



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Ergonomía y Psicología Aplicada

U.D. 22: Estrés laboral. Consecuencias de los factores psicosociales nocivos.

CAPÍTULO 2: ESTRESORES LABORALES

Como antes se ha comentado, el estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras.

Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

- Estresores del ambiente físico:
 - * Iluminación
 - * Ruido
 - * Temperatura
 - * Ambientes contaminados
- Estresores relativos al contenido de la tarea:
 - * Carga mental
 - * Control sobre la tarea
- Estresores relativos a la organización:
 - * Conflicto y ambigüedad del rol
 - * Jornada de trabajo
 - * Relaciones interpersonales
 - * Promoción y desarrollo de la carrera profesional

1. Estresores del ambiente físico

Se han identificado gran parte de los efectos específicos sobre la salud de factores como ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, toxicidad y disponibilidad y disposición del espacio físico. Pero estos factores también pueden, en determinados ambientes de trabajo, constituirse en estresores.



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La iluminación tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión, puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo. También puede aumentar el nivel de frustración y la tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones menos que ideales.

La luz inadecuada da como resultado un desempeño menor, una mayor cantidad de tiempo invertido para terminar la tarea y una mayor frustración.

El ruido, a niveles más bajos de los que producen daños auditivos, puede crear otra serie de problemas. Puede incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción, la productividad, la vulnerabilidad a los accidentes y los errores, ya que interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración.

Además las altas intensidades de sonido aíslan a los trabajadores, dificultando la comunicación y enmascarando otras señales auditivas del entorno.

Desde el punto de vista del estrés, el ruido es un estresor, principalmente cuando distrae. El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración, se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y dirigir nuestros actos.

En determinadas situaciones se da una adaptación al ruido pero aún así, esta adaptación es una respuesta al estrés y, como todas las respuestas requieren energía, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a una disminución del rendimiento. Además puede tener costes psicológicos debido a que produce irritabilidad y una reducción de la tolerancia a la frustración.

La temperatura es otro factor importante de estrés, debido a su influencia sobre el bienestar y el confort de la persona. Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia, y afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas. Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo, obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.

El trabajo en ambientes contaminados se está convirtiendo en un estresor importante. El mayor conocimiento de los posibles efectos sobre la salud de los contaminantes, debido al aumento de la formación y a la divulgación de la reglamentación al respecto, ha provocado por un lado, que se tomen medidas de prevención y por otro, que se sea más consciente de los riesgos a los que se está sometido.



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La percepción de esos riesgos puede producir mayor ansiedad en el trabajador y esto puede repercutir en el rendimiento y en el bienestar psicológico. Por otra parte, los accidentes y enfermedades que se producen contribuyen también a incrementar el estrés de los compañeros.

Aunque la percepción de los riesgos en un principio sea capaz de generar estrés, no quiere decir que no se deba informar y formar, muy al contrario, ya que favorece la creación de estrategias para evitar dichos riesgos.

2. Estresores de la tarea

Las características objetivas de la tarea son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. Algunas personas se sienten cómodas al realizar una tarea sencilla y rutinaria, mientras que otras prefieren llevar a cabo tareas más complejas y enriquecedoras.

Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador importante.

Si existe un desacuerdo entre las percepciones de las personas de las demandas que recaen sobre ellas y su habilidad para afrontarlas, se producirá estrés laboral. Los principales **estresores de la tarea son la inadecuada carga mental de trabajo y el control sobre la tarea.**

La expresión **carga mental** designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea.

Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que va a venir determinada, por una parte, por la cantidad de información que deba tratarse en un puesto de trabajo, y por otra, por las características del individuo (edad, formación, experiencia, estados de fatiga, etc.).

Los mecanismos de la carga mental son complejos, en primer lugar por que las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas), sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, es decir, según lo compleja que sea intelectualmente la tarea a realizar. Al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (subcarga).

La sobrecarga o estimulación excesiva se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer. La **sobrecarga cuantitativa** se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo,



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

a la necesidad de una atención sostenida, y a los apremios de tiempo o ritmo de trabajo elevado, dando lugar a la aparición de la fatiga mental, disminuyendo así la eficiencia del operador y haciendo que unas mismas exigencias supongan una carga más importante. La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el hábito de fumar, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral.

La **sobrecarga cualitativa** en cambio se refiere a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador, es decir, la sobrecarga cualitativa no consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. El estrés aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea.

Ocurre que muchas veces, para paliar la sobrecarga de trabajo, se alarga la jornada laboral dedicando un mayor tiempo al trabajo. Este exceso de horas de trabajo no sólo va a aumentar la fatiga del trabajador, sino que también pueden verse perjudicadas las relaciones sociales y la vida familiar, reduciéndose por tanto las oportunidades de apoyo social, tan importantes a la hora de afrontar y reducir el estrés.

French y Caplan (1973) señalan que la sobrecarga y el exceso de horas de trabajo están relacionadas con la insatisfacción y la tensión laboral, la baja autoestima, la fatiga, los niveles altos de colesterol, la tasa cardíaca elevada y el tabaquismo.

El exceso de trabajo o su dificultad producen estrés, pero esto no quiere decir que los que realizan poco trabajo (subcarga cuantitativa) o tareas demasiado sencillas (subcarga cualitativa) no sean susceptibles de sufrir estrés y estén siempre relajados, sino que también lo pueden padecer, es decir, la carga demasiado pequeña ocasiona a veces tanto estrés como la sobrecarga, pudiendo deteriorar la salud. Ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso, el aburrimiento y la monotonía es un extremo igualmente nocivo para la salud y aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante, vigoriza y es conveniente.

El problema consiste en encontrar el nivel en que uno da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada, evitando así los extremos de exceso y falta de trabajo.

Un estresor importante es el **control inadecuado sobre la tarea**. El control se refiere al grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar, y viene dado por el grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad. La autonomía se refiere al grado en que el individuo puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo, es decir, la influencia del trabajador sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control sobre los resultados. La autonomía contribuye al sentimiento de responsabilidad del



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

trabajador para con los resultados de su tarea. En la medida en que el trabajo proporcione al trabajador autonomía y responsabilidad, mayor será la probabilidad de que perciba que tiene control sobre el mismo.

Hay una clara relación positiva entre el grado de control que el sujeto tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. La falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas propias del estrés; ahora bien, el excesivo control y la responsabilidad que conlleva, también puede tener consecuencias negativas.

3. Estresores organizacionales

La combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan **conflictos de rol**. Éstos pueden ser objetivos, cuando se dan, por ejemplo, dos o más órdenes contradictorias, o subjetivos, es decir, provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo.

La presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante y es evidente que muchas veces los **roles conflictivos**, sobre todo los objetivos, resultan de prácticas disfuncionales de la organización, teniendo como efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajo.

Otro aspecto generador de estrés en las organizaciones es la **ambigüedad del rol**, es decir, la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades.

Aunque es frecuente en un momento determinado experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y a pesar de no ser positiva no tiene efectos debilitantes. En cambio, si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador.

Esta incertidumbre es el resultado de la falta de información, y puede producir efectos sobre la salud física y mental con estados de depresión, reducción de la autoestima y de la satisfacción en general.

Además otros hechos inherentes a la vida organizacional, como la jornada de trabajo y los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, las dificultades de comunicación y las posibilidades de promoción, pueden ser fuentes de estrés.

La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo, normalmente está vinculado a la disminución del tiempo



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

disponible para el ocio y el descanso, durante el cual el individuo puede abastecerse parcialmente de las reservas de energía necesarias para la adaptación.

Las relaciones interpersonales y grupales generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un estresor importante. Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.

La promoción o el desarrollo de la carrera profesional funciona como estresor cuando existe un desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros convirtiéndose en fuentes de preocupación, ansiedad y frustración.

Muchas veces la parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales. Por otra parte, la naturaleza de determinadas tareas impide demostrar la disposición para un trabajo mejor remunerado, más responsable y variado, lo que puede provocar la reducción en la calidad y/o cantidad del trabajo, la falta de disposición del individuo para desempeñar ciertas tareas, el aumento en la frecuencia de los accidentes y la reducción de las relaciones interpersonales en el trabajo.



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Ergonomía y Psicosociología Aplicada

U.D. 22: Estrés laboral. Consecuencias de los factores psicosociales nocivos.

CAPÍTULO 3: FACTORES MODULADORES: CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES-APOYO SOCIAL

1. Características individuales

Las diferencias individuales juegan un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (con sus características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés.

Hay que tener en cuenta que **los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga**. Obviamente, todos estos factores actúan entre sí e influyen en el estrés experimentado por el trabajador, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él.

Numerosos investigadores han demostrado que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés. Esto no quiere decir que el solo hecho de tener una serie de características personales determinadas desencadenen por sí mismas el estrés, sino que aumenta la vulnerabilidad de una persona determinada. Es decir, un sujeto, cuando posea unas ciertas características personales, ante unas determinadas situaciones o demandas, tendrá más posibilidades que otra de sufrir una situación de estrés y será más vulnerable a éste.

Las características de las personas no tienen un carácter estático y reactivo con respecto a las demandas del entorno, sino que las expectativas, deseos y necesidades de la persona tienen un efecto activo en la relación con el entorno laboral y, en último término, en la generación del estrés. El modo de actuación de estas características en la generación del estrés proviene de la descompensación, desequilibrio o incongruencia entre lo que exteriormente es demandado y lo que los individuos necesitan, desean, o son capaces de hacer.

La interrelación que se da entre las demandas del trabajo y las características de la persona no es de carácter automático ni es una comparación de carácter objetivo, sino que está mediatizada por la particular percepción que el individuo tiene de ella y, por lo tanto, es influenciada por aspectos subjetivos. Es más, en la generación del estrés, la significación e incluso la existencia de una posible situación de desajuste o desequilibrio proviene de la apreciación que el sujeto haga de esa situación.



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Por esto, en la generación del estrés es muy importante comprender cómo el sujeto experimenta sus necesidades, deseos y expectativas en relación con lo que el entorno ofrece o demanda.

Entre los rasgos de personalidad que se ha demostrado que tienen una influencia importante en el proceso y generación de estrés estarían:

- Los patrones de conducta específicos
- El locus de control (Estilos cognitivos)
- Neuroticismo / Ansiedad
- Introversión / Extroversión
- Dependencia

1.1. Patrones de conducta

En relación con las características de personalidad que contribuyen al estrés en el trabajo, hay unas formas de comportamiento llamadas "**patrones de conducta específicos**", que pueden incidir directamente en la aparición o no de síntomas.

Los patrones de conducta específicos son una forma de comportamiento aprendido que influye en cómo nos comportamos en las situaciones cotidianas de la vida. Se podría decir que *son maneras de ser y de comportarse que influyen directamente en la salud psicológica y fisiológica de la persona.*

Hay diferentes patrones de conducta relacionados con el estrés. Estos son los llamados patrones tipo "A", "B" y "C".

Los conceptos de patrón de conducta tipos "A" y "B" surgieron en los años 50 y se deben a dos cardiólogos, Friedman y Rosenman, que realizaron un estudio para descubrir cuál era el papel de los factores emocionales en las enfermedades del corazón, constatando que la incidencia de cardiopatías isquémicas en los sujetos con un patrón de conducta "tipo A", con edades comprendidas entre 39 y 49 años, era 6'5 veces más elevada que en los sujetos "tipo B".

Se han realizado numerosos estudios similares como consecuencia de situaciones profesionales o medio ambientales muy diversas, mostrando cada vez una incidencia significativamente más elevada de cardiopatías isquémicas en el grupo "tipo A". También se han constatado incidencias idénticas sobre otros factores de riesgo como colesterol, disminución del tiempo de coagulación, etc.

El patrón de conducta "tipo A" lo presentan aquellos sujetos que perciben el entorno como amenazante para su autoestima y para lograr sus objetivos. De ahí que, para afirmarse, necesiten constantemente logros personales para, de esta manera, sentir que tienen el control. Esta disposición les lleva a un estado permanente de urgencia



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

en el tiempo y de permanente lucha. Se caracterizan por un fuerte impulso competitivo y gran dinamismo.

Son muy ambiciosos, agresivos e irritables. Todas estas características hacen que se incremente en más del triple la probabilidad de padecer una enfermedad coronaria en comparación con los sujetos "tipo B", que tienen las características opuestas al anterior, manteniéndose relajados sin sufrir las consecuencias negativas del estrés.

Otros estudios se centran en la relación existente entre las predisposiciones de la personalidad y el cáncer. En esta línea Temoshok y Fox (1984) propusieron la existencia de un patrón "C" de conducta, presente en los sujetos afectados por cáncer, y que presentan las siguientes características: estilo verbal pasivo y cooperativo, actitudes de resignación y de sumisión y bloqueo o contención expresiva de las emociones. Se vio cómo los pacientes que presentaban este patrón de conducta eran diametralmente opuestos a los sujetos "tipo A" y presentaban peores evoluciones en la enfermedad, ya que estos sujetos, aunque aparentemente no manifiesten estrés, no quiere decir que no lo sufran, muy al contrario, sus conductas no dan salida a toda la energía que liberan, engañando al sistema inmune y pudiendo agravar determinadas patologías.

1.2. Estilos cognitivos

Los procesos cognitivos intervienen de forma evidente en los procesos de evaluación primaria y secundaria, pero también indudablemente en la generación de estrategias de afrontamiento, en su puesta en práctica y en la reevaluación del proceso.

Una de las características cognitivas que influyen en las respuestas a los estresores, es el "**locus de control**", que hace referencia a las explicaciones que una persona se da a sí misma sobre las cosas que le suceden.

En un extremo estarían las personas con un "locus de control externo", que son las que atribuyen los sucesos que les acontecen a circunstancias externas, que dependen de la suerte o el destino.

En el otro extremo, estarían las personas con un "locus de control interno", que son las que atribuyen los sucesos que les acontecen a circunstancias internas. Estos perciben que tienen control de la situación, lo que influye en las expectativas de afrontamiento, experimentando menos amenaza ante los estresores que los externos y respondiendo más adecuadamente, ya que buscan información y se enfrentan al problema.

En el ámbito ocupacional se ha señalado que los externos presentan más experiencias de estar quemado y de insatisfacción laboral, y estrés. En la medida en que un individuo juzga que el mismo tiene el control en una situación, será menos



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

probable que perciba la situación como amenazante y que manifiesten patrones de reacción adversos.

1.3. Neuroticismo/ansiedad

Otros aspectos individuales, como el grado de **neuroticismo/ansiedad**, influyen en el estrés experimentado, ya que es evidente que aquellas personas que perciban los estímulos como más amenazantes y ansiógenos serán más vulnerables a la experiencia estresante.

En realidad, el neuroticismo/ansiedad-rasgo parecen desempeñar su papel fundamental en la percepción del estrés, ya que predisponen a estados de inquietud acerca de la incertidumbre de los sucesos.

1.4. Personalidad resistente

Es una diferencia individual positiva, es decir, que actúa como un modulador que reduce la probabilidad de estrés y minimiza la incidencia y severidad de los resultados y consecuencias disfuncionales.

Se trata de un estilo de personalidad que es fuente de resistencia al estrés, teniendo tres atributos fundamentales: **compromiso, control y reto**.

El compromiso es la tendencia a implicarse uno mismo en las diferentes situaciones de la vida (trabajo, familia, relaciones interpersonales e instituciones sociales).

El control se refiere a la tendencia a creer y actuar suponiendo que uno puede influir sobre los eventos. Las personas con control buscan explicación del porqué ocurren las cosas con énfasis en su propia responsabilidad y no simplemente en términos de las acciones de otros o de su propio destino.

El reto se basa en la creencia de que el cambio, más que la estabilidad, es la norma de vida. Las personas con reto buscan el cambio y nuevas experiencias, y se aproximan a ellos con flexibilidad cognitiva y tolerancia a la ambigüedad. El reto permite a los individuos resistentes ver incluso los sucesos indeseables en términos de posibilidades y no de amenazas. De alguna manera el concepto de personalidad resistente integra el locus de control y la tolerancia a la ambigüedad.

1.5. Dependencia



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Las personas poco independientes toleran mejor que las personas independientes un estilo de mando autoritario (supervisión estricta) y un ambiente laboral muy normalizado y burocratizado. Sin embargo, tienen más problemas que las personas más independientes en situaciones que impliquen tomar decisiones o que impliquen cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad.

1.6. Introversión

Ante cualquier problema, los introvertidos reaccionan más intensamente que los extravertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.

2. Apoyo social

El apoyo social es importante no sólo en la experiencia de estrés sino también en los efectos que éste puede llegar a producir. El apoyo social se podría definir como "Transacciones interpersonales que implican la expresión de afecto positivo la afirmación o respaldo de los valores y creencias de la persona y/o la provisión de ayuda o asistencia" (Kahn y Antnucci. 1980).

El apoyo social tiene dos connotaciones:

- Extensión de la red social
- Intensidad de la relación social

House (1981) diferencia cuatro tipos de apoyo:

- Apoyo emocional (estima, afectos, confianza, interés, escucha).
- Apoyo informativo (consejos, sugerencias, orientaciones, información).
- Apoyo evaluativo (afirmaciones, feedback, comparación social).
- Apoyo instrumental (ayuda económica, trabajo, tiempo, cambios en el ambiente).

Tradicionalmente se ha conceptualizado el apoyo social como una característica del ambiente que como se ha comentado incide, de una u otra forma, en las experiencias del estrés y en sus consecuencias.

Sin embargo, el proceso que relaciona el estrés con el apoyo social resulta más complejo. Cabe conceptualizar ciertos aspectos del apoyo social como una



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

característica de personalidad, más que como una característica del ambiente.

Si consideramos ese apoyo como un proceso transaccional podemos considerar que la disponibilidad de ese apoyo dependerá en buena medida de las características de personalidad del individuo en cuestión. Características que van a dificultar o facilitar la habilidad de dar o recibir apoyo.

Pero por otro lado, **el entorno social y organizacional es un determinante importante del apoyo social**. Así en la medida en que predominan determinados valores como la competitividad o el individualismo frente a la solidaridad, el apoyo social surgirá con menos frecuencia.

La estructura organizacional (participativa o, por el contrario, centralizada o formalizada) el número de empleados que hay que supervisar, el diseño de los puestos y de los sistemas de trabajo, su disposición física, el tipo de objetivos y el estilo de dirección puede potenciar la creación de vínculos sociales y un clima de apoyo social, o por el contrario, pueden dificultarlo e, incluso, imposibilitarlo.

Las posibles vías a través de las cuales el apoyo puede influir sobre la salud incluyen los efectos directos sobre la ocurrencia del estrés, sobre las apreciaciones de la situación estresante, las estrategias y comportamientos de afrontamiento, la motivación, la autoestima, a los estados de ánimo.

- En ocasiones, el apoyo social puede incidir sobre la ocurrencia o la severidad de un estresor. Por ejemplo, en las organizaciones, el apoyo social puede reducir los estresores relacionados con las relaciones interpersonales.
- Por otra parte, el apoyo social puede influir en la forma en que la persona aprecia el potencial estresor de las demandas.
- Otras pueden influir en la medida en que una situación es percibida como amenazante proporcionando información acerca de esa situación, o sobre los recursos disponibles para la persona con vistas a afrontarla mejor.
- Otra forma en que el apoyo social puede influir sobre las consecuencias del estrés es a través de la modificación de las estrategias de afrontamiento. El apoyo social podría lograr que el sujeto realizase estrategias de afrontamiento más adecuadas incrementando su motivación.
- El sujeto que recibe ayuda de forma adecuada puede desarrollar sentimientos de autoconfianza y autoeficacia y, por tanto, puede estar en mejores condiciones para afrontar la situación estresante.
- Finalmente, el apoyo social puede también proteger a las personas de los efectos negativos del estrés mediante la alteración de su estado de ánimo. El



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

apoyo social contribuye a reducir las alteraciones del estado de ánimo moderando el nivel de [activación](#) y ayudándole a controlarlo, el sujeto puede lograr adaptarse mejor a la situación reduciendo las consecuencias negativas de la misma



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Ergonomía y Psicosociología Aplicada

U.D. 22: Estrés laboral. Consecuencias de los factores psicosociales nocivos.

CAPÍTULO 4: RESPUESTAS DE ESTRÉS

Aunque muchos autores distinguen entre estrés fisiológico y estrés psicológico, el organismo funciona como un todo integrado, es decir, no se pueden separar los aspectos físicos, biológicos y psíquicos, ya que cualquier tipo de respuesta repercute sobre las demás, y por tanto, cada respuesta específica sólo adquiere su verdadero sentido en referencia a un todo organizado.

Sin embargo, a efectos didácticos haremos una división de qué es lo que ocurre en nuestro organismo, cuando se produce la respuesta de estrés, en los tres sistemas: el fisiológico, el cognitivo y el motor o de conducta.

1. Respuesta fisiológica

La respuesta fisiológica de estrés implica a tres sistemas: endocrino, nervioso e inmunológico, presentando múltiples interconexiones que explican la amplitud de las reacciones del organismo.

El estrés, tanto físico como emocional, activa una parte del sistema límbico relacionada con los componentes emocionales del cerebro.

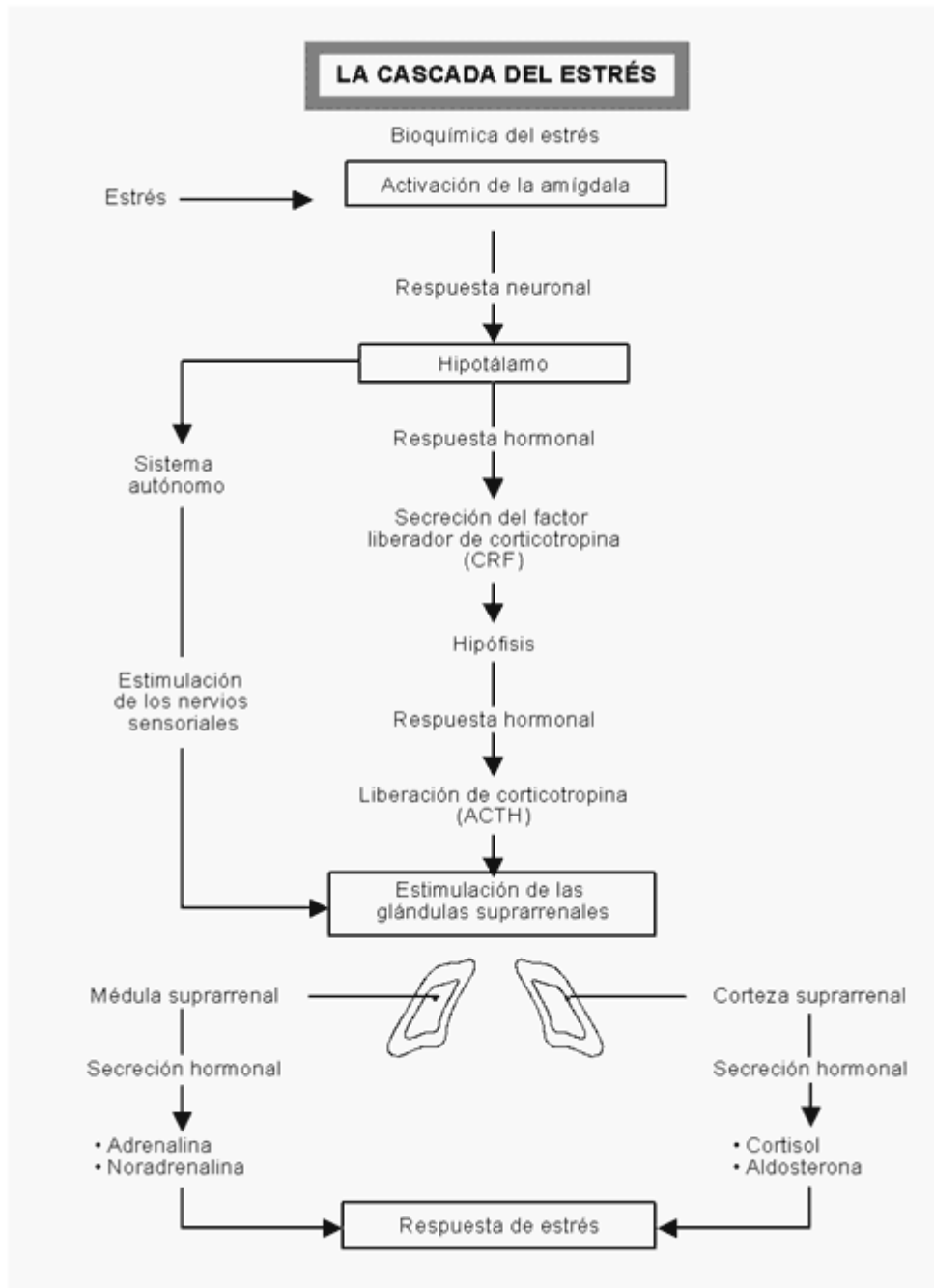
La respuesta neuronal se transmite al hipotálamo, que es una estructura nerviosa situada en la base del cerebro, y que actúa de enlace entre el sistema endocrino y el sistema nervioso, y en donde se provoca una respuesta hormonal que estimula la hipófisis (glándula situada en la base del cerebro) para que secrete a la sangre otra hormona, ACTH (corticotropina). Esta, a su vez, estimula las glándulas suprarrenales, situadas encima de los riñones.

Las glándulas suprarrenales se componen de dos regiones distintas, la parte interna o médula, que secreta adrenalina (epinefrina) y noradrenalina (norepinefrina), y la capa externa o corteza, que secreta corticosteroides minerales (aldosterona) y glucocorticoides (cortisol).

La secreción de las catecolaminas (adrenalina y noradrenalina) corresponde a una movilización de energía en un tiempo corto, por ejemplo ante una situación de lucha o huida, siendo nociva cuando los comportamientos no pueden ser llevados a cabo.



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



Los glucocorticoides (cortisol) tienen una acción metabólica y antialérgica. El aumento de cortisol se produce muy especialmente en las situaciones de incertidumbre, donde la persona es incapaz de controlar los sucesos y de predecir sus resultados.



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Los mineralocorticoides, aldosterona y la corticosterona, inducen a una vasoconstricción de los vasos sanguíneos. Cuando se dan en exceso, favorecen las enfermedades hipertensivas y pueden provocar lesiones articulares de tipo reumático.

Por otra parte el hipotálamo actúa directamente sobre el sistema nervioso autónomo, para inducir a una respuesta inmediata de estrés, que estimula los nervios sensoriales y a su vez las glándulas suprarrenales.

Las glándulas suprarrenales por lo tanto están sometidas a un doble control: por un lado por el sistema nervioso autónomo (simpático vegetativo), y por otro por la hormona secretada por la parte anterior de la hipófisis (ACTH).

Toda esta activación es perjudicial para la salud y reduce la duración de vida si se mantiene.

El estrés en dosis elevadas conduce a cambios estructurales y fisiológicos, a enfermedades del corazón e incluso a la muerte.

En determinadas situaciones de estrés, el funcionamiento anómalo de la hipófisis puede provocar que las glándulas secreten sustancias químicas en exceso, confundiendo al sistema inmunológico.

El estrés por tanto puede tener efectos negativos sobre el sistema inmunitario, ya que inhibe sus respuestas alterando el papel de los leucocitos y su circulación, así como la disminución de su producción.

Además todo este proceso bioquímico interacciona con las estructuras implicadas en el análisis cognitivo y emocional, teniendo al mismo tiempo un papel importante en los niveles de alerta al entrar el estrés en interacción recíproca con tres grandes sistemas cerebrales implicados en las funciones cognitivas, afectivas y de decisión.

2. Respuesta cognitiva

La vivencia consciente y la elección estratégica de las respuestas a las demandas del ambiente implican a todo el organismo y particularmente a todo el sistema nervioso central.

Pero no solamente se da una respuesta puramente fisiológica y bioquímica, sino que se interrelaciona con las respuestas cognitivas, en las que los estímulos no son susceptibles de causar en sí mismos la aparición de los síntomas de estrés, sino que su actuación estará en función de la percepción y la vivencia del individuo, y dependerá de su pasado y de su estado actual.



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Los procesos puestos en juego no son por lo tanto simples reacciones automáticas de estímulo y respuesta, sino que como anteriormente se mencionó, **el impacto de los agentes estresantes depende también de la significación que toman los estímulos para el individuo.**

En el curso de la transacción persona-ambiente, la evaluación cognitiva hecha por el sujeto constituye el equivalente a una apreciación y a un juicio a propósito de una información. La significación que hace la persona puede hacer que unos mismos acontecimientos puedan parecer como benignos o como graves. Por lo tanto la significación de la situación es determinante.

El juicio dependerá de las condiciones exteriores y de los medios de que dispone la persona en particular, es decir, de las posibilidades de hacer frente a la situación.

Por lo tanto, **la forma en que un sujeto interpreta una situación concreta y se enfrenta a ella determina en gran medida el que dicha situación provoque o no una respuesta al estrés.**

El proceso de evaluación cognitiva implica al menos cuatro actividades diferentes:

A) Recepción automática de la información. Es muy rápida, y en ella se valora la situación en términos de si ésta es amenazante o no para el individuo. Es predominantemente afectiva y no es consciente. Este [procesamiento](#) automático puede facilitar la aparición de respuestas de estrés antes de que se haya identificado una situación como amenazante o aversiva.

B) Valoración de las demandas de la situación. Se analiza la posibilidad de que la situación genere algún tipo de daño o beneficio. Es un procesamiento controlado de la información que proviene del medio interno y externo. A partir de la valoración que el sujeto haga de la situación, realizará cambios en su forma de actuar. Se pueden distinguir tres tipos básicos de valoración del medio y sus demandas (Lazarus y Folkman, 1986):

- Irrelevante: se evalúa que las demandas del medio no conlleva implicaciones para el sujeto.
- Benigno positiva: se evalúa que el medio y/o sus demandas son favorables para mantener el bienestar personal.
- Estresante: la evaluación estresante puede ser de daño o pérdida, amenaza o desafío.



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

C) Valoración de las habilidades para afrontar la situación. La persona evalúa lo que puede hacer en una situación concreta. Valora sus capacidades para ver hasta que punto dispone de estrategias para afrontar la situación de estrés. Las emociones negativas serán siempre menores cuando considere que puede hacer algo para controlar la situación que si piensa que no hay nada que pueda hacer, siendo más importante la percepción de que puede superarla que la capacidad real para hacerlo.

D) Selección de la respuesta. Dependiendo de los pasos anteriores, el individuo selecciona cuál de las posibles respuestas a la demanda debe utilizar, lo que dará lugar a las distintas estrategias de afrontamiento, apareciendo así las respuestas comportamentales.

3. Respuestas comportamentales

Las conductas no sólo dependen de las características de la persona y de las estrategias de afrontamiento, sino también de otros factores, como por ejemplo, si ha habido posibilidad de aprender las conductas adecuadas o si la emisión de estas conductas ha sido reforzada, es decir, si se ha obtenido una recompensa.

Las conductas básicas son: **el enfrentamiento, la huida o evitación y la pasividad.** Las dos primeras llevan consigo un alto nivel de activación fisiológica. Como se ha dicho, en una situación de estrés se ponen en marcha gran cantidad de recursos fisiológicos, los cuales si no es posible la respuesta comportamental y no pueden las respuestas cognitivas utilizar estos recursos, provocan por una parte un desgaste en el organismo, y por otra, una acumulación de productos no utilizados al incrementarse la energía movilizada, lo cual puede favorecer el desarrollo de trastornos psicológicos y fisiológicos. La pasividad, a pesar de tener una activación fisiológica menor, lo que implica que las consecuencias negativas serán menores, puede presentar el inconveniente de no permitir el desarrollo de estrategias de afrontamiento necesarias en otras circunstancias



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Ergonomía y Psicosociología Aplicada

U.D. 22: Estrés laboral. Consecuencias de los factores psicosociales nocivos.

CAPÍTULO 5: CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

Es obvio que muchas presiones de los trabajadores que, afectan a su salud y al desempeño de su tarea, se originan en el trabajo, debido en parte a que permanecen la mayor parte del tiempo en él y en él se relacionan y desarrollan.

Una respuesta eficaz al estrés representa una adaptación exitosa. Pero el organismo no siempre responde perfectamente o de forma adecuada; cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación.

Este tipo de padecimiento puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón, e incluye ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel.

Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y, en casos extremos, suicidio. Inclusive, las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, lo reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones, pueden tener en el ámbito de la organización un costo significativo, en forma de disminución de la eficiencia y de la efectividad.

El sabotaje, el absentismo y la rotación reflejan a menudo estrés ocasionado por la insatisfacción; y un sinnúmero de variables pueden contribuir, aunque sea indirectamente, a los costos del estrés.

1. La aparición de la sintomatología

En una situación de estrés se produce una reacción psicosomática, en la que se da la aparición de diversos estados. **Se caracteriza por la presencia de un estado de tensión excesiva, en el que se mezcla un cansancio físico y psíquico** y, dependiendo del nivel que alcance esa tensión a que se vea sometido, puede llevar al individuo al agotamiento.

Sin embargo, el aspecto que juega un papel esencial y es prácticamente el núcleo principal del estrés, es la ansiedad. Siempre que hay estrés, aparecerá la ansiedad.



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

No hay que olvidar que **cierto grado de ansiedad y de tensión es adaptativo** (si su intensidad no es excesiva), ya que ayuda a enfrentarse a ciertos requerimientos y exigencias concretos de la vida. Cuando este proceso de adaptación a la realidad tiene éxito, la tensión que provoca es vivida por el sujeto como motivadora y satisfactoria. Sin embargo, si la ansiedad es muy intensa y/o dura mucho tiempo, se producen manifestaciones físicas importantes, que, a la larga, constituyen el núcleo de la patología psicósomática.

La patología psicósomática que puede aparecer es muy diversa. Esto quiere decir que el estrés puede afectar a distintos órganos y funciones de nuestro cuerpo. Según F.J. Labrador (1992), **las personas tienen diferentes respuestas de activación**, en función tanto de sus características personales como de la situación en que se encuentra. Así, una misma persona puede activar órganos o respuestas diferentes en cada situación de estrés.

El desarrollo de los trastornos [psicofisiológicos](#) a consecuencia del estrés depende, en gran parte, de las respuestas fisiológicas activadas y los órganos corporales implicados. Si la respuesta de estrés provoca una activación fisiológica más frecuente, duradera o intensa de ciertos órganos puede producir un desgaste excesivo en estos órganos más afectados por esa respuesta de estrés. Estos órganos afectados se denominan órganos diana.

Si las respuestas de estrés afectan siempre al mismo órgano o al mismo conjunto de órganos, éstos desarrollarán probablemente trastornos asociados al estrés. Así, cuando más similar sea la respuesta de activación ante las situaciones de estrés, más fácil es que se produzca un deterioro en los órganos implicados en ésta, tanto por su mayor utilización como por su menor recuperación. En cambio, si las respuestas de estrés cada vez afectan a un órgano y órganos diferente, permitirá la recuperación de estos órganos.

Pero, como se ha dicho anteriormente, el individuo es una unidad inseparable y es por esto por lo que los síntomas que surgen como consecuencia del estrés raramente aparecen de forma aislada, por regla general aparecen conjuntamente.

El mecanismo implicado en el desarrollo de un trastorno psicofisiológico asociado al estrés es principalmente el desgaste excesivo de uno o varios órganos que son activados de forma muy intensa y duradera, no pudiéndose recuperar de este desgaste. Las características físicas del organismo, su estado de salud y factores de predisposición determinarán la aparición pronta o tardía del problema.

Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas. Algunas pueden ser primarias y directas; otras, la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios.



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

A continuación, se muestran algunas de las manifestaciones relacionadas con el estrés; unas tienen una relación directa; otras colaboran para que se mantenga o avance.

2. Consecuencias físicas

La activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello.

En el siguiente cuadro se presentan algunas de las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante uno o varios agentes estresantes.



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

TRASTORNOS GASTROINTESTINALES	<p>Úlcera péptica</p> <p>Dispepsia funcional</p> <p>Intestino irritable</p> <p>Colitis ulcerosas</p> <p>Aerofagia</p> <p>Digestiones lentas</p>
TRASTORNOS CARDIOVASCULARES	<p>Hipertensión Arterial</p> <p>Enfermedades coronarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - angina de pecho - infarto de miocardio <p>Arritmias cardíacas</p>
TRASTORNOS RESPIRATORIOS	<p>Asma bronquial</p> <p>Hiperventilación</p> <p>Disnea</p> <p>Sensación de opresión en la caja torácica</p>
TRASTORNOS ENDOCRINOS	<p>Hipoglucemia</p> <p>Diabetes</p> <p>Hipertiroidismo</p> <p>Hipotiroidismo</p> <p>Síndrome de Cushing</p>
TRASTORNOS SEXUALES	<p>Impotencia</p> <p>Eyacuación precoz</p> <p>Vaginismo</p> <p>Coito doloroso</p> <p>Alteraciones de la libido</p>
TRASTORNOS DERMATOLÓGICOS	<p>Prurito</p> <p>Dermatitis atípica</p> <p>Sudoración excesiva</p> <p>Alopecia</p> <p>Tricotilomanía</p>
TRASTORNOS MUSCULARES	<p>Tics, calambres y contracturas</p> <p>Rigidez</p> <p>Dolores musculares</p> <p>Alteraciones en los reflejos musculares:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hiperreflexia - Hiporreflexia
OTROS	<p>Cefaleas</p> <p>Dolor crónico</p> <p>Insomnio</p> <p>Trastornos inmunológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cáncer - Sida - Gripe - Herpes - Etc... <p>Falta de apetito</p> <p>Artritis reumatoide</p>



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

3. Consecuencias psicológicas

Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. **Cualquier alteración fisiológica en el cerebro va a producir alteraciones en la conducta**, ya que el cerebro es el órgano rector de aquélla. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían:

- Preocupación excesiva
- Incapacidad para tomar decisiones
- Sensación de confusión
- Incapacidad para concentrarse
- Dificultad para mantener la atención
- Sentimientos de falta de control
- Sensación de desorientación
- Frecuentes olvidos
- Bloqueos mentales
- Hipersensibilidad a las críticas
- Mal humor
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
- Consumo de fármacos, alcohol, tabaco...

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están:

- Trastornos del sueño
- Ansiedad, miedos y fobias
- Adicción a drogas y alcohol
- Depresión y otros trastornos afectivos



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Alteración de las conductas de alimentación
- Trastornos de la personalidad
- Trastornos esquizofrénicos

Entre los signos o manifestaciones externas en el ámbito 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
- Bostezos frecuentes

Además, todos estos efectos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

En definitiva, el estrés negativo es perjudicial para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal.

4. Consecuencias para la empresa

Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo,



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, **influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad**. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación, de logística y de personal. El estrés, por consiguiente, induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo.

Los costes evidentes (enfermedad, absentismo laboral, accidentes, suicidios, muertes) representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos, como son la rotura 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.

Realmente, hablar del coste en cifras que todo esto supone a la empresa es muy difícil de determinar, lo que sí es cierto es que un tanto por ciento muy alto de absentismo es causado por problemas relacionados directamente con el estrés. Incluso trabajadores en puestos de trabajo que sufren mucha rotación (en el sentido de que continuamente estén solicitando cambios horizontales de puesto de trabajo) probablemente estén indicando que están sometidos a un alto nivel de presión.

Otra circunstancia en este mismo sentido es el bajo rendimiento de muchos trabajadores, lo cual en ocasiones, es el resultado de la tensión a la que se ven sometidos y que está interfiriendo en su actividad.

Por tanto, entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían:

- Elevado absentismo
- Rotación elevada de los puestos de trabajo
- Aumento de la siniestralidad
- Dificultades de relación
- Mediocre calidad de productos y servicios

En definitiva, y como resumen, podemos afirmar que cuando una empresa no es capaz de cumplir a tiempo sus pedidos, o la calidad de sus productos es deficiente; cuando se producen accidentes de trabajo periódicamente, cuando muchos de sus trabajadores abandonarían la empresa si pudieran encontrar otro puesto de trabajo satisfactorio (no sólo en el ámbito salarial); cuando en la empresa se producen enfrentamientos y no es tan infrecuente que se produzcan huelgas, podemos decir



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

que esa empresa tiene mala imagen de cara a la sociedad. Y si la empresa tiene mala imagen, como consecuencia, sus productos también, y esto repercutirá en su grado de implantación en el mercado y, por lo tanto, incidirá directamente sobre la marcha y evolución económica de la empresa.

Intentar paliar esta imagen negativa pueden suponer un desembolso muy fuerte a la hora de diseñar campañas de marketing, publicidad etc., para recuperar parte del mercado.

Por el contrario, y desde una perspectiva preventiva, creemos que encarar de manera directa el conjunto de problemas psicosociales sería mucho más rentable para la empresa y más satisfactorio para la salud de sus trabajadores.

El modo como se controla el estrés en las organizaciones empresariales ejerce una influencia directa sobre la calidad de las ideas y el rendimiento. Además, está estrechamente unido a la salud mental y física de los trabajadores que constituyen el recurso más valioso de la empresa.

El nivel de estrés de una empresa no es ni más ni menos que la suma total de los niveles de estrés de su personal. El entusiasmo, la alta productividad y creatividad, el escaso absentismo laboral y cambio de empleo son características de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación, proporcionando un estrés positivo.

Si los niveles de estrés se elevan demasiado, la empresa tiende a operar con un estrés negativo, con todas las consecuencias que ello conlleva, como errores de juicio, baja productividad y creatividad, escasa comunicación, falta de espíritu de equipo, relaciones humanas tensas, alto grado de cambio de empleo y absentismo, acarreando un alto coste financiero y humano para la empresa.

De particular importancia a la hora de establecer programas y evaluar el estrés es la identificación de signos o señales para que el empresario se plantee la existencia de una problemática de estrés e insatisfacción en la organización.

Entre los signos que indican la existencia de estrés en las organizaciones estarían:

- Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas)
- Falta de cooperación entre compañeros
- Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo
- Necesidad de una mayor supervisión del personal
- Aumento de quejas en los clientes



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Empeoramiento de las relaciones humanas
- Falta de orden y limpieza
- Aumento del absentismo
- Aumento de incidentes y accidentes
- Aumento de quejas al servicio médico
- Aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Ergonomía y Psicosociología Aplicada

U.D. 22: Estrés laboral. Consecuencias de los factores psicosociales nocivos.

CAPÍTULO 6: EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

La [Ley 31 del 8 de Noviembre de 1995](#) sobre Prevención de Riesgos Laborales, en su capítulo III, artículo 16, punto 1º, establece la obligación del empresario de evaluar los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores:

"La acción preventiva de la empresa se planificará por el empresario a partir de una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores, que se realizará, con carácter general..."

"La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hallan producido..." "...el empresario realizará controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores en la prestación de sus servicios."

Para evaluar el estrés laboral hay que tener en cuenta los estresores potenciales de la organización, constituidos por las condiciones físicas y psicosociales del trabajo; además determinadas características individuales, que pueden ser percibidos por los trabajadores como amenazas a su seguridad, desarrollo laboral y/o bienestar físico o psíquico, y los efectos del estrés que en este caso se traducirán en decremento de la productividad, incremento de la rotación, absentismo y accidentes, y costes derivados de la pérdida de salud.

El estrés no puede estudiarse aislado de la percepción del propio sujeto, porque depende directamente de ella, y la percepción de los estresores de ámbito socioambiental está influyendo sobre la forma de percibir los estresores de ámbito laboral y viceversa.

Por tanto, si se investiga el estrés laboral hay que investigar la percepción de los estresores a los que puede estar expuesto el trabajador. También hay que analizar aquellos aspectos que puedan estar actuando como elementos moduladores de la reacción de estrés. Tampoco se deberá dejar de analizar la respuesta de estrés en sí misma, y para acercarnos a ella no podemos sino determinarla a través de los diferentes indicadores electrofisiológicos y bioquímicos que nos notifican los cambios orgánicos que se producen, y las medidas psicológicas que informan del estado de ánimo, la percepción somática y el nivel de activación. Por último, habrá que constatar los posibles efectos de la respuesta de estrés a nivel de la conducta de los sujetos.



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

ASPECTOS A ANALIZAR EN LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS	
ESTRESORES	Condiciones de trabajo
PERCEPCIÓN DE LOS ESTRESORES	Si el individuo percibe o no las demandas del entorno como amenazantes, superando sus capacidades para afrontarlas
ELEMENTOS MODULADORES DEL ESTRÉS	Patrón de conducta Apoyo social Etc.
RESPUESTAS DE ESTRÉS	Fisiológica Cognitiva Comportamental
CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS	Efectos sobre el individuo Efectos sobre la organización

Debido a la complejidad de factores implicados en la generación de estrés no existe, un instrumento único con el que evaluarlo, sino que es necesario utilizar diferentes métodos para así poder evaluar tanto estresores como moduladores, respuestas de estrés y efectos en las dos vertientes, individual y organizacional.

Entre los métodos utilizados en la evaluación están:

- **Listas de chequeo** que tratan de ofrecer una visión genérica de los distintos ámbitos de una organización que pueden ser origen de estrés, y de los posibles estresores que en ella se podrían encontrar. La ventaja de su aplicación es que no hacen falta conocimientos especializados, siendo muy recomendables para que los propios trabajadores las utilicen para controlar su puesto de trabajo.
- **Cuestionarios y escalas** sobre el estrés en el lugar de trabajo que permiten obtener datos sobre la forma en que los trabajadores perciben sus condiciones de trabajo.
- **Inventarios sobre las características personales** así como cuestionarios y escalas sobre las formas de afrontamiento en las que se evalúa diferentes estrategias de afrontamiento ante un acontecimiento estresante.
- **Indicadores bioquímicos** en los que se mide de forma directa la activación autonómica. Se realizan análisis hormonales de muestras de orina y sangre, recogidas a menudo en cortos intervalos y en diferentes horas del día.



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- **Indicadores electrofisiológicos:** son medidas indirectas de la actividad autonómica ya que dicha activación induce a cambios de numerosos parámetros biológicos en varios niveles sistémicos del organismo; estos cambios pueden ser detectados mediante registros electrofisiológicos.

Entre los parámetros fisiológicos que se ha demostrado que son sensibles a la experiencia del estrés estarían las reacciones del sistema cardiovascular, de los músculos, de la piel, del sistema gastrointestinal, la temperatura y la dilatación de la pupila del ojo y la actividad eléctrica del cerebro. El avance tecnológico actual ha conseguido la fabricación de equipos monitorizados y portátiles, que permiten el registro de un determinado patrón de respuesta psicofisiológica de un sujeto.

- Los cuestionarios sobre problemas de salud que reflejan las alteraciones neurovegetativas y hormonales causadas por el estrés, entre las que se incluyen escalas de síntomas psicósomáticos.

El conocimiento y la evaluación del estrés laboral va a permitir la elaboración de programas y estrategias de intervención para la prevención y el manejo del mismo.



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Ergonomía y Psicosociología Aplicada

U.D. 22: Estrés laboral. Consecuencias de los factores psicosociales nocivos.

CAPÍTULO 7: PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

La Ley 31/1955 de Prevención de Riesgos en su capítulo I, artículo 4, 1º, define la prevención como "el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo".

Al igual que las causas del estrés son múltiples, no existe para reducir el estrés una única medida preventiva, sin embargo se ha de contar con la elaboración de estrategias dirigidas a la situación de trabajo y a la persona:

- 1) Eliminar o modificar la situación productora de estrés.
- 2) Adaptar el trabajo a la persona.
- 3) Vigilancia de la salud.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE.UU. (N.I.O.S.H.) basándose en experiencias y recomendaciones suecas, holandesas y de otros países, establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

- **Horario de trabajo:** diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.
- **Participación/control:** dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo.
- **Carga de trabajo:** comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
- **Contenido:** diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.
- **Papeles:** definir claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo.
- **Entorno social:** crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.
- **Futuro:** evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.



CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Para prevenir el estrés se ha de empezar a intervenir en la fase de diseño, teniendo en cuenta todos los elementos del puesto, integrando el entorno físico y social y sus posibles repercusiones para la salud.

La prevención del estrés laboral ha de pasar por la intervención a nivel organizacional; la intervención de tipo clínico a nivel individual de reducción del estrés o sus consecuencias, puede ser útil en algunos casos, pero no siempre es la solución más eficaz y adecuada para prevenirlo.

Las intervenciones pueden y deben dirigirse hacia la estructura de la organización, estilo de comunicación, procesos de formulación de decisiones, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos para capacitar a los trabajadores.

La base para reducir el estrés, consiste en mejorar las comunicaciones, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo y mejorar las condiciones ambientales; también debe considerarse la variedad y estimulación en las tareas de trabajo.

Un aspecto importante para la prevención del estrés es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, ya que el apoyo social, no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos.

Es necesaria una estrategia integrada de promoción de la salud teniendo por objeto responder a las necesidades de los trabajadores y por tanto de la organización en la que éstos se encuentran inmersos.

El estrés negativo no es de ninguna utilidad y no comporta ninguna ventaja. De ahí que toda estrategia global de la salud en el medio de trabajo debe tender a reducirle.

Considerando que el estrés es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral.

Un aspecto importante a tener en cuenta es que la inversión en prevención del estrés es mínima en comparación con el ahorro de costes y fuente de ingresos que todo esto supone, situándose la empresa en una situación ventajosa frente a la competencia.