

MANEJO DEL ESTRÉS COMO ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO EN EMPRESAS DE TELEFONIA MOVIL PRIVADAS BINACIONAL

STRESS MANAGEMENT AS A STRUGGLE OF COPING IN PRIVATE MOBILE BANKING TELEPHONY COMPANIES

Recibido: 13/01/2017 **Aceptado:** 19/02/2017

Bruges Diany
ghumanadiany@hotmail.com
ICBF, Colombia

RESUMEN

El presente artículo describe la relación existente entre la organización, los gerentes y personal del área de recursos humanos en lo concerniente con el manejo del estrés laboral en los trabajadores, con el objetivo de prevenir, controlar o eliminar el estrés laboral al que se ven expuestos durante la jornada laboral. Se analizó la problemática actual de la terminología de estrés laboral, conocimiento de la prevención del estrés, beneficios entre otros aspectos; con el propósito de aumentar la productividad y el desempeño productivo en el área de trabajo. Se realizó una investigación cuantitativa, clasificándose en el tipo de investigación descriptiva, en un diseño no experimental, de campo.

Palabras claves: estrés, organización, prevención, manejo.

ABSTRACT

This article describes the relationship between the organization, managers and staff in the area of human resources with regard to the management of work stress on workers, in order to prevent, control or eliminate workplace stress to which they are exposed during the workday. The current problems of terminology job stress, knowledge of stress prevention, among other things benefits analyzed; in order to increase productivity and productive performance in the workplace. Quantitative research, classifying the type of descriptive research, in a non-experimental design, the field was done.

Key words: stress, organization, prevention, management

INTRODUCCION

El interés por el estudio de la prevención en el manejo del estrés laboral en empresas de telefonía móvil privadas binacional, ha tomado mayor relevancia en los

últimos años, debido a que sin duda es una temática de actualidad, tal situación exige a las organizaciones un mayor compromiso y elaboración de estrategias basando su promoción en la prevención por lo cual se hace necesario saber cuáles son los indicadores que motivan al trabajador a un mayor compromiso y productividad laboral.

Hoy por hoy la temática de estrés laboral ha tenido gran importancia en los diferentes ámbitos donde se desarrollan actualmente las organizaciones, en este punto cabe resaltar que ha sido denominada por la Organización Internacional del Trabajo, OIT, “La enfermedad del siglo”; todo esto se origina en especial en las áreas donde el abordaje de funciones está orientado a la producción de tareas repetitivas, actividades que requieren largas horas de trabajo, actividades rutinarias, trabajo monótono, mal organizado, con funciones no establecidas y funciones demasiado intensas así mismo se resalta el cambio de horario al que muchas veces los trabajadores sin razón alguna se ven expuestos.

Para cada individuo, la realidad es un fenómeno totalmente personal, basada en las necesidades, deseos, valores y experiencias vividas por el mismo, por esta razón cada ser humano debe cuidar y velar por su desarrollo físico y bienestar mental, todo esto buscando mejoras y mantener una buena armonía en el campo laboral.

La presente investigación tiene como objetivo la descripción del manejo del estrés laboral. Desde el punto de vista teórico, el análisis de teorías presentadas sobre el estrés laboral, así como el contraste con las bases teóricas de la prevención tiene como propósito profundizar en los distintos puntos claves para fomentar un mayor conocimiento crítico de los elementos que conforman el área de estudio.

Al abordar la temática de las estrategias para prevenir y disminuir el estrés laboral se recomienda la aplicación práctica, y las diferentes recomendaciones a las diferentes organizaciones sobre el uso adecuado de la prevención y de esta forma poder lograr un estímulo positivo sobre los trabajadores de tal manera que se puedan producir experiencias novedosas en los individuos.

Según la revista Colombiana El Tiempo, (2012) en su artículo “Estrés laboral: El mal del siglo”, en Colombia son escasos los estudios sobre el tema, pero ante la situación de los empleados, ya se están empezando a estructurar programas e iniciar investigaciones para combatir el estrés. Así mismo algunas empresas, instituciones y organismos están recurriendo a especialistas en el manejo del estrés para solucionar el bajo rendimiento y productividad, las relaciones de tensión dentro de la empresa y la apatía en sus empleados.

BASES TEORICAS

1. ESTRÉS LABORAL

Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio y abordaje del estrés laboral ha sido la psicología. En términos generales se manifiesta como ansiedad, abatimiento, angustia o desmotivación. Dicho estrés puede originarse por múltiples variables, unas reales y otras imaginarias, ya que no todo depende del trabajo y sus condiciones, sino que la personalidad del sujeto juega un papel fundamental al respecto.

En este orden de ideas, Robbins y Judge (2013), indican que el estrés “es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante”(pág. 47). Además, puede señalarse que la principal fuente de estrés para la mayoría de las personas es el trabajo.

En general, puede establecerse que el estrés laboral viene a ser un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que ocurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, de manera que puede producir desde una enfermedad psíquica, hasta una enfermedad física.

Según Gibson et al (2006), las organizaciones contribuyen al agotamiento de los empleados en diversas formas. A este respecto, señalan que investigadores han señalado particularmente cuatro factores particularmente importantes que afectan a los empleados como son los altos niveles de sobrecarga de trabajo, estancamiento en el puesto, papeleo y burocracia excesiva, mala comunicación y retroalimentación, particularmente en cuanto al desempeño laboral.

De acuerdo a lo anterior, puede determinarse que algunas de las causas más frecuentes del estrés laboral son el trabajo pesado, pocos descansos, turnos y horas de trabajo largos, un estilo de dirección, liderazgo poco claro, vertical, con poca o nula acción participativa y de trabajo en equipo, expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad y demasiadas funciones exigentes referidas al puesto de trabajo y las funciones que se cumplen.

Para Newstrom (2011) el estrés es el término general que se aplica a las presiones que las personas sienten en la vida. Su presencia en el trabajo es casi inevitable en muchos puestos. el estrés puede ser temporal o prolongado, leve o grave. Los efectos de un empleado dependen sobre todo de la duración de las causas, su gravedad y de la capacidad de recuperación del afectado.

Un aspecto fundamental que encierra esta problemática es el entorno social, el cual puede actuar negativamente al reforzar el uso de la competencia negativa por parte de los trabajadores y directivos. En los estudios está claro que el buen clima laboral dependerá del grado de autoestima, de esfuerzo, de esmero y dedicación que se tenga hacia la organización.

Por tal razón se busca analizar cómo los trabajadores al no poseer un ambiente adecuado para la realización satisfactoria de sus necesidades, el cumplimiento de sus responsabilidades van a verse afectadas. Por lo tanto se hace énfasis en la manera como el estrés laboral influye en este ámbito, así mismo por medio de la implementación del manejo del estrés se observará el control que le dé el individuo a la realización de sus funciones dentro y fuera de la organización.

De igual manera la forma en la que influye en determinadas dimensiones y aspectos de suma relevancia en relación a la motivación, a la identificación de valores, a las decisiones que se tomen en la empresa; por lo que muchas veces las personas encargadas de dirigir a los trabajadores no tienen en cuenta el logro de objetivos y por ende esto puede llevar a un fracaso. En este punto es donde se enfatiza como la gerencia direcciona las diversas estrategias dirigidas a minimizar y eliminar los factores de estrés que están presentes en los individuos.

2. MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

El manejo del estrés se refiere a toda iniciativa que lo reduce, porque ayuda a que las personas entiendan cómo reaccionan ante el estrés, reconozcan los estresores y utilicen técnicas para lidiar con él y reducir al mínimo sus efectos negativos.

Tanto las organizaciones como los individuos deben estar interesados en el estrés y sus efectos. Las organizaciones buscan mejorar las habilidades de comunicación, así como las habilidades lo anterior suele implicar actividades de colaboración entre los empleados y la administración.

2.1. LINEAMIENTOS INDIVIDUALES

El manejo del estrés por parte de los individuos incluye actividades y conductas diseñadas encaminadas a eliminar o controlar las fuentes de estrés; hacer que la persona tenga más resistencia al estrés o lo maneje mejor.

Dentro de los lineamientos individuales se encuentra:

- Planear con anticipación y practicar una buena administración del tiempo.
- Realizar ejercicio, seguir una dieta balanceada
- Concentrarse en equilibrar la vida laboral
- Aprender técnicas de relajación y mantener sentido del humor.

Todo lo anterior puede utilizarse dentro de la jornada laboral del individuo, dentro del entorno laboral las personas y las organizaciones tienen a su alcance diversas iniciativas para manejar el estrés y reducir sus efectos perjudiciales.

2.2. LINEAMIENTOS ORGANIZACIONALES

Para Hellriegel y Slocum (2009) Son programas que suelen estar diseñados para disminuir sus efectos dañinos, de esta manera buscan identificar y disminuir o eliminar los estresores laborales, así mismo ayudar a los empleados a cambiar la forma de percibir los estresores y el estrés que experimentan.

Algunas de las prácticas organizacionales suelen ser:

- Mejorar el entorno físico del trabajo.
- Rediseñar el puesto
- Cambiar las cargas de trabajo
- Cambiar las jornadas de trabajo, ofrecer desde la gerencia horarios más flexibles.
- Ofrecer mayor participación a los empleados

2.2.2. APOYO SOCIAL

Para Newstrom (2011), algunas personas experimentan estrés porque están desconectadas del mundo que las rodea; carecen de relaciones interpersonales cálidas. Su falta de relaciones sociales les genera ira, ansiedad y soledad todo lo anterior les produce estrés.

2.2.3. CREACION DE PROGRAMAS DE BIENESTAR

Para Hellriegel y Slocum (2009) muchos programas de bienestar se enfocan en prevenir las principales causas de enfermedades entre los empleados, incluidos los estilos de vida sedentarios y los malos hábitos de nutrición, es decir, se consideran una iniciativa para administrar la salud que incorpora elementos de la prevención de enfermedades, los cuidados personales y el fomento de la salud.

3. ENFRENTAMIENTO

Para Chiavenato (2009) al enfrentar el estrés, se pueden considerar varios métodos para reducirlo:

Planeación: el estrés personal y el laboral se pueden administrar a través de la planeación. Disponga de tiempo para planear sus objetivos personales y de carrera. En el trabajo, busque tiempo para planear las actividades del día siguiente o para pensar como relacionar sus objetivos con los de la organización.

Ejercicio físico: los ejercicios regulares contribuyen a la salud física y ayudan a superar el estrés, como consecuencia de una buena condición física.

Dieta: el estrés prolongado puede reducir el suplemento de vitaminas de las personas, volviéndolas susceptibles a enfermedades. Una buena dieta alimenticia es esencial.

Biofeedback: técnica terapéutica utilizada en el tratamiento de dolores de cabeza, presión arterial elevada, tensión muscular y otros problemas. Incluye el monitoreo de una o más funciones orgánicas, a través de equipos electrónicos que emiten luces o señales, de manera que la persona aprende a controlar las ondas cerebrales, el pulso, la presión arterial y la temperatura de los pies o las manos.

Meditación o relajamiento: filosofías y técnicas orientales que incluyen meditación, meditación trascendental, yoga y zen. La persona cierra los ojos, se relaja, inspira y expira el aire, al mismo tiempo que repite una palabra sencilla o mantra. La repetición ayuda a eliminar pensamientos negativos. El proceso tarda 20 minutos. Existen variaciones, como tensionar y relajar los músculos.

Psicoterapia: amplia variedad de técnicas interpersonales; se emplea para reducir el estrés, con la ayuda de un psicoterapeuta.

Psicoanálisis: forma de psicoterapia en que el psicoanalista profundiza en los aspectos más recónditos de la personalidad, para descubrir las raíces del comportamiento anormal.

Por ello las empresas deben de ser conscientes que los miembros de la organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que se debe prestar atención a las demandas e insatisfacciones debido a que esto permite mejorar el clima organizacional y obtener mejores resultados en el aspecto personal, social y económico.

4. COMO REDUCIR EL ESTRÉS EN EL TRABAJO

Para Chiavenato (2009) Existen varias maneras de aliviar el estrés, se sugieren medidas como:

Relaciones de cooperación, gratificantes y agradables con los compañeros.

Relaciones constructivas y eficaces con el gerente

Comprenda los problemas del jefe y ayúdele a que el comprenda los suyos

Negocie con el gerente metas realistas para el trabajo.

Encuentre tiempo para desconectarse de las preocupaciones y relajarse

Salga de su despacho varias veces para cambiar de escena y enfriar la tensión

Haga una lista de asuntos preocupantes. Anote los prioritarios y las medidas para cada uno de ellos a efecto de que no queden rondando en su memoria.

Teniendo en cuenta lo anterior, la organización y los gerentes deben monitorear y realizar seguimiento a cada uno de los trabajadores para identificar síntomas de estrés e informarles de los remedios organizacionales disponibles. Así como proponer una planificación de las carreras y de las actitudes con las que cuenten los trabajadores con el fin de mejorar y asegurar la adecuación entre las personas y el cargo.

5. MARCO METODOLOGICO

La presente investigación es descriptiva, transaccional y de campo. Se considera una investigación descriptiva ya que se enfocó en especificar el manejo del estrés como estrategia de afrontamiento utilizado en empresas de telefonía móvil privadas binacional. Asimismo se considera un estudio de campo pues la recolección de datos

se realizó en el contexto, se llevó a cabo en la ciudades principales a nivel binacional (Colombia Riohacha – Venezuela- Maracaibo).

La investigación se consideró transaccional, debido a que se realizó en un momento dado. A partir de la variable de estudio se diseñó un instrumento de encuesta que contuvo una serie de ítems con la dimensión de la variable de Estrés Laboral

6. CONCLUSION

Por esta razón el objetivo pretenderá ir direccionado a que los trabajadores se vean motivados ejerciendo disminución del estrés laboral y gran influencia en un clima laboral adecuado, por medio de las estrategias anteriormente citadas en donde se evidencia el liderazgo, el trabajo en equipo, la realización y culminación de tareas, que permita la satisfacción, la calidad y el buen rendimiento para el logro de la organización.

En cada una de las grandes o medianas empresas se debe llevar a cabo un programa que se encargue de monitorear a los empleados desde los cargos que desempeñan así como las funciones asignadas a cada uno de los trabajadores logrando propiciar un buen clima laboral para el desarrollo adecuado del trabajo, debido a que es indispensable un buen manejo de los trabajadores en el cargo en el que se está desarrollando, en su relación con los demás compañeros, en incentivos y reconocimiento, al igual el sentirse parte fundamental en la empresa no importando el cargo que posea.

En este punto es fundamental la creación de estrategias y actividades que promuevan beneficios para los trabajadores, todo esto ocasiona que las organizaciones cuenten con personal con mentalidad sana; personas que busquen el bienestar de toda la organización y al mismo tiempo los espacios que se logren asignar para el desarrollo de las pausas activas logran tener una mayor concertación y unión de los trabajadores de las distintas áreas de la organización.

De acuerdo con lo antes expuesto, se puede concluir que sería importante que las empresas implementen diversas estrategias y distintos programas como parte de sus actividades para disminuir y eliminar el estrés laboral, lo anterior se puede desarrollar partiendo de un cronograma que especifique el espacio acordado, un personal capacitado; y el conocimiento por parte de los trabajadores de los mecanismos utilizados para manejar y prevenir el estrés.

Hoy por hoy en algunas empresas se puede llegar a observar como dentro de sus equipos y maquinarias los trabajadores cuentan con un software o programa en el que se realizan actividades como pausas activas, relajación y meditación y estas garantizan un buen manejo del estrés laboral, logrando así mejorar la calidad de vida.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Brunet L. (2011). El clima del trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda edición. Mc Graw Hill. Interamericana editores S.A.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Tercera edición. Mc Graw Hill. Interamericana editores S.A.

Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. 8ª Edición. Bogotá: McGraw Hill Interamericana S.A.

Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly. (2006). Las Organizaciones Comportamiento, Estructura, Procesos México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Guizar, R. (2008). Desarrollo Organizacional. 3ra Edición: México: Mc Graw-Hill Interamericana S.A.

Hellriegel y Slocum (2009). Comportamiento Organizacional. 12º edición

Revista de publicaciones Científicas y Académicas

Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo. McGraw-Hill.

Artículo publicado en la Web

Reyes, O (1994) Revista El Tiempo. Estrés laboral: el mal del siglo. Colombia.

Robbins (2009). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.

Robbins y Judge (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.