

R. Carles Hernández¹
A. Gómez-Conesa¹
E. Abril Belchí^{1,2}

Estrés de índole laboral *Occupational stress*

¹Departamento de Fisioterapia.
Universidad de Murcia.
²Servicio Murciano de Salud.

Correspondencia:
Ricardo Carles Hernández
Departamento de Fisioterapia
Facultad de Medicina
(Odontología y Fisioterapia)
Universidad de Murcia
30100 Espinardo, Murcia
E-mail: rmcables@um.es

Fecha de recepción: 30/1/06
Aceptado para su publicación: 6/3/06

RESUMEN

Los factores ocupacionales estresantes conducen al trabajador a actitudes y conductas negativas que le producen insatisfacción laboral, tensión, propensión al abandono, o un desempeño bajo en la actividad laboral. Por el contrario, la satisfacción laboral consiste en el ajuste entre lo que el individuo espera de su trabajo, y lo que consigue de éste.

En este artículo se lleva a cabo una revisión teórica sobre el estrés ocupacional, y se describen aspectos relacionados con el mismo, como organización, ritmos, horarios y carga de trabajo, y fatiga laboral. Así mismo, se abordan síndromes específicos de estrés en el trabajo, como el síndrome de agotamiento psíquico o de quemado, y el síndrome de hostigamiento psicológico. También se revisan los factores psicosociales y su relación con el trabajo, así como los aspectos de la personalidad del trabajador implicados en el estrés. Finalmente, se destaca la importancia del apoyo social para el control del estrés.

PALABRAS CLAVE

Apoyo social; Estrés laboral; Personalidad; Trabajo.

ABSTRACT

The occupational stress factors make the worker adopt negative attitudes and behaviours which leads to work dissatisfaction, it makes them tense and more likely to leave their job with low job performance. Alternatively the work satisfaction consists of adapting the job to the expectations of the individual and the steps he takes to make them happen. A theoretical revision takes part in this article and the different aspects concerning this subject are described, like organisation, lifestyle, schedules, job quantity and job tiredness. Likewise, specific stress syndromes concern with the job, like burnout syndrome and mobbing.

Psychosocial factors and their relation ship with their job are also looked at, as the worker personality aspects concerning stress. Finally, the importance of the social support to control stress is highlighted.

KEY WORDS

Social support; Occupational stress; Personality; Work.

88 INTRODUCCIÓN

El estudio de los factores de estrés en el ámbito laboral y relativos a las diferentes profesiones, suele realizarse atendiendo a los factores organizacionales y laborales¹. En el ámbito organizacional, según Bravo et al² las fuentes de estrés comúnmente citadas por los estudiosos del tema han sido el conflicto, la ambigüedad del rol, la sobrecarga, la infrautilización de las habilidades, los recursos inadecuados, la escasa participación, y el clima laboral. Estos factores estresantes predicen una serie de efectos actitudinales y conductuales negativos, como por ejemplo; la insatisfacción laboral, la tensión, la propensión al abandono, o un desempeño bajo. También hay estudios epidemiológicos que consideran el paro laboral prolongado como un estresor crónico, que afecta no solo el ámbito psicológico, sino que, por ejemplo, ante la pérdida de los salarios, también repercute en dietas alimenticias inadecuadas y déficit inmunológico³.

Por el contrario, la satisfacción laboral, definida como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, considera la satisfacción de las necesidades como un aspecto primordial, y que lleva a conceptualizar la satisfacción laboral como el resultado del ajuste entre lo que el individuo espera de su trabajo, y lo que consigue de éste⁴.

Los estudios sobre estrés organizacional analizan el estrés de rol distinguiendo tres modalidades fundamentales: conflicto, ambigüedad y sobrecarga del rol. Por conflicto de rol se entiende, de manera general, la coexistencia de exigencias opuestas y difíciles de conciliar, que se pueden solicitar a la realización de un trabajo o tarea. Respecto a la ambigüedad del rol, se refiere tanto a la incertidumbre de las exigencias de la propia tarea y de los métodos o formas con las que debe ser ejecutada, como a la ambigüedad sobre los propios resultados conseguidos, de manera que se desconoce si el trabajo se efectúa conforme a las exigencias requeridas y a las expectativas puestas en la persona. Esta ambigüedad, suele aparecer mayormente en profesionales jóvenes, y que por su inexperiencia desconocen la conducta más adecuada a seguir en determinados momentos, especialmente con mayor demanda. Como sobrecarga de rol,

se entiende el exceso de trabajo, o la lucha contra los plazos establecidos en el mismo. La falta de tiempo personal, y que impide llevar a cabo las tareas que deben ser acometidas, suele ser considerado como un factor causante de insatisfacción en la actividad profesional¹.

Por otro lado, características como la competitividad, preocupación por los rendimientos, la urgencia del tiempo, la hostilidad, y el estar alerta, son variables que cada día están más presentes en determinados ámbitos profesionales, como sanitarios y docentes, y puestos laborales, como directivos o ejecutivos⁵.

Respecto a las consecuencias del estrés, éste produce sobre el trabajador modificaciones psicofísicas que alteran sus propiedades vitales y modifican sus comportamientos. Cuando estas alteraciones cambian o impiden la relación del trabajador con su entorno, la organización también se verá afectada al producirse una disminución del rendimiento laboral debido al absentismo por enfermedad.

En la tabla 1 se mencionan algunas de las alteraciones fisiológicas producidas por el estrés.

También existen procesos bioquímicos que generan estos síntomas y alteraciones. En cualquier caso, de la gran cantidad de síntomas y alteraciones individuales, se desprenden: la elevada probabilidad de absentismo laboral (que puede repercutir en la organización cuando afecta a personas insustituibles), la disminución del rendimiento, las actuaciones erróneas, etc.

Así mismo, y puesto que algunas situaciones de estrés crónico son difíciles de detectar, resulta conveniente realizar un análisis de estrés para evitar consecuencias desastrosas para la organización.

CARGA DE TRABAJO

En el ámbito laboral, el término carga de trabajo se remite a dos concepciones. Por un lado, la carga externa (relativa al puesto de trabajo propiamente dicho), y por otro lado la carga interna (relativa al requerimiento que el trabajo impone al sujeto que realiza la tarea), de manera que ante un mismo puesto de trabajo, cada individuo puede responder de forma diferente, según su propia capacidad de respuesta. Por lo tanto, la carga resultante siempre opera en términos relativos dependien-

Tabla 1. Alteraciones fisiológicas producidas por el estrés

<i>Fisiológicas</i>	<i>Cognitivas</i>	<i>Motoras</i>
Síntomas genéricos		
Aumento de la frecuencia cardíaca	Preocupaciones	Hablar rápido
Aumento de la presión arterial	Ineptitud para tomar decisiones	Temblores
Aumento de la sudoración	Sensaciones de confusión	Tartamudeo
Aumento de la frecuencia respiratoria	Incapacidad para concentrarse	Imprecisión de gestos
Aumento de la tensión muscular	Disminución de la atención	Precipitaciones
Aumento de los niveles de adrenalina y noradrenalina	Sensación de falta de control	Explosiones emocionales
Aumento de la glucemia	Desorientación	Predisposición a accidentes
Disminución del riego sanguíneo periférico	Olvidos frecuentes	Consumo de drogas legales
Dispepsias	Bloqueos mentales	
Aumento del metabolismo basal	Hipersensibilidad a la crítica	
Hipercolesterolemia	Mal humor	
Aumento de la liberación de corticoides		
Depresión del sistema inmunológico		
Disnea		
Disfagia		
Sequedad de boca		
Midriasis		
<i>En casos agudos o prolongados, los síntomas genéricos pueden originar:</i>		
Problemas gástricos	Irritabilidad	Hipermotricidad
Propensión a las infecciones	Retraimiento	Tics
Disfunciones menstruales	Depresión	
Disfunciones sexuales	Insomnio	
Dolores articulares	Cambios en los hábitos alimenticios	
Dolores de cabeza		
Diabetes		
Anorexia		
Angina de pecho e infarto de miocardio		

do de las características propias de cada trabajador, de cada caso en particular⁶.

La carga de trabajo externa suele poderse describir con gran precisión, mientras que la carga de trabajo considerada un factor de carga interna, no es igualmente accesible a la observación e interpretación. Junto a la carga física propiamente dicha (principalmente derivados de postura, esfuerzos musculares, movimientos corporales y gestos profesionales), también aparece la carga nerviosa como agente de estrés en el individuo. En este contexto, es interesante señalar que la naturaleza de la tarea a realizar tiene gran importancia en la generación de es-

trés, situándose a tales efectos entre dos extremos: Por un lado, las tareas demasiado sencillas se hacen rutinarias con rapidez, y las tareas muy complejas, y que por lo tanto precisan cambios, son generadoras de estrés. En este sentido, tanto la rutina como el cambio, son considerados los dos principales agentes del estrés.

Precisamente, el desequilibrio entre la demanda y el control de los recursos, tiene su aplicación en el mundo del trabajo en las situaciones donde se produce un exceso o una carencia de demanda laboral, y el individuo no dispone de las capacidades para afrontar sus consecuencias percibidas como negativas por él⁷.

Tabla 2. *Reacciones del organismo ante el estrés*

<i>Respuestas fisiológicas</i>	<i>Reacción de orientación</i>	<i>Reacción de defensa</i>
Habitación	Rápida	No habitación
Respuesta vasomotora periférica	Constricción	Constricción
Respuesta vasomotora cefálica	Dilatación	Constricción
Respuesta electrodérmica	Incremento	Incremento
Frecuencia cardíaca	Disminución	Aumento
Amplitud de la respiración	Aumento	Aumento
Frecuencia respiratoria	Disminución	Aumento
Tono muscular	Aumento	Aumento
Velocidad ondas EEG	Aumento	Aumento
Voltaje ondas EEG	Disminución	Aumento
Actividad motora irrelevante	Disminución	Disminución
Movimiento hacia el estímulo	Aproximación	Alejamiento

FATIGA LABORAL

La fatiga, se considera una disminución de rendimiento por parte del organismo, ocasionada por un trabajo muscular o mental. La fatiga tiene incidencia, tanto en un órgano o función concreta, produciendo manifestaciones locales, como produciendo también manifestaciones de tipo general.

La actividad laboral genera fatiga, que suele tener un carácter fisiológico y ser transitoria, y desaparece con el reposo. Sin embargo, cuando esa fatiga fisiológica se torna acumulativa, y no se supera, da lugar a patologías de diversos tipos. Así, al comienzo se producen leves alteraciones funcionales que afectan a la zona involucrada en dicha actividad, continuando en una fase más avanzada con perturbaciones funcionales y alteraciones variables del rendimiento (a pesar de que el rendimiento global puede no disminuir). A continuación, en una tercera fase, se produce la fatiga global, a partir de la cual, y si la actividad no se interrumpe, aparecen trastornos de comportamiento, modificaciones de la personalidad y alteraciones psicopatológicas.

PERSONALIDAD Y ESTRÉS

Los aspectos personales implicados en el estrés son cognitivos, cuando hacen referencia a la forma en que

la persona percibe y considera una situación como peligrosa o no, encauzando su respuesta según esta percepción. En este sentido, la primera respuesta automática según la valoración previa de la situación (o evaluación automática inicial), hace referencia a la respuesta automática según la valoración previa de la situación. Es la denominada reacción afectiva, que origina reacciones de defensa o de orientación si, respectivamente, la situación se percibe como amenazante o no. Ambos tipos de reacciones conllevan respuestas diferentes por parte del organismo⁸. En la tabla 2 se recogen estas respuestas fisiológicas.

La percepción por el sujeto como situaciones amenazantes, de aquellas que potencialmente no deberían serlo, favorecen la presentación frecuente de respuestas de estrés en forma de cefaleas, o de hipertensión arterial (tabla 2).

La personalidad del trabajador se muestra como un determinante para sufrir estrés. Así, las expectativas y la capacidad de adaptación a las diferentes situaciones permiten que un mismo acontecimiento pueda actuar o no como origen de estrés. En el mismo sentido, el nivel de conocimientos y el grado de experiencia del trabajador, le permiten responder de diferente manera a idéntica situación.

Las investigaciones sobre el estrés, han puesto en evidencia las denominadas variables moduladoras de la personalidad, es decir, aspectos de la personalidad que son determinantes del estrés percibido. En la tabla 3, se mencionan algunas de estas variables.

En psicología se describen tres tipos de personalidad: Tipo A, Tipo B y Tipo C. Las personas Tipo A, se caracterizan por ser: ambiciosas, perfeccionistas, competitivas, impacientes y luchadoras. Es por ello, que si perciben una amenaza que pueda impedirles alcanzar las metas que se han propuesto, responden con estrés, siendo muy propensos a padecerlo. Por el contrario, las personas Tipo B, son: tranquilas, pacientes, sin excesiva ambición personal y poco luchadoras. Sólo gastan la energía imprescindible para resolver problemas. Su propensión al estrés es menor que en las de tipo A.

Finalmente, los individuos Tipo C presentan las siguientes características: son muy serviciales, pacificadores, poco reivindicativos, no conflictivos, sumisos, no

Tabla 3. Características de los patrones de conducta Tipos A, B y C

Personalidad Tipo A	Personalidad Tipo B	Personalidad Tipo C
Síntomas		
Falta de puntualidad en las citas	Adaptables	Sumisos
Hacen las tareas rápidamente	Introversos	Tienen mucha paciencia
Impacientes cuando esperan	Suaves al hablar	Poco conflictivos
Constante impresión de urgencia	Tienen una expresión de calma	Pacificadores
Enojo excesivo ante cualquier error	No tienen prisa	Excesivamente serviciales
Muy críticos con otros individuos	Se controlan muy bien	Dificultad para reivindicar sus derechos
Enfadados injustificados	Su postura es sosegada	Evitan los conflictos
No desconectan del trabajo	Suaves al realizar movimientos	Están a la defensiva
Trabajadores incansables		Incapaces de enfrentarse a otras personas
Dificultad para relajarse		No expresan sus emociones
Incapaces de delegar trabajo		Buscan la armonía
Excesivamente competitivos		Sienten indefensión y desesperación
Compulsivos para trabajar más en menos tiempo		
Aspiran a las recompensas		
Ejecutan movimientos rápidos		
Incapaces de escuchar sin interrumpir		
Rápidos al hablar		
Agresivos		

expresan sus emociones, están a la defensiva y son incapaces de abordar enfrentamientos con otras personas. Todas estas características les conducen, finalmente, a la depresión.

Lazarus y Folkman consideran el Patrón de Conducta Tipo A (PAC) compuesto por tres ámbitos interdependientes y que actúan en una gran variedad de situaciones y contextos sociales: cognitivo, con implicaciones de un conjunto de creencias sobre uno mismo y sobre el mundo; emotivo: puesto que conlleva un conjunto de valores que convergen en un modelo de motivación o compromiso (en el contexto laboral, un ejemplo típico es el compromiso con el trabajo); y conductual, ya que comporta un estilo de vida y de comportamiento articular (como impaciente o competitivo)⁹.

En el marco de la salud, el PAC se considera en muchas ocasiones un factor de riesgo para la salud, en general, y especialmente, se asocia a enfermedades cardiovasculares. En el ámbito laboral, el PAC adquiere relevancia al analizar los efectos adversos del estrés ocu-

pacional sobre la salud, ya que, como hemos señalado anteriormente, estos efectos negativos se predicen mejor desde la perspectiva de interacción entre condiciones del trabajo y características personales del trabajador, en lugar de considerar los factores estresantes del trabajo de forma independiente.

FACTORES PSICOSOCIALES Y TRABAJO

Los factores psicosociales en el trabajo, se definen como una interacción dinámica entre las condiciones de trabajo (medioambientales y organizacionales), con los factores humanos del trabajador (capacidades, necesidades y circunstancias extra laborales). Una interacción negativa entre ambos puede provocar alteraciones de la salud, con riesgo de enfermedades físicas y mentales, así como afectar el rendimiento en el trabajo. Sin embargo, una interacción óptima entre los citados factores tendría una influencia positiva sobre la salud⁵. Así mismo, el estrés laboral está muy relacionado con los facto-

92 res psicosociales. De hecho, muchas de sus consecuencias perjudiciales se miden en términos de estrés.

Respecto a los factores psicosociales en el trabajo, destacan por su mayor influencia, tanto positiva como negativa, en la salud del trabajador⁵: *a)* contenido de la tarea; *b)* carga mental; *c)* la personalidad del trabajador como variable moduladora de la carga mental; *d)* la autonomía como factor psicosocial; y *e)* agentes estresores.

a) El contenido de la tarea puede ser cuantitativo o cualitativo. Una carga excesiva o sobrecarga en la tarea es cuantitativa, cuando el volumen de trabajo excede la capacidad del trabajador para ejecutarlo correctamente en el tiempo establecido. Por el contrario, si una tarea con exigencias escasas se ejecuta de forma correcta, existe una infracarga cuantitativa. Ambas situaciones se pueden corregir enriqueciendo las tareas para hacerlas más interesantes para el trabajador.

En el ámbito cualitativo, la sobrecarga, que puede tener consecuencias muy negativas, se debe a la insuficiente formación o información del trabajador para desempeñar correctamente la tarea.

b) La carga mental, hace referencia a que la intensidad con la que un individuo decide acometer el trabajo, depende de la carga mental. El término carga mental tiene relación con la tarea y se define como la percepción que el trabajador tiene del desempeño y dificultad de la misma. Es, por lo tanto, un término subjetivo que no se cuantifica mediante la propia carga, sino por medio de la apreciación subjetiva de los factores citados.

La incapacidad de un trabajador para recibir e integrar una cantidad excesiva de información sería la carga mental, y si ésta se prorroga durante un periodo de tiempo produce sobrecarga mental.

En condiciones de sobrecarga mental, la capacidad de los trabajadores para realizar trabajo útil disminuye y pueden presentar, tanto trastornos físicos como migraña, cefalea en racimo, aumento de la tasa de colesterol en sangre, taquicardias y úlcera péptica, como síntomas psicopatológicos, entre los que destacan ansiedad, depresión e irritabilidad.

El trabajador, intuitivamente, podría aminorar su carga mental aumentando su capacidad para recibir e integrar la información, bien sea compartimentándola en

modalidades abstractas o concretas, o fraccionándola en componentes auditivos y visuales. Así mismo, la repetición de la tarea constituye una retroalimentación que podría modificar y aumentar estas capacidades.

c) La personalidad del trabajador como variable moduladora de la carga mental. En los trabajadores con elevado nivel de actividad, no existe correlación entre las demandas de trabajo percibidas y su grado de satisfacción, por lo que podrían sobrecargar su propia capacidad acometiendo de manera progresiva cargas mayores, presentando menor carga cuantitativa, en caso de una alta demanda de trabajo, que los trabajadores con bajo nivel de actividad. Sin embargo, la relación entre carga y estrés será mayor en los primeros.

d) La autonomía como factor psicosocial. La autonomía, representa el grado de control que tiene el trabajador sobre su propia tarea, constituyendo, una de las variables más importantes dentro de los factores psicosociales relacionados con el nivel de exigencia de la tarea. Es por ello, que la autonomía del trabajador para planificar sus propias tareas es deseable en cualquier puesto.

e) Agentes estresores. En el trabajo, un estresor es cualquier factor que, eventualmente, puede favorecer la instauración de una situación de estrés. En cualquier caso, un estresor se expresará dependiendo de las características psicosomáticas y recursos del trabajador para controlar la situación, así como de la concurrencia de otros estresores.

Así mismo, existen una gran cantidad de agentes estresores. Esto es debido a la extensa variedad de actividades, y situaciones colectivas o individuales que se pueden presentar en los trabajadores, en las empresas, e incluso en la sociedad. Básicamente se distinguen 6 grandes grupos de agentes estresores, asociados a:

1. **Entorno físico del trabajo.** En cuyo caso, se trata fundamentalmente de factores físicos que conforman el ambiente que rodea al trabajador, contribuyendo a hacerlo más o menos agradable, como son la iluminación, el ruido, etc.

2. **Funciones del puesto de trabajo.** Son los factores asociados a las funciones específicas del puesto de

trabajo), que implican más o menos dificultades psicológicas a la hora de acometerlas, como pueden ser: el trabajo cara al público o el nivel de responsabilidad.

3. Rol y Relaciones Sociales. El rol es la función o el comportamiento diferente que un individuo desarrolla, dependiendo del contexto en el que se desenvuelve. Cuando los roles vienen impuestos, como ocurre en el ambiente laboral, pueden sobrevenir dos situaciones negativas: el Conflicto de Rol y la Ambigüedad de Rol. La primera se produce cuando hay incompatibilidades significativas entre los diferentes roles que desempeña el individuo, o entre los diferentes aspectos de un mismo rol, mientras que la segunda, se presenta cuando no están bien definidas y delimitadas las funciones del puesto de trabajo, o los niveles jerárquicos del organigrama competencial.

4. Trayectoria Profesional. Este concepto hace referencia a las diferentes metas logradas por el trabajador en su vida laboral, a aquellas que hubiera deseado alcanzar y, finalmente, a las que todavía espera lograr. El desequilibrio entre las expectativas y las metas alcanzadas, independientemente del nivel de cualificación del trabajador, puede ser origen de estrés.

5. Evolución de los sistemas y las tecnologías. La empresas y la sociedad son sistemas que evolucionan continuamente con el fin de aumentar su eficacia para lograr las metas planteadas. Este progreso se consigue integrando en sus procesos las nuevas tecnologías, o reestructurando su organización. Los cambios que implican esta evolución inciden sobre los trabajadores, que responden adaptándose o no. La falta de adaptación a dicha evolución es origen de estrés. En este sentido, actualmente se denomina tecnoestrés a la perenne necesidad de actualización que requiere la vida laboral actual. El tecnoestrés, se puede manifestar mediante: la necesidad de ejecutar varias tareas al mismo tiempo, el síndrome de fatiga informativa (excesiva cantidad de datos), o la llamada comprensión del tiempo (tendencia a creer que sobra tiempo para ejecutar una tarea).

6. Otros. Aquí se incluyen todos los estresores propios de los ámbitos extra laborales, sociedad y familia, y cuya relación de influencia con los estresores laborales es acumulativa.

Aunque para mantener o mejorar su productividad, en cualquier empresa se hallan manuales técnicos para el uso y mantenimiento de los instrumentos de trabajo, sin embargo es rara la existencia y el uso de guías psicológicas para los puestos de trabajo o para la organización. Se desatiende, por lo tanto, el ajuste psicológico de los trabajadores.

Una actitud negativa del trabajador (escasa motivación, falta de integración, insatisfacción, etc.) es un factor esencial en la obtención de resultados aceptables por parte de la organización, tanto cuantitativa como cualitativamente. Si la negatividad afecta a uno, o a pocos trabajadores, no se generan síntomas externos (absentismo, accidentes, abandonos, etc.), pero si afecta a un grupo funcional, puede ocasionar un conflicto laboral importante. Este tipo de conflictos suele sortearse con mejoras de tipo económico que no resuelven las disfunciones psicológicas de los trabajadores, sino que las aletargan hasta que vuelven a alcanzar niveles críticos.

Algunos generadores de desmotivación en los trabajadores pueden ser:

- La política de ascensos y cambio de puestos de trabajo.
- La política de relaciones entre y con los trabajadores.
- La falta de valoración de la labor del trabajador.
- La falta de motivación para que la valoración de su labor redunde en su actitud.
- Los trabajos monótonos y de escaso contenido.
- La política de incentivos inadecuada.
- El trabajo de riesgo.
- El trabajo muy pesado, tanto física como mentalmente.
- Los horarios inadecuados.
- Los cambios continuados de puesto.
- Las malas condiciones ambientales.

Según las expectativas y la personalidad del trabajador, su respuesta a estos factores generadores de disgusto laboral puede ser distinta atendiendo a su situación económica, familiar y psicosocial extra laboral, pero en casi todos los casos las situaciones personales anómalas potencian la desmotivación y, por lo tanto, también los daños que puede ocasionar a la empresa.

94 LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Un individuo en su puesto de trabajo no realiza tareas únicamente, sino que deberá relacionarse con los factores inherentes a la organización (compañeros, jefes, exigencias de producción, etc.), por ello a pesar de una buena adaptación a su puesto de trabajo, para que el trabajador lo valore, su labor debe ser enriquecedora y potenciar su iniciativa.

De la variabilidad entre los trabajadores, e incluso de la individual a lo largo del tiempo, se vislumbra la gran dificultad que conlleva el diseño de la organización del trabajo.

En el diseño organizacional del trabajo, el primer factor a analizar es la posibilidad de intercomunicación entre puestos de trabajo. Para ello, se evaluarán el ruido ambiental, la distancia entre puestos de trabajo, el grado de concentración que requieren las tareas, las posibilidades de intercomunicación durante los descansos, la facilidad para realizar consultas y sugerencias, etc.

En las empresas hiperautomatizadas, para evitar que el trabajador pueda convertirse en una parte más del proceso, debe dotarse al puesto de trabajo de factores que eviten, en la medida de lo posible, la monotonía y el aburrimiento.

Otro factor esencial es la participación activa de todos los trabajadores en la organización (control de las tareas asignadas a los puestos de trabajo, y aporte de sugerencias de mejora).

Finalmente, el estilo de mando debe ser el que más una al colectivo; promueva la iniciativa; valore la importancia de la labor desempeñada; conceda el prestigio social que se considere inherente al puesto, etc.

HORARIOS DE TRABAJO

El establecimiento de horarios de trabajo ha supuesto un cambio importante para los ritmos biológicos (adquiridos tras una larga y compleja evolución), aunque los individuos se han ido adaptado progresivamente a ese ritmo, impuesto principalmente por la producción. La desadaptación se produce cuando los horarios de trabajo no están bien organizados, o cuando hay jornada nocturna, porque se alteran los ritmos

circadianos, el sueño es insuficiente, y se llega a la fatiga crónica.

En la fatiga crónica intervienen varios factores que interaccionan entre sí: la duración e intensidad del trabajo mental; el ambiente físico en el que se desarrolla la tarea; las perturbaciones de los ciclos diarios; los problemas psíquicos del individuo y la alimentación incorrecta y extemporánea.

El trabajador con fatiga crónica podrá recuperarse si su capacidad personal y la condiciones de trabajo lo permiten. En este sentido, resulta fundamental diseñar los puestos de trabajo teniendo en cuenta los aspectos organizacionales que interfieran en la jornada laboral: horarios de trabajo, descansos, alimentación, etc., que no sólo influyen en la salud de la persona, sino también en la eficacia en el trabajo.

RITMOS DE TRABAJO

Las personas están sometidas a ritmos vitales que se han ido modificando para adaptarse y sobrevivir a los cambios del medio. De todos esos ritmos, el circadiano o diario, de 24 horas de duración, es el que más influye sobre el hombre. Según este ritmo, por el día se está en vigilia, y la recuperación física y psíquica se produce por la noche. Cuando los horarios laborales obligan a desfasar este ciclo, el trabajador sufrirá alteraciones funcionales, entre las cuales destacamos las del sueño.

De las cinco fases del sueño, la más profunda, denominada sueño paradójico, es la que sufre perturbaciones crónicas y, por lo tanto es responsable de los trastornos del sueño. La categoría de esta perturbación depende de muchos factores, como son: la edad, el tipo de trabajo, los horarios laborales, las condiciones ambientales, etc.

Según Mondelo¹⁰, tienen trastornos del sueño: el 10 % de trabajadores con turno de mañana, el 7 % con turno de tarde y el 35 % con turno de noche. Además, en estos últimos trabajadores, los trastornos del sueño vienen acompañados de otros síntomas subjetivos, que son consecuencia de la fatiga mental, entre los que sobresalen: la astenia física y psíquica, las alteraciones del carácter y del humor, y las cefaleas matutinas. Todos ellos repercuten negativamente en la vida familiar y social.

DURACIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO

Salvo en los casos en los que el interés económico, o la motivación personal del trabajador establecen una relación directa entre el aumento del rendimiento y la ampliación de la jornada laboral, por lo general esta relación es inversa, e incluso se ha observado un aumento del rendimiento al disminuir la jornada laboral semanal, sobre todo en tareas manuales¹¹.

SÍNDROMES ESPECÍFICOS DE ESTRÉS LABORAL

El “síndrome de agotamiento psíquico o de quemado”, denominado también *Burnout*, y el “síndrome de hostigamiento psicológico” o *Mobbing*, son síndromes específicos de estrés en el trabajo.

El *Burnout* es un estrés crónico, típico de los individuos cuyo puesto de trabajo conlleva el estar rodeados de muchas otras personas y relacionarse directamente con ellas. Surge cuando el individuo no cumple sus expectativas laborales y se manifiesta mediante agotamiento físico y psíquico, descontento personal con el trabajo y frialdad hacia los demás trabajadores¹. El síndrome de agotamiento físico o de quemado, es un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación, que no produce el esfuerzo esperado¹². Este síndrome se caracteriza por tres dimensiones:

1. Agotamiento emocional, que describe los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el trabajo propio. El individuo va consumiéndose emocionalmente, de forma que el interés y la satisfacción inicial se pierden y se sustituye por la realización de las tareas a disgusto.

2. Despersonalización, que describe una respuesta fría e impersonal hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. Ante las dificultades, la empatía con las personas se pierde y se sustituye por conductas alternantes de hostilidad y depresión. En su desarrollo, la despersonalización aparece relacionado con el agotamiento emocional.

3. Reducida realización personal, que describe sentimientos de incompetencia y fracaso en el trabajo propio con personas, donde el individuo piensa que el trabajo no merece la pena y se desilusiona tanto con el trabajo como consigo mismo. Esta dimensión se considera opuesta a las otras dos dimensiones (agotamiento emocional y reducida realización personal).

El agotamiento emocional que manifiestan las personas que presentan el síndrome de *Burnout*, se asocia así mismo, con absentismo laboral, tanto en jornadas perdidas de trabajo como en número de procesos con baja laboral¹³.

El origen del *Mobbing* concierne a las relaciones personales del individuo con los demás compañeros de trabajo. Este síndrome surge cuando la actitud hostil de todos los trabajadores, expresada verbalmente en contra del individuo, se prolonga al menos seis meses. Las agresiones verbales en forma de insultos, burlas, etc. pueden tocar tanto aspectos superficiales, vestimenta, forma de hablar, etc., como profundos, opiniones políticas, color de la piel, creencias religiosas, etc.

IMPORTANCIA DEL APOYO SOCIAL

El bienestar psicológico de las personas necesita el sentido de pertenencia a los grupos básicos de relación: la familia, el trabajo y la sociedad. En esta relación, la persona contribuye al grupo y recibe su apoyo. La percepción de este sostén es lo que se denomina Apoyo Social, sin el cual se propicia el estrés¹⁴.

En el ámbito del estrés laboral, el apoyo socio-laboral es el de mayor ascendiente, pues la existencia de los apoyos social y familiar, no descartan el estrés laboral, aunque lo fomentarán si faltasen.

La percepción del apoyo social por la persona, es decir, sentir la valoración de los que le rodean, reduce el uso que hace de sus mecanismos de defensa, y le confiere seguridad y protección. Estos factores mejoran notablemente la capacidad del individuo para controlar las situaciones conflictivas.

Algunos de los apoyos sociales más significativos para reducir el estrés son: el afecto, la confianza, el interés, la atención, la comparación, etc.

96 CONTROL DEL ESTRÉS

En el trabajo, un estresor es cualquier situación a la que el trabajador tiene que enfrentarse, y que probablemente superará su capacidad para darle respuesta. El tipo de respuesta al estresor, es decir, la manera en que el trabajador hace frente a la situación conflictiva, constituye un mecanismo de defensa o técnica de afrontamiento.

Como en el trabajo un individuo tiene menos libertad de actuación que en los otros ámbitos, social y familiar, las técnicas de afrontamiento deben ir asociadas a intervenciones compatibles por parte de la empresa.

Son mecanismos básicos e individuales de defensa:

- El esfuerzo para resolver el conflicto, sin recurrir a los demás.
- Retrasar el afrontamiento, e informarse para luego actuar.
- La búsqueda de otras formas de actuación.
- Solucionar la situación actuando sin la información suficiente.
- Pedir apoyo a los demás.
- Pretender traspasar el problema a otra persona.
- Abstenerse y no actuar.

En el trabajo, la conflictividad subjetiva o individual es muy variable, dependiendo de la personalidad del trabajador, sin embargo, puede hacerse objetiva si el conflicto afectase a la organización. Es por ello que hay que detectar precozmente tales situaciones, para prevenirlas y tratarlas, antes de que afecten a la organización. En cualquier caso, si el trabajador no puede superar la situación con sus recursos propios, debe solicitar apoyo externo.

Mediante un análisis adecuado, los profesionales cualificados pueden detectar la existencia de estrés en una empresa, independientemente de su pertenencia o no a la plantilla. Los factores desencadenantes (indicadores), que aconsejan un análisis son:

- Controles de seguimiento (reevaluaciones de análisis anteriores).
- Observación de parámetros de gestión anormales (absentismo, productividad, etc.).

– Por la obligación de hacer Prevención de Riesgos Laborales.

– Por la concurrencia de sucesos anormales (accidentes, infartos, etc.).

– Por cambios substanciales en la organización o en los procedimientos que impliquen variaciones de las normas de trabajo.

CONCLUSIONES

– El desequilibrio entre la demanda y el control de los recursos, tiene su aplicación en el mundo del trabajo en las situaciones donde se produce un exceso o una carencia de demanda laboral, y el individuo no dispone de las capacidades para afrontar sus consecuencias percibidas como negativas por él.

– En el ámbito laboral, las principales fuentes de estrés consisten en: el conflicto, la ambigüedad del rol, la sobrecarga, la infrautilización de las habilidades, los recursos inadecuados, la escasa participación, el clima laboral, y el paro laboral. Estos factores estresantes predicen una serie de efectos actitudinales y conductuales negativos, como la insatisfacción laboral, la tensión, la propensión al abandono, o un desempeño bajo. Por el contrario, la satisfacción laboral consiste en el ajuste entre lo que el individuo espera de su trabajo y lo que consigue de éste.

– La personalidad del trabajador aparece como un determinante para sufrir estrés. Las expectativas y la capacidad de adaptación a las diferentes situaciones permiten que un mismo acontecimiento pueda actuar o no como origen de estrés. Además, el nivel de conocimientos y el grado de experiencia del trabajador, le permiten responder de diferente manera a idéntica situación.

– Los factores psicosociales en el trabajo (como los agentes estresores, el contenido de la tarea, la carga mental, la personalidad del trabajador, y la autonomía), destacan por su mayor influencia, tanto positiva como negativa, en la salud del trabajador.

– Son síndromes específicos de estrés en el trabajo, el síndrome de agotamiento psíquico o de quemado, que surge cuando el individuo no cumple sus expectativas laborales y se manifiesta mediante agotamiento físico y

psíquico, descontento personal con el trabajo y frialdad hacia los demás trabajadores, y el síndrome de hostigamiento psicológico, que surge cuando la actitud hostil de todos los trabajadores, expresada verbalmente en contra del individuo, se prolonga al menos seis meses.

– Los efectos negativos del estrés sobre el organismo pueden ser amortiguados por una serie de factores, entre los que se encuentran, el apoyo social: de amigos, familia, etc.; las situaciones positivas cotidianas: las buenas

noticias, un buen descanso, etc.; y los recursos utilitarios: solvencia económica, acceso a servicios sociales, etc.

– La existencia de estrés en una empresa, debe ser detectada mediante un análisis adecuado de los indicadores.

– En cuanto a las medidas de prevención del estrés en la empresa, consisten principalmente en la creación de un ambiente óptimo, con recursos laborales adecuados, organización participativa y control sobre los resultados.

BIBLIOGRAFÍA

1. Moreno-Jiménez B, Peñacoba C. El estrés asistencial en los servicios de salud. En: Simón, MA, editor. Manual de Psicología de la Salud. Fundamentos, Metodología y Aplicaciones. Madrid: Biblioteca Nueva; 1999. p. 739-61.
2. Bravo MJ, Zurriaga R, Peiró JM, González P. Un modelo causal sobre los antecedentes y consecuentes del estrés de rol en profesionales de la salud. Revista de Psicología de la Salud. 1993; 5(1):19-36.
3. Borrás FX. Factores psicológicos, sistema inmune y estrés. Revista de Psicología de la Salud. 1993;5(1):37-58.
4. Peiró JM, González V, Zurriaga R, Ramos J, Bravo MJ. El cuestionario de satisfacción laboral de profesionales de la salud de Equipos de Atención Primaria (CLSPS-AEP). Revista de Psicología de la Salud. 1989;1(2):135-7s4.
5. Jiménez C, Sánchez JL. Prevalencia del Patrón de Conducta Tipo A en profesionales de la salud en Andalucía según variables demográficas y socioprofesionales. Revista de Psicología de la Salud. 1994;6(2):99-122.
6. Jouvencel MR. Ergonomía básica. Aplicada a la medicina del trabajo. Madrid: Díaz de Santos; 1994.
7. Barriga S. El estrés en la vida actual: Anotaciones para la intervención psicosocial. Revista de Psicología de la Salud. 1992; 4(2):3-28.
8. Labrador FJ. El Estrés: Nuevas técnicas para su control. Madrid: Temas de Hoy; 1992.
9. Lazarus RS, Folkman S. Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca; 1986.
10. Mondelo PR, Gregori E, Blasco J, Barrau P. Ergonomía. Diseño de puestos de trabajo. Barcelona: Mutua Universal. Edicions UPC; 1998.
11. Grandjean E. Précis d'ergonomie. Paris: Editions d'Organisation; 1983.
12. Caballero MA, Bermejo F, Nieto R, Caballero F. Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud. Atención Primaria. 2000;27(5):313-7.
13. Hermoso de Mendoza J, Zapata R. Absentismo asociado al síndrome de burnout. MAPRE MEDICINA. 2004;15(3):193-8.
14. Gutiérrez JM, Méndez C. Estrés y otros trastornos psicosociales. En: Gutiérrez JM, editor. Ergonomía y Psicosociología de la empresa. Valencia: CISS PRAXIS; 2001. p. 583-660.