dificultades para cumplir con el trabajo, la des-responsabilización de las obligaciones, la necesidad de recurrir a la ayuda médica derivando en los pedidos de licencia. Esto acarrea consecuencias sobre la familia que ve afectado a uno de sus miembros y debe reacomodarse para apoyarlo. Se instalan patologías, se reniega del empleo, se ven afectadas esferas de la vida personal (cognitivas, emocionales y relacionales), (Garland 2004). Dicho de otro modo, el ambiente carcelario es agresivo no sólo para los que están cumpliendo una condena, sino también para los que trabajan en él.

A esto hay que sumarle la siempre escasa disponibilidad de personal, la forma de regulación de los horarios de trabajo, el cambio de turnos y la aparición de necesidades circunstanciales que requieren todavía más exigencia y que no pueden ser solventadas en forma que no perjudique la vida personal del agente penitenciario. Un claro ejemplo podría ser el estar trabajando en un destino laboral muy lejos del domicilio natural del empleado o bien, la inesperada llegada de un traslado a un destino lejano (en ambos casos se observan pérdidas económicas y, lo que es peor aún, el distanciamiento de la familia).

El trabajo del agente penitenciario es abrumador y la investigación social no se ha preocupado mucho por analizar las condiciones en que debe desarrollarse y los efectos que estas condiciones pueden acarrearle al empleado, tanto en el plano emocional como familiar, entre otros.

Debe lidiar, no pocas veces, con situaciones para las cuales no siempre posee la preparación suficiente: síndrome de abstinencia (alcohol y drogas), enfermedad mental, enfermedades físicas (diabetes, HIV, desnutrición, tuberculosis), respuestas emocionales y físicas ante la notificación de sentencias, distintos tipos de pedidos que terminan con su negación, hasta evaluar condiciones tales como abandono repentino o progresivo de la familia, escasez de dinero o la simple desesperación de una situación extrema: el encierro liso y llano en el comportamiento del interno.

Las emociones mutuas que generan la relación entre el agente penitenciario e internos, es otro de los ejes por donde transcurre la vida dentro de las cárceles y que puede

ir en dos direcciones: la humanización del interno o, al contrario, su conversión en un cuerpo que debe ser contado (des-humanización). (Crawley 2004)

Estas visiones mutuas que se tienen, hacen que se establezca un vínculo definido por la ansiedad: de parte del detenido, porque depende en casi todo del agente penitenciario, y este último porque debe cumplir con su tarea de la manera más desapasionada posible, tratando de ocultar el abanico de emociones que le causa el contacto con personas que muchas veces hubiera preferido no conocer y de las que abdica la mayoría de la gente, por suponerlas degradadas e indignas. El agente tiene la responsabilidad de pasar buena parte de su tiempo con personas que la sociedad prefiere no volverlas a ver nunca más.

El personal penitenciario desea terminar su día de trabajo sano y salvo. Un deseo que no siempre puede cumplirse y que se renueva cada vez que ingresa a su lugar de trabajo. Desea llevar una vida común y corriente, desligándose de los problemas laborales en el ámbito de su vida privada, como lo hace la mayoría de la gente.

Sin embargo, es un deseo que no siempre puede cumplirse. Las repercusiones emocionales que se suscitan a lo largo de una mera jornada laboral pueden llegar a desencadenar comportamientos no deseados en el seno de su familia. Un padre que confunde el timbre de su casa con una señal de alarma en su lugar de trabajo; una madre que recibe durante todo el día laboral insultos o expresiones de mal humor no tendrá el mismo margen de tolerancia hacia la conducta habitual y normal de sus hijos en comparación con otra que trabaja en lugares menos estresantes. Descenderá el número de motivos de alegría, diversión o relajamiento, superando en gran medida a aquellos que generan ansiedad, depresión, desgano y hasta perturbaciones emocionales. Vienen entonces licencias por enfermedades psicológicas y psiquiátricas, motivos para faltar al trabajo, renuncias o intenciones de encontrar dentro de la institución, lugares para trabajar lejos de los internos/as.

A su vez hay motivos que generan mayores preocupaciones y llevan al límite de toda resistencia física y psíquica del personal: las peleas entre internos, que en ocasiones llegan hasta la muerte, el enfrentamiento de estos con el personal penitenciario, los motines y las fugas.

Los internos desafían la autoridad del personal lo que, a su turno, genera ansiedad, baja moral y estrés.

Con el fin de identificar agentes estresores, tomando como punto de partida lo anteriormente expuesto, se realizó una encuesta de dieciséis (16) preguntas al Personal Penitenciario que cumple funciones en las distintas secciones que conforman una Unidad, tales como centinelas en los puestos de guardia, en donde deben permanecer apostados durante varias horas en un puesto de aproximadamente 1 metro de ancho por 2 metros de largo, personal del grupo GIE, los que tomarán intervención en caso de disturbios, personal que trabaja en la Sección Vigilancia y Tratamiento, donde están en contacto permanente con los internos y el personal que trabaja en el sector administrativo, que se ocupa del plano administrativo de los internos y del personal. Los resultados de las mismas, expresados en porcentajes, vislumbraron que existen distintas causas que pueden derivar en estrés laboral. No obstante y, teniendo en cuenta que éstas no se limitan a un único factor, sino que es resultado de la combinación de varios de ellos, se destacaron cuatro (04) causas comunes que afectan a los empleados, las cuales se presentan con sus respectivos resultados a continuación:

- 1.- ¿Le teme al traslado? El 45% respondió Sí, el 48,3% No y el 6,6%, En ocasiones.
- 2.- ¿Está conforme con la estructura edilicia? El 36,6% respondió Sí, el 63,3% No.
- 3.- ¿Considera que le pagan bien? El 26,6% respondió Sí, el 73,3% No.
- 4.- ¿Tiene otro empleo? El 48,3% respondió Sí, el 51,6% No.

Con respecto a la prevención, creemos que las organizaciones deben ser conscientes de que los empleados son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones, ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y llevará a obtener mejores resultados en los objetivos que se proponga la institución.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización, por lo que siempre debe buscarse la satisfacción de los trabajadores, así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando

criterios organizacionales y personales (Villalobos 1999, Efectos, manejo del estrés laboral, 1).

Existen situaciones que ayudan a prevenir el estrés:

1.- Dormir 7 u 8 horas corridas y levantarse con el tiempo suficiente para llegar puntualmente al trabajo.

2.- Basar las comidas en: pescado, aves, verduras, legumbres, frutas, cereales, aceite de oliva. Evitar el exceso de azúcar, grasas y frituras, reducir cantidades de sal, café, té, mate, tabaco y alcohol.

3.- Focalizar los objetivos a corto, mediano y largo plazo, tanto en el hogar como en el trabajo.

4.- Respetar las propias motivaciones, realizar tareas que resulten interesantes y placenteras.

5.- En el trabajo tratar de ver las tareas y contratiempos como desafíos que permitan crecer y no como situaciones amenazantes.

6.- Medir las propias capacidades y evitar violentarse al tratar de hacer algo más allá de las propias posibilidades. Si se fracasa, intentar extraer algo positivo de los sucesos negativos.

7.- Es probable que cambiando la forma de ver los conflictos, se reduzca el malestar y se puedan elaborar nuevas soluciones.

8.- Acostumbrarse a admitir y demandar la crítica y expresar honestamente los puntos de vista y pedir ayuda al entorno; el desahogo ayuda a mitigar frustraciones. (entrevista realizada en el Hospital Municipal Especializado en Psiquiatría de Hinojo, Doctora Wagner (Psiquiatra) Licenciada Urturi (Psicóloga).

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a grandes desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés. "La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de (...) plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias" (Santos, 2004, p. 19).

Existen diferentes formas de prevenir el estrés, pero éstas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo; hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a

importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés. Sin embargo, estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

ATENCIÓN INDIVIDUAL DEL PROBLEMA

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarlo, a través de la educación para la salud de los trabajadores (Villalobos 1999, Atención individual del problema).

Es muy importante que el departamento de Recursos Humanos de cada organización cuente con un profesional idóneo, que pueda brindar ayuda a los empleados pero de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral.

Es importante mejorar los hábitos del trabajador tales como: alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados y propiciar las actividades recreativas (Villalobos 1999, Atención individual del problema). El ejercicio físico es la forma más eficaz de romper el círculo que origina el estrés laboral, ya que el reposo recuperador aparece luego de realizar esta actividad con regularidad (Villalobos 1999, Atención individual del problema).

MECANISMOS FISIOTERÁPICOS Y BIOMÉDICOS PARA REDUCIR EL STRÉS

1. **Masoterapia**: El uso del masaje está muy extendido entre el público en general y es muy popular para reducir el estrés (Moraska et al. 2008).

2. **Actividad física**: La realización frecuente y continuada de actividad física es considerada, a nivel general, como un método para reducir el estrés que ocasiona la vida laboral (Rimmele et al. 2009).

3. **Pensamiento positivo**: Un método de pensamiento positivo es el pensamiento opuesto, que consiste en pensar lo contrario de cualquier idea negativa. Otro es evitar en todo momento darle vueltas a pensamientos negativos y procurar destruir los mismos, incluso aunque estén bien razonados (Dockray y Steptoe, 2010).

4. **Práctica de yoga:** Encontraron que resultaría conveniente incluir el yoga en los programas de empresas para mitigar el estrés y mejorar la salud de sus trabajadores y el riesgo cardiovascular (Cheemaet al. 2011).

5. **Reiki:** Realizaron un estudio que concluía que una sesión de 30 minutos de reiki mejoraba la presión arterial diastólica en enfermeras con síndrome de burnout.(Díaz-Rodríguez et al. (2011).

Ruotsalainen et al. (2008) tras una revisión sistemática de las intervenciones para reducir el estrés laboral, observaron que solo hay evidencia suficiente para respaldar la efectividad de un número muy limitado de terapias:

- Terapias y consejo dirigidos a la persona y al ámbito laboral.
- Desarrollo de conocimientos y habilidades en planificación.
- Intervenciones psicosociales y técnicas de relajación cognitiva.

MEDIDAS ORGANIZACIONALES PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés y las acciones específicas se dirigen específicamente hacia las características de estructura de la organización y sus estilos de comunicación. (Villalobos 1999, Atención individual del problema)

Una técnica que actualmente está siendo utilizada en muchos sitios de trabajo, es motivar a los empleados por medio de charlas de divulgación sobre el tema de salud ocupacional y motivación en las cuales se les explica la importancia de contar con una buena salud física.

“Cualquier intervención o cambio organizacional puede incidir sobre el nivel de estrés que pueden experimentar los trabajadores”. (Peiró 1993, p. 71) Las organizaciones deben de tomar en cuenta que aspectos muchas veces irrelevantes para los directivos de la misma pueden tener mucho significado para los empleados es por eso que resulta importante tomar en cuenta la opinión de los mismos al momento de tomar ciertas decisiones y propiciar situaciones de diálogo para conocer sus demandas y necesidades.

Las organizaciones deben implementar como parte de su plan de acción para propiciar un clima organizacional adecuado motivar a los empleados de diferentes formas tales como: dar bonos por cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades

y destrezas de los individuales, Promover aumentos salariales cada cierto período de tiempo para mantener satisfechos a los trabajadores.

PROGRAMAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

Una posible estrategia contra el estrés sería la creación de programas de afrontamiento dirigidos a grupos específicos. En la organización de un programa de afrontamiento del estrés, hay que seguir varios pasos (Robles y Peralta 2010), plantea:

1.- Evaluación del estrés: A través de cuestionarios específicos y conocimiento de la personalidad del individuo.

2.- Planteamiento de objetivos del programa: Tienen que ir dirigidos a controlar el estrés. Deben tener en cuenta el contexto del programa. El objetivo es desarrollar estrategias específicas aplicables a los problemas y situaciones estresantes.

3.- Diseñar un plan de actuación: El programa estará estructurado en módulos: teóricos, de técnicas cognitivas, módulos de asertividad, administración y control del tiempo, humor y optimismo, etc.

4.- Programación de las sesiones: Deberá diseñarse la duración de las sesiones, su contenido y su frecuencia. Sería ideal la presencia de más de un terapeuta en ellas. Será necesario prever antes del inicio del programa y antes de cada sesión en concreto, los elementos y recursos que serán necesarios para su desarrollo.

Claves para Afrontar el Estrés:

- Contar con una buena forma física.
- Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados.
- Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles.
- Aprender técnicas de relajación.
- Fomentar el pensamiento positivo.

En cualquier tiempo en la vida, para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante pero al mismo tiempo es necesario que toda actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de

descanso y relajación lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para el organismo.

RECAMBIO Y ESTRÉS LABORAL

El fenómeno del estrés laboral como se ha mencionado anteriormente se encuentra presente en todas las esferas del planeta y está atacando de manera catastrófica a todas aquellas personas u organizaciones que no están preparadas para enfrentarse a las demandas impuestas por la sociedad moderna y es por eso que surge el interrogante en aquellos individuos que no se reasignan frente a las obvias realidades sobre qué hacer para afrontar este problema.

Una propuesta que puede ser muy útil es la aplicación del *Retcambio*, la que Santos (2006, p. 1) define como un "mapa de posibilidades para la acción, disponible para las personas, grupos y organizaciones urgidos por alcanzar resultados dramáticos en un escenario tapizado por quiebres".

Es por eso que la aplicación del recambio traerá como resultado útil que los individuos sepan afrontar y manejar de manera efectiva aquellas situaciones que generen estrés y representen obstáculos en el camino hacia la obtención del éxito en el campo laboral.

CONCLUSIÓN

El estrés es un mal de estos tiempos modernos que está afectando a toda la sociedad debido al ritmo de vida en la cual estamos inmersos. En el ámbito del SPB donde los trabajadores cumplen con su función, existen diversos agentes estresores, por lo que es urgente que se tome en cuenta que la mejor forma de evitar la presencia de estrés laboral es comenzar a implementar metodologías encaminadas a la prevención y manejo del estrés tales como lo puede ser el *Retcambio*, cuyo objetivo aplicado a esta temática sería la obtención de resultados útiles como el afrontamiento adecuado con eficiencia y eficacia de situaciones generadoras de estrés laboral, logrando así la concientización y el cambio de hábitos del personal, encaminándolo hacia una vida más saludable.