

**ESTRÉS EN EL TRABAJO COMO UN FACTOR DE DESARROLLO  
DEL TALENTO HUMANO**

**ROSA ESTHER CASTRO MUÑOZ  
LORGIA TORREGLOSA PÁJARO**

**Ensayo presentado como requisito para optar al  
título de Trabajador Social**

**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
DIPLOMADO GESTION DEL TALENTO HUMANO  
BARRANQUILLA**

**1999**

---

## **INTRODUCCION**

La intención de presentar este ensayo es con el propósito de conocer y explicar los factores o fuentes que generan estrés laboral en el sector institucional; buscando alternativas de posibles soluciones que vayan encaminadas a la prevención, control y disminución de la tensión en el empleado tanto a nivel externo como interno para que pueda desempeñarse como trabajador y tener un rendimiento en su campo laboral.

Escogimos este tema porque en la estructura organizacional se reflejan una serie de crisis y dificultades que imposibilitan el desarrollo adecuado de algunos empleados debido a la presión, tensión o alto grado de estrés, etc.; lo cual obstruye la productividad, habilidad y capacidad del individuo en la empresa y entorno en la cual se encuentra inserto.

Los estresores producen un problema complejo en el individuo que lo incapacita para desenvolverse y producir en el accionar

---

empresarial. Las secuelas de las complicaciones de los subordinados en la empresa requieren de la intervención y potencialidad de trabajo social para ejecutar opciones de posibles soluciones ; a través del talento humano que es ese capital intelectual idóneo capaz de prevenir y disminuir el estrés laboral.

En este ensayo se desarrollará el estrés en el trabajo como un factor de desarrollo en el talento humano, la naturaleza del estrés, el estrés laboral, las causas, efectos y la solución del problema del estrés ; además la técnica o método del "Biofeedback" en la empresa y la intervención de Trabajo Social en el estrés laboral.

El objetivo es identificar los factores agradables y desagradables del estrés laboral en la organización para recomendar preventivas soluciones. La importancia de este ensayo es que al lector le pueda servir mucho para mejorar su comportamiento y poner en práctica algunas de las sugerencias de éste.

---

## DESARROLLO

**El estrés** es la respuesta ante sucesos que amenazan la capacidad del individuo para enfrentar adecuadamente una situación<sup>1</sup>.

Nos identificamos con el anterior concepto del psicólogo Robert S. Feldman en su obra "Psicología, con aplicación para Iberoamérica", porque compartimos u opinamos que el estrés es una enfermedad que no le permite al individuo desarrollarse adecuadamente en el medio en la cual se encuentra inserto ; ya que dificulta su rendimiento y comportamiento personal a nivel mental, social y fisiológico del ser humano.

El estrés se presenta a través de los trastornos psicosomáticos que afectan la salud de la persona originándose una interacción entre dificultades psicológicas, emocionales y físicas.

Este se manifiesta mediante una serie de sucesos, dentro de los

---

<sup>1</sup>FELDMAN, Robert S. Psicología con aplicación para Iberoamérica. 2ª. Ed., 1994.

cuales sobresalen los fenómenos naturales o catástrofes como : La guerra, los accidentes, los terremotos, inundaciones e incendios y otros igualmente traumatizantes o desagradables que afectan a un número menor de personas se dan con mayor frecuencia en la sociedad tales como el divorcio, el encarcelamiento, el desempleo y la muerte de un ser querido. También el estrés se puede manifestar en circunstancias frecuentemente agradables como : el matrimonio, embarazo o ascenso laboral, etc.

Los niños también padecen estrés lo pueden presentar a través de síntomas como el nerviosismo y el sonambulismo ; en los ancianos se manifiesta estrés especialmente en la etapa de jubilación ; en los animales se presenta estrés mediante la respuesta de lucha o escape (evitación).

Las largas jornadas laborales, el llevarse trabajo a casa, cancelar las vacaciones y olvidar las celebraciones familiares a causa de la presión en el trabajo son señales de que la persona trabaja demasiado, lo cual le genera un alto grado de estrés que puede llegar a enfermar u ocasionarle la muerte<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup>STEPHEN, Tony. Enciclopedia de la salud, para toda la familia No. 2. Editorial Grijalbo.

Se dice que las personas que poseen un alto nivel de estrés son ; los ejecutivos debido a que tienen mayor compromiso y responsabilidad porque son los que están al frente de la empresa y de la dirección, de ellos depende el fracaso o el triunfo de la organización ; las amas de casa por las diferentes actividades que tienen que realizar diariamente y además cuando tienen que cumplir con el papel de madre y ejecutiva ; los estudiantes universitarios que tienen el compromiso de asumir diferentes cátedras donde les cuestionan y es más deben responder a exámenes, tareas, exposiciones, investigaciones, entre otros.

**Es natural** que todas las personas en algún momento de nuestras vidas, experimentemos estrés en menor o mayor grado. Este se refleja de acuerdo a las diferentes actividades que realiza el individuo y también a la falta de habilidad, capacidad y competencia para realizar su labor.

El estrés es de origen y de naturaleza primordialmente psicológica ; de ahí que la psicología y en especial la psicología médica se interese por el estudio, tratamiento del estrés y de las enfermedades psicosomáticas.

---

El talento humano y la psicología industrial se han encargado del estudio del estrés en el sector institucional.

Una persona estresada presenta las sensaciones de ansiedad, tensión y miedo por ejemplo ; algunos estudiantes lo experimentan cada vez que presentan un examen, cuando un conductor no respeta las señales de tránsito, etc.

Los individuos que trabajan en situaciones de estrés constantemente agotan más rápidamente su reserva de energía, el problema radica en que nunca se recupera la cantidad anterior de energía. Cada vez que consumimos una cantidad adicional para superar el estrés, nos queda un poco menos para la próxima aparición del mismo.

A medida que envejecemos la reserva disponible disminuye en forma ininterrumpida. Por eso cuando son más numerosas las tensiones que hemos de afrontar, más pronto mermará nuestras reservas ; por lo tanto los que trabajan en situaciones de estrés constante agotarán más rápidamente su reserva de energía. En la mayoría de los empleados las tensiones son de carácter psíquico y

---

puede ocurrir debido a una discusión con el jefe o un colega, la sensación de que nos tratan injustamente, preocupación por un posible ascenso o incremento salarial y simplemente el hecho de no encontrar lugar en el establecimiento por la mañana. Lo anterior se refiere a fuentes que producen poca tensión, pero sin embargo fatigan y desgastan la energía corporal y va acumulándose nuevo estrés que se añade al anterior y consume las reservas de energía ; lo cual puede producir alteraciones fisiológicas.

Un estrés prolongado ocasiona las enfermedades psicosomáticas como úlceras, gastritis, cáncer, cardiopatía, etc. ; lo cual afectan a determinados tejidos causándoles lesiones.

El estrés no afecta a todos los empleados por igual debido a que los que están satisfechos con su trabajo, muy contentos no muestran los efectos perjudiciales del estrés, pero los que están insatisfechos sí los presentan.

Los ejecutivos de grandes empresas también sufren tensiones y se dice que sufren más ataques cardiacos que el resto de los empleados ; pero estos ejecutivos de alto nivel gozan de mayor

---

autonomía y poder en la realización de sus labores, mientras que los del nivel medio están sujetos a más control y su autoridad es menor, lo cual experimentan más efectos nocivos del estrés.

**El estrés laboral**, es el que ejerce impresionante efecto sobre la salud y productividad del empleado. Incapacita y mata a muchos cada año, representa un elevado costo para las empresas<sup>3</sup>.

Compartimos la anterior definición del doctor D.P. Shultz en su libro "Psicología industrial" ; ya que el estrés laboral se manifiesta en el individuo a través de una serie de consecuencias acumuladas que más tarde van a repercutir en la salud integral de la persona, ocasionándole grandes trastornos psicosomáticos e incapacidad al empleado para desenvolverse en el medio laboral.

En nuestro medio el estudio del estrés laboral es muy reciente ; aunque los psicólogos clínicos, médicos y fisiólogos, llevan años examinando los efectos que éste ejerce sobre la salud ; hasta hace poco a partir de mediados de la década de los 70 fue que

---

<sup>3</sup>D.P. SHULTZ. Psicología Industrial, enero de 1998., p. 398-412.

comenzaron a concentrarse en la importancia del estrés laboral.

Los psicólogos industriales y el talento humano en las empresas son los que se han preocupado por afrontar y reducir el estrés en las organizaciones e instituciones, ayudando a los individuos y a las empresas a mejorar la calidad del trabajo y de la vida del personal.

Entre los **factores** o **fuentes** que generan estrés en el trabajo se destacan los siguientes

- \* El exceso de trabajo que se presenta frecuentemente por establecer plazos que no se pueden cumplir.
  - \* Las urgencias de tiempo y plazos de cumplimientos.
  - \* Por la necesidad de tomar demasiadas decisiones.
  - \* El horario largo.
  - \* La necesidad de afrontar cambios en la tarea.
  - \* Cometer errores.
  - \* Afrontar la posibilidad de desempleo.
  - \* Relaciones con los superiores, subordinados y colegas.
  - \* El rol de la persona en la organización.
-

- \* Poca consideración de los jefes para con sus empleados.
- \* La supervisión del trabajo de los subordinados.
- \* La incapacidad de delegar.
- \* La falta de seguridad laboral.
- \* Al llegar a la mayoría de edad las oportunidades se hacen más escasas.
- \* Permanecer en la empresa ya que ésta no permite la libertad, la autonomía y la identidad del individuo.
- \* Intercambios dentro de la organización y fuera de ella.
- \* Los problemas interpersonales tales como el conflicto de lealtades, la hostilidad de los compañeros de trabajo, el acoso sexual, etc.

Hay diferentes estresores capaces de originar el estrés en el individuo de una u otra manera lo hemos experimentado en algunas de las etapas de la vida.

Dentro de las **causas del estrés laboral** que más sobresalen son las siguientes :

- **La sobrecarga cuantitativa**, es el exceso de trabajo a que se ve sometida la persona y no dispone de tiempo necesario para realizarlo ; la cual puede llegar a un estado demasiado estresante que puede ocasionarle al individuo dificultades emocionales y llegar a enfermar.

- **La sobrecarga cualitativa**, ésta no consiste en mucho trabajo que realizar, sino en la dificultad que tiene la persona para ejecutar sus tareas ; debido a que no posee la capacidad necesaria y la habilidad adecuada para desarrollar su quehacer laboral, incluso las personas que están muy bien preparadas a veces se les dificulta afrontar y cumplir con las exigencias que les impone su trabajo.

- **El cambio**, en algunas situaciones el individuo se resiste al cambio ; el cual prevé o supone cosas que no van a suceder y esto lo puede llevar a un estado estresante ; ejemplo, cuando el empleado tiene buenas relaciones con el supervisor y éste es ascendido a otro cargo ; designándole un nuevo supervisor, donde el subordinado no sabe cómo van hacer esas nuevas relaciones y

---

de qué manera le va a evaluar el nuevo supervisor su trabajo, esto le puede producir a la persona incertidumbre y estrés.

También cuando se produce un nuevo método o procedimiento en el trabajo que el empleado necesita aprenderlo y adaptarse a esa nueva situación.

El movimiento de una democrática participativa puede causar estrés en la empresa debido al involucramiento de jóvenes, mujeres y miembros de grupos étnicos minoritarios, lo cual van a aportar a la institución diferentes valores culturales, estilo de vida y actitudes, donde la atmósfera organizacional obtendrá un cambio radical modificando el ambiente laboral.

- **La evaluación del rendimiento**, causa mucha tensión a los empleados debido a que estos temen a una evaluación baja que puede repercutir en su futuro laboral en esta entidad u otra organización y también a la expulsión de la empresa o descenso del cargo.

---

Dentro de la empresa una persona ambigua es la que se dedica a realizar única y exclusivamente el trabajo que le asignan ; no es capaz de innovar, crear y asumir nuevos retos en su cargo y dentro de la misma organización que conllevará al mejoramiento y bienestar en la institución, no responde a las exigencias y tareas a los que otros esperan de él.

Nosotros pensamos que el individuo en la empresa debe trabajar en equipo, rotar de puestos e intercambiar actividades, ejemplo : En una fábrica de confecciones el trabajador no debe hacer todos los días la misma actividad, sino un día pegar bolsillos, otro día cuello, después mangas, etc. ; esto lo llevará a reducir el grado de tensión, depresión entre otros.

**El conflicto de papeles,** es aquel donde el supervisor trata de convencer e imponerle al empleado unos criterios que van en contra de la conducta, valores y principios morales, ejemplo : Un vendedor que debe colocar un producto de inferior calidad o peligroso en el mercado ; el empleado en este caso tiene dos opciones en aceptar el soborno o no permitirlo, esto lo puede llevar a una tensión mayor que el propio conflicto.

---

Nuestro punto de vista es que el gerente o supervisor de una empresa debe hacer buen uso de su autoridad y no imponer cosas que vayan en contra de los principios morales y éticos de sus subalternos, porque ocasionaría una baja autoestima y tensión en el individuo lo cual imposibilita el rendimiento del trabajador.

\* **El problema del progreso profesional**, consiste en que el empleado es competente, espera un ascenso laboral y no lo recibe, esto lo lleva a la frustración y decepción en su desempeño laboral y profesional que le ocasiona una profunda tensión. Otra causa del estrés laboral es cuando el empleado no cuenta con la suficiente capacidad para ejercer su cargo, esto lo lleva al temor de perder su puesto o fracasar y a una intensa tensión.

\* **Otras causas de posibles estrés laboral**, es tener contacto o relacionarse constantemente con personas tensionadas porque supuestamente pueden contagiar a su compañero o interlocutor. También podemos decir que el trabajo en líneas de montaje produce alto estrés debido a que se da de una manera rutinaria, poco interés y participación o ruido fuerte ; donde se puede

---

producir enfermedades fisiológicas como la cardiopatía y la enfermedad mental<sup>4</sup>.

**Los efectos del estrés en el trabajo**, se presentan a través de una serie de consecuencias que se van acumulando en el empleado ; esto más que todo se da por el compromiso, responsabilidad y exceso de trabajo, o sea que en muchas ocasiones el individuo se vuelve adicto al trabajo.

Algunos efectos psíquicos y físicos del estrés en el trabajo son :

PSIQUICOS :

- Hipertensión
- Depresión
- Irritabilidad
- Ansiedad
- Poca autoestima
- Resentimiento
- Fatiga psicológica

---

<sup>4</sup>Ibid., p, 403-405

- Neuroticismo general

## FISICOS

- Ruido
- Iluminación deficiente
- Humo del tubo de escape
- Olores de disolventes y pegantes
- Cualquier aroma raro y fuerte

Un estudio realizado por un equipo de psicólogos a 2.000 empleados en una empresa al personal de administración, departamento de asesoría y de operación, los síntomas de estrés que se presentaron con mayor frecuencia fueron :

1. Perturbación emocional.
  2. Empleo de medicamentos.
  3. Enfermedades cardiovasculares
  4. Padecimientos gastrointestinales
  5. Problemas respiratorios de tipo alérgicos.
-

De este estudio se concluyó que los gerentes fueron menos vulnerables al estrés porque conocen mejor los procedimientos organizacionales y tenían mayor autonomía e influencia sobre ellos ; mientras que el personal de asesoría y el de operaciones tiene mayor responsabilidad por los resultados y se siente incompetente para influir en los procedimientos de la empresa, por tanto manifiesta mayor grado de tensión.

Durante el estudio realizado por el equipo de psicólogos, la histeria de la línea de montaje es una enfermedad mental que se propaga por contagios y no tiene origen físico, no es poco común ; entre sus síntomas típicos figuran los siguientes : cefalalgias, náuseas, escalofríos, visión borrosa, debilidad muscular, disnea, etc.

Otro efecto del estrés es la **fatiga laboral** que se da por el exceso o sobrecarga de trabajo ; entre los síntomas podemos mencionar, el empleado se torna menos productivo, menos dinámico y muestra menos interés en su trabajo. Se le ve fatigado mentalmente, apático, deprimido, irritable, aburrido, entre otros.

---

Estos trabajadores suelen ser los más dedicados y eficientes, trabajan horas extraordinarias, se llevan trabajo a casa, son los más entregados, contribuyen al éxito de la empresa, también se les conoce con el nombre de **adictos al trabajo** ; toda esta sobrecarga o fatiga laboral con el tiempo tiene un precio que repercute en la salud física y mental del individuo. Estas personas se olvidan de su familia, de sus amigos, de las reuniones familiares, de las reuniones sociales, cancelan las vacaciones y anteponen sus ocupaciones profesionales su **“slogan es mi trabajo ante todo”**.

Nuestra sugerencia ante esta situación es que el trabajador debe cumplir con su compromiso o responsabilidad laboral sin descuidar a su familia, amigos y el entorno en la cual se encuentra inserto ; ya que de esta manera podrá cumplir con todas sus actividades en la vida y disfrutar de un buen estado psíquico, físico y social.

**La solución del problema de estrés en el trabajo**, se resuelve mediante la prevención y reducción o sea que no se cura en su totalidad sino que se controla a través de los métodos organizacionales tales como:

**1. Control del clima emocional**, éste consiste en que el trabajador debe adaptarse al cambio ; además se le debe apreciar y reconocer su dignidad personal permitiéndole participar en la toma de decisiones de la modificación y en la estructuración de la organización, esta participación le permite al trabajador un menor grado de tensión.

**2. Apoyo social**, es muy importante porque le reduce al individuo el alto grado de estrés ; en la empresa, los supervisores deben tener una actitud de comprensión y ayuda con los subordinados para que éstos puedan adaptarse a las relaciones sociales en la institución.

**3. Redefinición de los papeles de los empleados**, es cuando el gerente le indica a sus subordinados las tareas y responsabilidades que éste debe cumplir ; esto lo hace el ejecutivo con el objeto de reducir el estrés en el trabajador.

**4. Eliminación del exceso y la insuficiencia de trabajo**, aquí lo que busca el gerente es que el trabajo se distribuya en forma equitativa teniendo en cuenta que el ascenso laboral debe hacerse

---

de acuerdo a las capacidades del trabajador para evitar que éste no se tense; además debe hacerse una buena selección y adiestramiento del personal.

**5. Tratamiento para los empleados que sufren estrés,** últimamente los gerentes se han preocupado por los nocivos efectos del estrés sobre la salud y productividad de sus subalternos. También algunas empresas a través del **Talento Humano** se han encargado de asesorar a los empleados sobre técnicas de control del estrés, proporcionando instalaciones necesarias para la realización de ejercicios físicos y de esta forma reducir el estrés en las organizaciones.

**Los métodos individuales** contribuyen a controlar el grado de estrés a nivel organizacional y personal; entre estos tenemos:

**1. Meditación,** con esto se busca la relajación de la mente y el cuerpo del individuo aminorando la frecuencia cardíaca y respiratoria. Con la meditación se obtienen efectos positivos en cuanto a la salud, incrementa la productividad y la satisfacción con

---

el empleado, mejora las relaciones con compañeros y superiores, disminuye la ansiedad y da mayor resistencia ante los estresores.

**2. Biorretroalimentación,** es una técnica que consiste en la medición electrónica de los procesos orgánicos como el ritmo cardiaco y la tensión muscular, se utiliza en casos de estrés. Las mediciones están determinadas por señales de una luz o tono intermitente. Con la biorretroalimentación aprendemos a controlar los estados internos del individuo y a atenuar los efectos del estrés y a prevenir la aparición del mismo.

**3. Modificación de la conducta.** Con este método el empleado busca mejorar su conducta siendo menos impulsivo, tratan de manejar los plazos demasiado cortos que se imponen ellos mismos, controlan su hiperaactividad, además aprende a relajarse y condiciona sus reacciones emocionales positivas desencadenando la tensión. También se modifica la conducta del individuo, aprende a llevar las cosas con calma y de esta manera disminuye su presión.

Encontramos algunas técnicas menos formales entre ellas están las

---

siguientes : Crear redes más fuertes de apoyo social fuera del trabajo, ampliar los intereses al mundo exterior, tomar siempre las vacaciones, dejar el trabajo que produzca estrés y buscar un empleo más tranquilo, estas técnicas no son psicológicas, sino que son adaptadas por el sentido común de algunas personas.

Pensamos que los métodos organizacionales e individuales contribuyen al mejoramiento y bienestar integral de los trabajadores ya que disminuyen o reducen el grado de estrés en el individuo ; además estos ayudan a controlar el exceso de trabajo, la agresividad, la incapacidad del trabajador, entre otros ; para que el trabajador logre desempeñarse plenamente en sus diferentes actividades laborales.

**El estrés en la organización y control mediante el entrenamiento de Biofeedback** es una técnica que controla y maneja el estrés del trabajador a través de un proceso terapéutico.

Compartimos el valioso aporte que la doctora Luz Marina Gómez Gallo, hizo a la revista No. 3 de la "Universidad de San Buenaventura" sobre el control del estrés mediante entrenamiento

---

en "Biofeedback", porque ésta es una técnica que ayuda a controlar y a reducir el estrés a nivel individual u organizacional, lo cual le permite al empleado tener un buen desempeño en el campo laboral y proporcionarle un adecuado estado de salud mental, física y social ; donde éste podrá cumplir con sus tareas de una forma competente e idónea<sup>5</sup>.

El Biofeedback, es una técnica de origen multidisciplinario destinado a modificar funciones psicofisiológicas de un sujeto, mediante acción voluntaria del mismo y con posterioridad a que el individuo conozca con ayuda de máquinas, tanto su respuesta fisiológica a estímulos externos e internos como su modificabilidad.

Con esta técnica se creó la necesidad de utilizar modernas y sofisticadas máquinas para la medición y comprobación de diferentes funciones biológicas ; haciendo su intervención un equipo médico sobre los componentes fisiológicos o autónomo del estrés. Consiguiendo con esto a que los empleados logren el control y modificación de su enfermedad.

---

<sup>5</sup>Ibid., p. 405-411.

**El propósito de Biofeedback** es integrar varios conocimientos multidisciplinares ya que esto facilita un mejor estudio para el control del estrés y para que se desarrolle un eficaz proceso terapéutico y pedagógico en el individuo.

**La metodología** comprende el nivel de investigación, objetivos e hipótesis de trabajo. En el **nivel de investigación** se asumieron y utilizaron los principios y leyes de la medicina conductual, a través del incremento de la respuesta autónoma del estrés mediante la técnica de "Biofeedback". El nivel de investigación que se utiliza fue experimental, el diseño irreversible, intrasujeto de tipo A.B.B', o sea éste fue un programa terapéutico donde se analizaba la modificación o comportamiento del trabajador lo cual cada individuo es experimental y de control. Se establecieron tres fases : La fase A, la B y la B'. **La A** se refiere a la línea de base de la respuesta autónoma del estrés antes de cualquier intervención. **La B** son las intervenciones terapéuticas que se les hace a la persona y **La B'** es el seguimiento que se le hace al trabajador para verificar los resultados de su tensión.

Después de concluir este estudio se llevó a cabo tres sesiones ; la

---

primera a los ocho días, la segunda a los 15 días y la tercera a los 30 días ; todo esto para verificar si el individuo seguía controlando la respuesta autónoma del estrés.

**El objetivo general** es determinar la eficiencia de la técnica del “**Biofeedback**” como medio para decrementar la respuesta autónoma del estrés en trabajadores de ambos sexos, entre los 35 y 45 años de edad o sea que con esta técnica se busca reducir y controlar la tensión en el campo organizacional. **El objetivo específico** es entrenar a los sujetos de la respuesta autónoma del estrés. Aquí lo que se busca es que el trabajador sepa autocontrolar de una forma voluntaria la respuesta autónoma del estrés sin la ayuda de los aparatos del “Biofeedback”.

**La hipótesis de trabajo** de esta investigación del “Biofeedback” consiste en que el paciente entre las edades de 35 y 45 años controla y modifica de una forma voluntaria los estados psicofisiológicos del estrés, donde obtendrá una decrementación o reducción de la tensión ; pero si ocurre lo contrario no se logrará los resultados esperados en este proceso terapéutico.

---

**La discusión de los resultados del "Biofeedback"**, en esta técnica son evidente y muy confiables, el "Biofeedback" es un instrumento de alto poder para la psicología y la disminución del estrés ; algunos autores lo consideran como el máximo instrumento contemporáneo controlador de la tensión en el individuo. En la actualidad el "**Biofeedback**" ha sido empleado con éxito en el tratamiento de enfermedades de diversos orígenes :

- Psicosomáticas
- Neuromusculares
- Oftalmológicas
- Visuales
- Gastrointestinales
- Psicológicas. Tales como la ansiedad, el estrés y las fobias.

El diseñador y constructor del moderno equipo que se usa para controlar el estrés "HERSHEL TOOMIN" dice que es impredecible el valor absoluto de una medición **SCR** cuando se inicia una sesión, o sea que no se puede anunciar con anterioridad o diagnosticar el resultado de la medición ; en alguno de los casos el individuo en la

---

primera medición puede presentar más grado de estrés que en la segunda.

Referente a la **Técnica del "Biofeedback"** se puede concluir que ésta es muy efectiva para el aprendizaje y control del estrés. Además sirve para modificar la conducta de los trabajadores en lo que respecta al bienestar general, esta técnica posee suficiente poder para controlar la respuesta autónoma del estrés.

La técnica del **"Biofeedback"** es que es la más completa y evidente para el estudio, tratamiento y control del estrés en el individuo, además es un gran aporte para el sector empresarial ya que reduce la tensión de los empleados en la institución, lo cual le permite a estos desempeñarse adecuadamente en la empresa y de esta manera saldrá a relucir el **Talento Humano** ; a través de la inteligencia, capacidad y competencia de los trabajadores<sup>6</sup>.

**La intervención del trabajador social en el estrés laboral** es muy importante, porque este profesional se preocupa por el

---

<sup>6</sup>REVISTA. UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA. Seccional Medellín. No. 3, Diciembre de 1994., p. 93-96.

mejoramiento, calidad de vida y bienestar social del trabajador tanto en la parte externa e interna de la organización; asesorando a los empleados a través de las diferentes técnicas y métodos organizacionales e individuales que reducen y controlan el estrés en la institución para que el empleado pueda gozar de un buen estado fisiológico, mental y social que le permita disfrutar de una salud integral, la cual le va a facilitar un adecuado desempeño laboral.

**El trabajo social interviene en la parte humana** del empleado ; aplicando ese talento humano o capital intelectual que le facilita planificar, organizar, dirigir, orientar, entre otros ; en la empresa y de esta manera tiene la oportunidad de prevenir el estrés laboral que tanto daño le hace al trabajador e imposibilita la realización plena de su quehacer laboral. El dedica su empeño, habilidad e idoneidad en el sector empresarial para que el individuo disminuya el grado de estrés en la institución y pueda cumplir con su compromiso y responsabilidad como trabajador.

---

## CONCLUSION

El anterior ensayo fue realizado con la finalidad de describir las fuentes más relevantes que causan estrés laboral en el individuo y en el sector organizacional, en la cual Trabajo Social como profesión mediadora del **Talento Humano** interviene para orientar en las situaciones difíciles a los empleados y prevenir el estrés laboral en las instituciones de manera que el individuo pueda realizar plenamente sus diferentes actividades laborales, familiares y sociales.

El Trabajador Social a través de su talento humano se ha preocupado por disminuir, controlar y optar por posibles soluciones el problema del estrés en el trabajo para que el empleado desarrolle sus aptitudes, habilidades e idoneidad en el sector institucional.

Quiénes se han preocupado por el estudio del estrés laboral son los Psicólogos Industriales y los Trabajadores Sociales que de una u

---

otra forma ejecutan acciones enfatizadas a eliminar la tensión en el subordinado.

Compartimos la hipótesis del psicólogo Hans Selye cuando dice que el estrés es importante en el ser humano por lo que lleva a esforzarse en la vida adquiriendo compromisos y responsabilidades dentro del cual se desarrollará integralmente como persona.

---

## **BIBLIOGRAFIA**

DEMPSY, David ; ZIMBARDO, Philip G. La psicología y usted.  
Editorial Trillas, julio 1998.

ENCICLOPEDIA DE LA PSICOLOGÍA, Tomo 3. Editorial Océano.

FELDMAN, Robert S. Psicología con aplicaciones para Iberoamérica.  
2ª. Ed. 1994.

HARRE, Rom ; LAMB, Roger, Diccionario de psicología social y la  
personalidad. Ediciones Paidós.

MUCHINSKY, Paul M. Psicología aplicada al trabajo : Una  
introducción a la psicología industrial y organizacional. Editorial  
(D.D.B.) , 1994.

REVISTA UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA, Seccional  
Medellín, No. 3., diciembre 1994.

---

SHULTZ, D.P. *Psicología Industrial*. 3<sup>a</sup>. Ed, enero de 1998.

STEPHEN, SMITH, Tony ; PRAT, Andrés. (Revisión y adaptación).  
Enciclopedia de la salud para toda la familia No. 2. Editorial  
Grijalbo.

---

