

PROYECTO AULA

PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El Estrés Laboral (causas, proceso y consecuencias)

Guía I

Autor:	Juan Saldaña García (COPM)
Dirección:	Jorge López de Ávila (IRSST) Isabel Aranda García (COPM) Luis Picazo Martínez (COPM)
Coordinación:	Elisa Sánchez Lozano (COPM) Helena Thomas Currás (COPM)

INTRODUCCIÓN

Entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud psicológica, de un gran número de dolencias psicosomáticas, del deterioro de las relaciones interpersonales, del absentismo y disminución de la productividad se encuentra el **estrés**. Éste ha sido reconocido como un importante problema con un gran protagonismo y repercusión en el ámbito laboral y social, más si cabe, en este mundo de la **nueva normalidad**.

Los altos costes personales y sociales generados por el **estrés**, y especialmente por el **estrés laboral**, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la UE, la OMS y la OIT insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en este ámbito.

Para ello, el IRSST (Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Madrid) en colaboración con el COPM (Colegio Oficial de la Psicología de Madrid) han editado una serie de Guías que abordan el estrés laboral de una manera integrada y desde una **perspectiva** genuinamente **psicosocial**.

En esta Guía se presenta el concepto y la definición de **estrés laboral** diferenciándolo de la ansiedad como respuesta afectiva, y del miedo como emoción primaria; así como las causas que lo producen y las consecuencias principales de sufrirlo, con los daños para la salud que podrían producirse en las personas.

CONCEPTO Y DEFINICIÓN DE ESTRÉS LABORAL



- Observamos que los entornos organizacionales cada día cambian con más velocidad, produciéndose acontecimientos inesperados y de enorme impacto; favoreciendo entornos laborales que se basan en el adecuado manejo de los cuatro conceptos que constituyen su esencia: **volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad**; todo lo cual exige una gran capacidad de adaptación.
- De acuerdo con la definición que facilita el INSST (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo), "el estrés laboral es una de las consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales. Concretamente se genera debido a una situación laboral en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables. El estrés laboral es la respuesta, física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias."

Modelo Integrador del Estrés Laboral

- Para su explicación, partimos de un **Modelo Integrador del Estrés** como marco de referencia que nos permita descubrir los momentos oportunos de la intervención y aspectos sobre los que incidir. Este modelo es expuesto por Peiró (1993) y presenta seis bloques de variables: **ambientales** (estresores y recursos), **personales, de experiencia subjetiva, estrategias de afrontamiento, efectos del estrés y consecuencias del estrés y variables moduladoras**.

- Al tiempo, entienden que el estrés consiste en una expresión subjetiva fruto de la **apreciación de una discrepancia** entre a) **apreciación primaria**: la percepción de las demandas del medio, de tipo laboral referidas al contenido de la ejecución y a sus circunstancias de tiempo, ambiente físico, humano, etc., y b) **apreciación secundaria**: percepción de los recursos disponibles para esa realización, recursos internos personales, o externos facilitados por la organización, o por un exceso de demandas o por un déficit en los recursos o en ambas cosas.
- Esta experiencia, basada en la elaboración de los procesos de apreciación de la discrepancia entre demandas y recursos, precisamente por ser subjetiva, no es igual para todos, ni siquiera será igual para una misma persona en dos momentos distintos en los que sus circunstancias, por ejemplo, la percepción del apoyo social que recibe, son diferentes.
- La experiencia de estrés ya por sí misma dará lugar a unos efectos concretos cognitivos, fisiológicos y conductuales; entre ellos por ejemplo, taquicardia, sensación de malestar, insatisfacción laboral, pensamientos de auto-devaluación, ejecución deficiente de la tarea, disminución del rendimiento, etc.; y a unas estrategias y conductas de afrontamiento más o menos eficaces, modulados tanto los efectos como las estrategias, por variables ambientales como **el apoyo social, la capacidad de control o la cultura y el clima de seguridad** de que se disponga y por variables personales, como el tipo de personalidad, la rigidez, el neuroticismo, el estilo cognitivo, etc.
- La puesta en práctica de estas estrategias junto con las características de la experiencia anterior dan lugar a una serie de efectos a corto plazo y consecuencias a largo plazo, tanto sobre el individuo que lo vivencia, como sobre la organización en la que se desenvuelve, como por ejemplo, alteraciones de la salud física y mental, bajas laborales, etc.

Síndrome General de Adaptación

- Uno de los primeros autores que habló de las consecuencias del estrés fue Cannon (1932) explicándolo mediante la reacción de alarma o respuesta de ataque-huida. Posteriormente Selye (1956) expuso el **Síndrome General de Adaptación** que se puede definir como la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, ante agresores que pueden ser tanto físicos como psicológicos. En este intento de adaptación por parte del organismo se distinguen tres fases: **alarma, resistencia y agotamiento**.

Relación Activación-Rendimiento. Ley Yerkes-Dobson

- La Ley Yerkes-Dodson (1908) sugiere que el **rendimiento** y la **activación** están directamente relacionados y que, de hecho, niveles elevados de activación pueden, hasta cierto punto, mejorar el rendimiento. A pesar de tener más de un siglo de vida, esta ley resulta de gran utilidad en la actualidad. De hecho, se ha continuado investigando en esta línea, especialmente para aplicarla al rendimiento laboral.

CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL



- Podemos clasificar las **causas generales del estrés** atendiendo a cinco características: situación, información, ocurrencia, impacto y temporalidad. Según estas características podemos tener cambios mayores, cambios menores y estresores cotidianos.
- Nos centramos en los **estresores cotidianos**, que son cúmulos de molestias, imprevistos y alteraciones en las rutinas cotidianas, ya que su repercusión para la salud puede ser más importante. Algunas de las características objetivas que presentan son: implican un cambio o novedad en la situación ambiental; se perciben como situaciones en las que falta información para tomar decisiones o la situación es impredecible; la situación es ambigua o hay sobrecarga de información; hay falta de habilidades o repertorio de comportamientos para afrontar la situación presente, o están alteradas las condiciones biológicas del organismo.
- Con todo ello, las fuentes más habituales de **estrés laboral** son:
 1. **Factores intrínsecos al trabajo**: Condiciones físicas, ritmo y carga de trabajo, toma de decisiones, etc.

2. **Factores procedentes del desempeño de roles:** Conflicto y ambigüedad de rol, responsabilidad, cambios organizacionales, etc.
 3. **Factores procedentes de las relaciones interpersonales:** Poca confianza y apoyo emocional, poco interés por resolver los problemas, tratamientos injustos, etc.
 4. **Factores relacionados con el desarrollo de carreras:** Falta de estabilidad, incongruencia o falta de equidad, crisis de directivos, "neurosis del ejecutivo", etc.
 5. **Factores procedentes de la estructura y clima organizacional:** Falta de participación, política y estilo de dirección, nivel de autonomía, etc.
 6. **Fuentes extraorganizacionales:** Problemas familiares, crisis personales, problemas económicos, conflictos con las creencias personales, etc.
- Para tener una visión más completa e integrada, se recomienda acudir a las otras guías editadas de esta serie, y en concreto a las relativas a *Gestión del estrés* y a *Evaluación del estrés*.

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Puede tener consecuencias para la persona en función del tipo de respuesta que del organismo. Por ello se clasifican en sistemas de respuesta.



Tres sistemas de respuesta: cognitivo, fisiológico y conductual

- Para la persona trabajadora, las consecuencias pueden ser cognitivas, fisiológicas y conductuales. Cada una de ellas están reguladas por normas diferentes y dan lugar a perfiles de respuesta diferenciales, pudiendo manifestarse en diferentes plazos, e incluso estar en un estado de latencia del que la persona no es consciente hasta que la consecuencia ya se ha ocasionado. Por ello, será necesario evaluarlas por separado para, posteriormente, elegir el método de tratamiento más adecuado.

Consecuencias cognitivas

- Son aquellas **consecuencias mentales** que pueden tener una repercusión directa en la actividad laboral. Por ejemplo: la dificultad para concentrarse, fallos de memoria, irritabilidad, sensación de confusión, sentimientos de falta de control, preocupaciones, incapacidad para tomar decisiones, bloqueo de la actividad mental, hipersensibilidad a la crítica, mal humor o desorientación.
- También se produce la activación de **mecanismos mentales de defensa**, como pueden ser la proyección, la represión y/o la conversión; o pueden aparecer algunos **trastornos emocionales**, como la inseguridad, la ansiedad y la depresión, entre otros.

Consecuencias fisiológicas

- Las consecuencias fisiológicas más significativas vienen dadas principalmente por la activación del **eje hipófiso-suprarrenal** (está compuesto por el hipotálamo, que es una estructura nerviosa situada en la base del cerebro que actúa de enlace entre el sistema endocrino y el sistema nervioso), con la secreción de la hormona ACTH que produce **corticoides**, y el **sistema nervioso vegetativo**, cuya activación simpática supone la secreción de catecolaminas: **adrenalina y noradrenalina**.
- Estas consecuencias pueden provocar desórdenes en los principales sistemas corporales como el cardiovascular, respiratorio, dermatológico, en los grupos músculo-esqueléticos, digestivo e inmunológico.

Consecuencias conductuales

- Las respuestas fisiológicas y cognitivas aumentan y producen cambios importantes en la respuesta motora. Tanto que puede repercutir en la actividad profesional. Habitualmente han sido divididos en cambios en las respuestas directas e indirectas.
- Las **respuestas directas** incluyen: tics, temblores, inquietud motora, tartamudeo, gesticulaciones innecesarias, entre otras. Además, pueden incluir una reducción de la presión motora y del tiempo de reacción de aprendizaje y ejecución de tareas complejas, y también una disminución de la destreza para la discriminación perceptiva y de la memoria a corto plazo.
- Las **respuestas indirectas** se refieren a las conductas de escape o evitación producto de los estímulos y que, usualmente, no están bajo un total control voluntario por parte de la persona.
- En las **Guías** editadas de esta serie, relativas a **“Medidas de prevención y gestión individual del estrés”** y **“Medidas de intervención”** se puede completar la información expresada en este epígrafe.

Daños para la salud de las personas

- En 2001, la OMS propuso un nuevo significado de salud mental, definiéndola como “...un estado de bienestar en el cual la persona se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”.
- **El estado de salud es el resultado del estrés** más que una fase del mismo. Un afrontamiento inapropiado (por ejemplo, fumar, autoaislamiento, reducción del ejercicio físico, etc.) puede ser nocivo para la salud. La psicopatología del estrés trata de explicar los mecanismos del estrés, en sus diferentes niveles de actuación, relacionados con la alteración de la salud. El estrés psicosocial y las características personales pueden, independientemente, relacionarse con la enfermedad, pero esta relación es mayor cuando se dan conjuntamente ambos fenómenos: estrés psicosocial y un tipo de persona no saludable.
- Por tanto, si se cree que se presenta alguno de los síntomas que aparecen en los epígrafes anteriores, antes de alarmarse acuda a un profesional de la psicología que pueda atender su caso correctamente; él tiene competencia técnica para tratar estas situaciones.

Responsabilidades de las personas empleadoras y las personas trabajadoras

- Conforme a la Directiva marco 89/391, todas las personas empleadoras tienen la obligación legal de proteger la seguridad y la salud de las personas trabajadoras. Esta obligación se aplica igualmente a los problemas de estrés ligado al trabajo en la medida en que presenten un riesgo para la salud y la seguridad.
- Por otro lado, todas las personas trabajadoras tienen el deber general de respetar las medidas de protección definidas por la persona empleadora.



CONCLUSIONES



- El **estrés psicológico** representa el tipo de evaluación que establece la persona con respecto a cada situación. Llevar a cabo un adecuado control del **estrés laboral** debe realizarse desde la prevención y desde la intervención de la experiencia del estrés y de sus consecuencias negativas.
- El **estrés ligado al trabajo** ha sido reconocido como una preocupación tanto para las personas empleadoras como para las personas trabajadoras, habiéndose identificado la necesidad de una acción específica en este asunto.
- Se sabe por los investigadores que las personas responden positivamente a situaciones adversas y este conocimiento debe usarse en los entornos laborales para potenciar: las fortalezas, la adaptación positiva, la competencia y la autoeficacia de todas las personas. Preparándose con nuevas competencias y habilidades que permitan mantener un **equilibrio saludable** entre la persona trabajadora y el exigente entorno profesional.
- Entre las estrategias que se recomiendan desde la teoría y la investigación para la prevención e intervención del estrés existe una clara diferencia con las que se suelen llevar a cabo en la práctica. Es creciente la demanda de especialistas en este área fundamental, por lo que sería muy adecuado un mayor desarrollo de la Psicología de la Salud Laboral.

El **Colegio Oficial de la Psicología de Madrid** ofrece servicios de mediación, información y apoyo sobre riesgos psicosociales, atendido por profesionales colegiados, expertos en Salud Laboral, pertenecientes al Grupo de Trabajo de Salud Laboral del Colegio. Puede contactarse a través de la página **www.copmadrid.org** y a través de los correos electrónicos: **riesgospsicosociales@cop.es** e **instituciondemediacion@cop.es**. Cuesta de San Vicente, 4 Planta 4. 28008 Madrid. Tel. 91 541 99 99.

El **Servicio de Intermediación en Riesgos Psicosociales del Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad de Madrid** ofrece un servicio de asesoramiento e intermediación para empresas y trabajadores sobre riesgos psicosociales laborales. C/ Ventura Rodríguez, 7. 28008 Madrid. Tel. 91 420 58 33-91 420 61 21. Correo electrónico: **irsst.sirp@madrid.org**

BIBLIOGRAFÍA

- Comunidad de Madrid, Comisiones Obreras, Confederación Empresarial de Madrid y Unión General de Trabajadores (Eds). (2017). *V Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales Comunidad de Madrid 2017-2020*. https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/contenidos_compuestos/v_plan_director_primpresion19-04-2017.pdf
- Directiva 89/391/CEE del Consejo, del 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo [Directiva Marco]. *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, L 183, de 26 de junio de 1989. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:31989L0391&from=ES>
- European Agency for Safety and Health at Work. (2019). *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks ESENER Background Briefing*. <https://osha.europa.eu/es/publications/european-survey-enterprises-new-and-emerging-risks-esener-2019-background-briefing/view>
- Martín, D. (Red.). (1994). *El estrés: el proceso de generación en el ámbito laboral*. (Nota Técnica de Prevención-NTP 318). Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_318.pdf/2c36529c-e315-4b60-9b6d-33cb81a8bfd0
- Resolución de 7 de marzo de 2005, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del Acuerdo Interconfederal para la negociación colectiva 2005. *Boletín del Estado (España)*, 64, de 16 de marzo de 2005. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2005-4382
- Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V. y Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*, 146(8), 359-366. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2015.11.023>
- Secretaría Salud Laboral y Desarrollo Territorial (2019). *I Mapa de Riesgo Laboral Psicosocial en la Comunidad de Madrid*. UGT-Madrid. https://madrid.ugt.org/sites/madrid.ugt.org/files/informe_mapa_riesgos_septiembre_2019_version_definitiva_18_nov.pdf
- Servicio de intermediación en riesgos psicosociales (2017). *Prevención de los Riesgos Psicosociales. Intermediación en Riesgos Psicosociales* Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo. <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM015629.pdf>



www.copmadrid.org



**Comunidad
de Madrid**

www.madrid.org