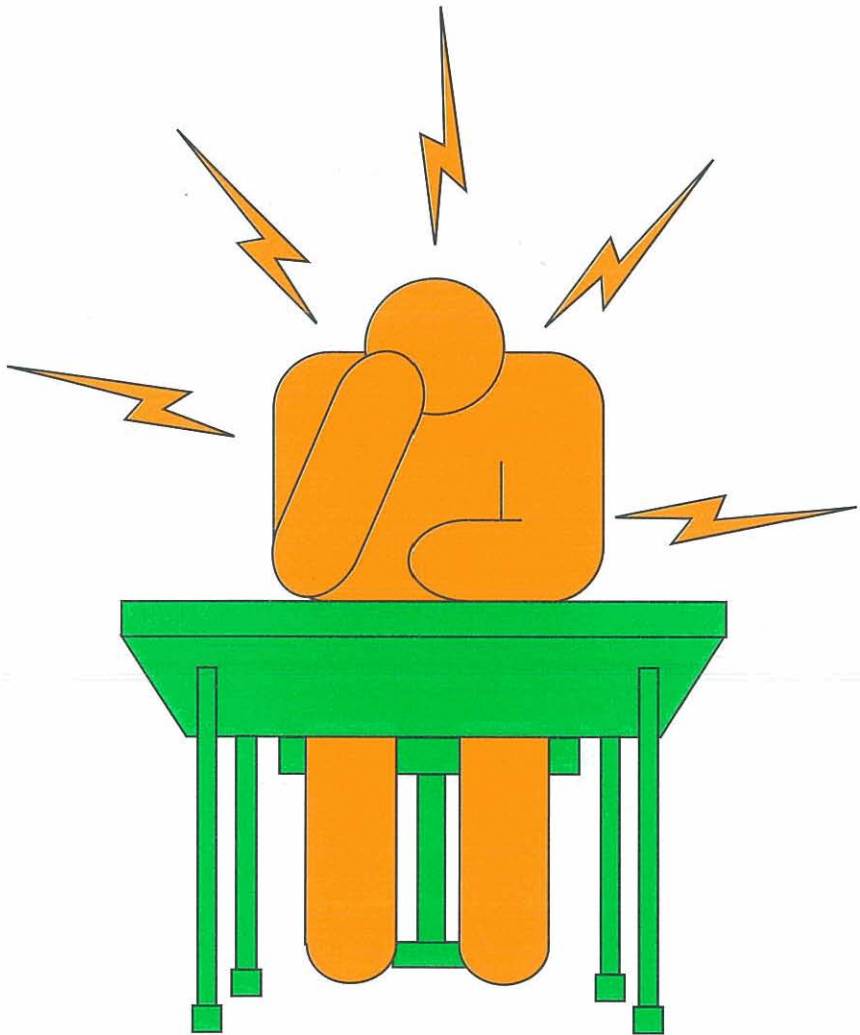


DOCUMENTOS DIVULGATIVOS

ESTRÉS LABORAL



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES



INSTITUTO NACIONAL
DE SEGURIDAD E HIGIENE
EN EL TRABAJO

edición
3ª

ESTRÉS LABORAL

Autora:

María Angeles del Hoyo Delgado. C.N.N.T.

Diseño de la cubierta:

Ruiz Polo Manuel. Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. MADRID

Edita:

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
C/ Torrelaguna, 73 - 28027 MADRID

Composición e impresión:

Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. MADRID

ISBN: 84-7425-474-4
Dep.Legal: M-31223-2004
N!PO: 211-04-004-1

ÍNDICE

	Pág.
1. Introducción.....	5
2. ¿Qué es el estrés?.....	6
2.1. Definición.....	6
2.2. Respuesta de estrés	6
2.3. Estresores	6
2.4. Características individuales	7
3. Consecuencias del estrés laboral.....	8
3.1 Consecuencias físicas	8
3.2 Consecuencias psicológicas	10
3.3. Consecuencias para la empresa.....	11
4. Evaluación del estrés laboral	13
5. Prevención del estrés.....	15
6. Anexos.....	19
Anexo I.- Enfoques sobre el estrés	21
1.1. Enfoque Fisiológico	21
1.2. Enfoque Ingenieril	22
1.3. Enfoque Psicológico	23
Anexo II.- Respuestas de estrés.....	25
2.1. Respuesta Fisiológica.....	25
2.2. Respuesta Cognitiva.....	28
2.3. Respuestas de Comportamiento	30
Anexo III.- Estresores laborales.....	33
3.1. Estresores del ambiente físico	33
3.1.1. La Iluminación	33
3.1.2. El Ruido	33
3.1.3. La Temperatura	33
3.1.4. El Trabajo en ambientes contaminados	34
3.2. Estresores de la tarea	34
3.2.1. Carga mental de trabajo.....	34
3.2.2. Control sobre la tarea	36

3.3. Estresores de la organización.....	36
3.3.1. Conflicto y ambigüedad de Rol.....	36
3.3.2. La Jornada de Trabajo.....	37
3.3.3. Las relaciones interpersonales	37
3.3.4. Promoción / desarrollo de la carrera profesional.....	37
Anexo IV.- Características individuales	39
Anexo V.- Listas de control.....	43
7. Bibliografía.....	49

1. INTRODUCCIÓN

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.

La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional.

La situación del trabajo y de la economía actual está provocando continuamente situaciones que suponen un reto para los trabajadores, que difícilmente podrán resistir la rapidez de los cambios.

Ahora bien, no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo, ya que muchas veces son necesarias para la supervivencia, y en principio actúan de forma efectiva para permitirnos enfrentarnos a ciertas situaciones de nuestra vida.

Al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar nuestra salud. De aquí que se haga la distinción entre:

EUSTRESS o estrés "bueno": Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos.

DISTRESS o estrés negativo: Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume.

En general se utilizará el término estrés para referirnos al estrés negativo o distress.

Este documento consta de un texto simplificado y varios anexos; en el texto se aborda el estrés describiendo sus consecuencias, tanto para el individuo como para la empresa, y su evaluación y prevención en las organizaciones.

En los cinco anexos del documento se profundiza sobre aquellos aspectos referidos al texto a los que la persona interesada puede acudir para ampliar información.

2. ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

2.1. Definición

Sobre el concepto de estrés ha habido diferentes enfoques (ver Anexo I.- Enfoques sobre el Estrés), pero desde una perspectiva integradora el estrés se podría definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés.

2.2. Respuesta de estrés

La adaptación de las personas depende del mantenimiento de un equilibrio dinámico muy complejo, llamado homeostasis. El organismo reacciona ante las situaciones estresantes poniendo en marcha un conjunto de respuestas adaptativas, cuyo fin es restablecer la homeostasis. Para ello, utiliza un extraordinario repertorio de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardiaca y la presión sanguínea, aumento de la respiración, tensión muscular, aumento de la transpiración, secreción de glúcidos y lípidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta, etc.), mentales (percepción y evaluación de la situación y toma de decisiones) y de conducta (enfrentamiento, huida o pasividad).

La respuesta de estrés constituye una alerta física y mental, preparando a todo el organismo para una acción potencialmente necesaria. La exposición prolongada a situaciones estresantes y la desadaptación que éstas producen en el organismo van a tener como consecuencia más importante la aparición de determinadas enfermedades. (Ver Anexo II.- Respuestas de Estrés).

2.3. Estresores

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.*

Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos. 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

(Ver Anexo III.- Estresores Laborales)

2.4. 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.

Por tanto, en la génesis del estrés interactúan las características del individuo con sus circunstancias ambientales. Es por ello necesario conocer las características relevantes del individuo para poder predecir las posibles consecuencias de determinados estresores del ambiente laboral.

Algunas de las características individuales más importantes implicadas en el proceso de estrés serían:

- Los patrones de conducta específicos
- El locus de control
- Neuroticismo / Ansiedad
- Introversión / Extroversión

(En el Anexo IV se explican con detalle estas características individuales, relevantes en el proceso de estrés).

3. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Es obvio que muchas dificultades 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.

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.

Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas.

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

3.1. 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 cuadro 1 se presentan algunas de las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante uno o varios agentes estresantes.

Cuadro 1

TRASTORNOS GASTROINTESTINALES	Úlcera péptica Dispepsia funcional Intestino irritable Colitis ulcerosas Aerofagia Digestiones lentas
TRASTORNOS CARDIOVASCULARES	Hipertensión Arterial Enfermedades coronarias: - angina de pecho - infarto de miocardio Arritmias cardíacas
TRASTORNOS RESPIRATORIOS	Asma bronquial Hiperventilación Disnea Sensación de opresión en la caja torácica
TRASTORNOS ENDOCRINOS	Hipoglucemia Diabetes Hipertiroidismo Hipotiroidismo Síndrome de Cushing
TRASTORNOS SEXUALES	Impotencia Eyaculación precoz Vaginismo Coito doloroso Alteraciones de la líbido
TRASTORNOS DERMATOLÓGICOS	Prurito Dermatitis atópica Sudoración excesiva Alopecia Tricotilomanía
TRASTORNOS MUSCULARES	Tics, calambres y contracturas Rigidez Dolores musculares Alteraciones en los reflejos musculares: - Hiperreflexia - Hiporreflexia

OTROS	Cefaleas Dolor crónico Insomnio Trastornos inmunológicos: - Gripe - Herpes - Etc... Falta de apetito Artritis reumatoide
-------	--

3.2. Consecuencias psicológicas

Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. 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
- Alteración de las conductas de alimentación
- Trastornos de la personalidad
- Trastornos esquizofrénicos

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel 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.

3.3. Consecuencias para la empresa

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

Son muchas las evidencias empíricas que demuestran el enorme coste humano y económico que el estrés se cobra, cada año, dentro del mundo laboral:

Entre el 5 y el 10% de la población trabajadora padece trastornos graves debidos a factores psicosociales nocivos (O.M.S. 1984).

En EE.UU., los costes del estrés se calculan en 200.000 millones de dólares al año; en el Reino Unido, los datos oficiales elevan los costes del estrés al 3,5% del Producto Interior Bruto (PIB). Aunque no se dispone de datos oficiales referentes a Europa, las estimaciones se asemejan a las del Reino Unido.

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
- Dificultades de relación
- Mediocre calidad de productos y servicios

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
- 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

4. EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

La Ley 31/1995 de 8 de noviembre 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 la 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 hayan 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; determinadas características individuales que hacen que dichas condiciones se puedan percibir 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 socio-ambiental 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.

Cuadro 2

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 De comportamiento
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 de organización.

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.

En el Anexo V se adjuntan cuatro listas de chequeo referentes al contenido de trabajo, condiciones de trabajo, condiciones de empleo y relaciones sociales en el 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 evalúan 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.

- **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.

- **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.

5. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

La Directiva Marco de la U.E. en materia de salud y seguridad obliga al empresario a reconocer los factores de estrés y a corregirlos. En ella se afirma, entre otras cosas, que el empresario "deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo (...) con arreglo a los siguientes principios generales de prevención: evitar los riesgos, evaluar los riesgos que no se puedan evitar, combatir los riesgos en su origen, adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de

trabajo, así como en la elección de los equipos de trabajo y los métodos de trabajo y producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos de los mismos en la salud”.

Junto a esta legislación de rango comunitario, los Estados miembros han adoptado disposiciones de ámbito nacional.

En España la Ley 31/1955 de Prevención de Riesgos Laborales en su capítulo III, artículo 15 recoge todos estos principios generales, definiendo, en el artículo 4, 1º, 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:

- Eliminar o modificar la situación productora de estrés.
- Adaptar el trabajo a la persona.
- 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.

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, aporta otra serie de recomendaciones como:

- Mejorar el contenido y la organización del trabajo para controlar los factores de riesgo psicosocial.
- Controlar los cambios en la situación de trabajo, en la salud de los trabajadores y en su interrelación.
- Aumentar la sensibilización, informar, preparar y educar.
- Ampliar los objetivos y estrategias de los servicios de salud laboral o prevención de riesgos.

Para prevenir el estrés se ha de empezar a intervenir en la fase de diseño, teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, 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 de la organización; 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, el estilo de comunicación, los procesos de formulación de decisiones, las funciones de trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores.

La base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, 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 salud en el medio de trabajo debe tender a reducirlo.

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 posición ventajosa frente a la competencia.

6. ANEXOS



ANEXO I.- ENFOQUES SOBRE EL ESTRÉS

El término estrés deriva del griego “stringere”, que significa provocar tensión y, aunque el término y sus derivados han existido durante siglos, podemos situar los orígenes del concepto de estrés a mediados del siglo XIX.

Sobre la definición de estrés han existido esencialmente tres enfoques, cada uno con su carga asociada de conceptos, métodos y teorías.

1.1. Enfoque fisiológico

Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, introduce en fisiología el concepto de estrés (1936), tomando este término desde su sentido físico, es decir, efectos de fuerzas ejercidas en todos los puntos del organismo. El estrés es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. Considera, por tanto, el estrés como una respuesta fisiológica generalizada y no específica a estímulos ambientales nocivos.

En 1946, Selye estableció el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A.), como un conjunto de procesos y estados fisiológicos como respuesta a una serie de distintos estímulos o estresores. La explicación del S.G.A. es la siguiente: Síndrome, porque denota que las partes individuales de la reacción se manifiestan más o menos de manera conjunta y son, al menos en cierta medida, interdependientes. General, porque las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo. Y Adaptación a la estimulación de defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte.

Selye describe tres fases sucesivas de adaptación del organismo. Las tres fases de la reacción defensiva no específica son: alarma, resistencia y agotamiento.

A) Fase de reacción de alarma: ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante.

En esta fase se activa el sistema nervioso simpático teniendo como signos: dilatación de las pupilas, sequedad de boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de la presión arterial y disminución de la secreción gástrica, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

Al mismo tiempo se da una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración para focalizar y mantener la percepción del estímulo estresante.

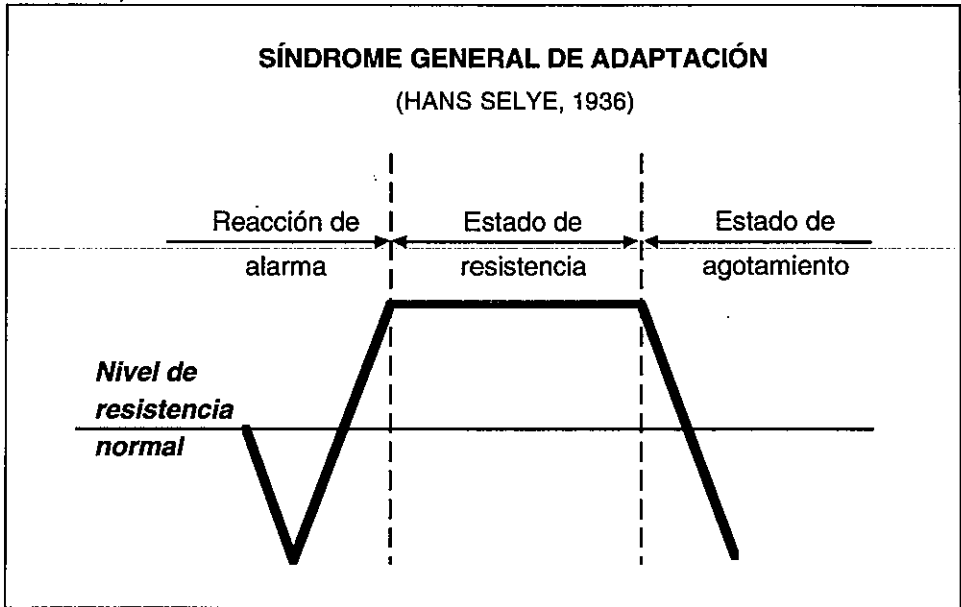
Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

B) Fase de resistencia: aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

En esta fase aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido.

C) Fase de agotamiento: como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continua o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicósomáticas.

Figura 1



1.2. Enfoque "ingenieril"

Considera el estrés como una característica de los estímulos del entorno de las personas, concebido en términos de carga o nivel de demanda que se ejerce sobre el individuo por elementos nocivos de ese entorno. El estrés produce así una reacción de tensión en el individuo normalmente reversible, pero si estos elementos nocivos persisten pueden ser perjudiciales e irreversibles.

La crítica que se podría hacer a estos dos enfoques es que consideran la existencia del estrés como un concepto de estímulo-respuesta. Su limitación es no recono-

cer la importancia de las diferencias individuales en la experiencia del estrés y la respuesta al mismo. La persona es considerada como algo pasivo entre estímulo y respuesta.

1.3. Enfoque psicológico

El estrés no es solamente una dimensión del ambiente físico o psicosocial; no puede ser definido sólo en términos de carga de trabajo o de situaciones que se consideran estresantes, ni tampoco se puede definir sólo en términos de respuesta, como la movilización fisiológica o la disfunción de la ejecución.

El estrés es un estado cognitivo que reside en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las demandas de su entorno de trabajo, y depende de la valoración cognitiva que las personas hacen de su situación.

El estrés, por lo tanto, está en función no sólo de las demandas del entorno, sino de la percepción de los individuos de esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas.



ANEXO II.- 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 con 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.

2.1. 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.

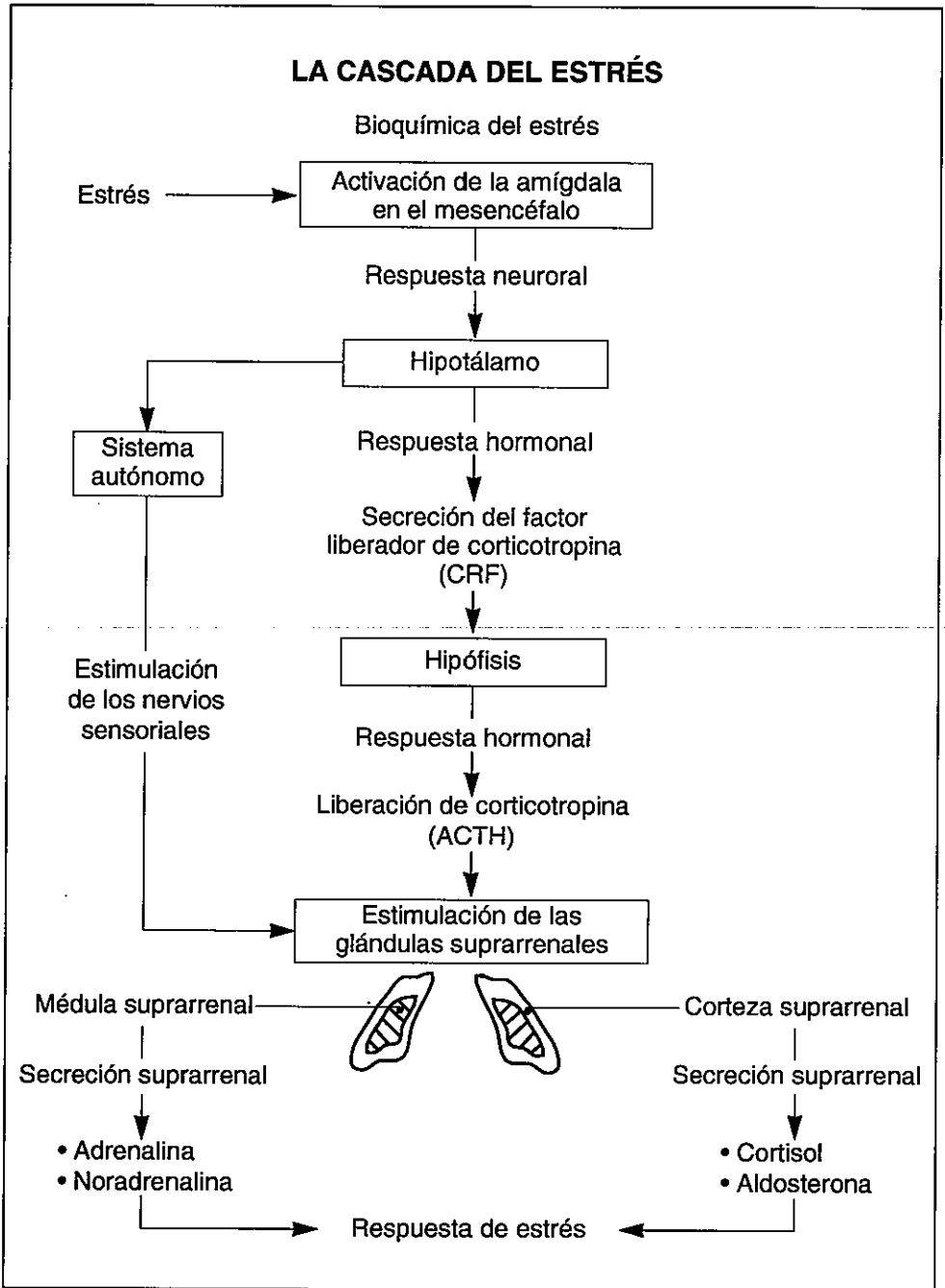
Las glándulas suprarrenales se componen de dos regiones distintas, la parte interna o médula, que secreta adrenalina (epinefrina) y noradrenalina (norepinefrina), y la capa externa o corteza, que secreta corticosteroides minerales (aldosterona) y glucocorticoides (cortisol).

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.

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.

Los mineralocorticoides, aldosterona y 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.

Figura 2



Cuadro 1
Efectos Adrenalina y Noradrenalina

ACCIÓN	NORADRENALINA	ADRENALINA
PIEL	VASOCONSTRICCIÓN	
RIÑÓN	VASOCONSTRICCIÓN	
INTESTINO	VASOCONSTRICCIÓN	
BAZO	VASOCONSTRICCIÓN	
MÚSCULOS		VASODILATACIÓN
BRONQUIOS		DILATACIÓN
PUPILA		DILATACIÓN
CORAZÓN	TAQUICARDIA	TAQUICARDIA
CEREBRO	EXCITACIÓN	EXCITACIÓN
PELO	ERECCIÓN	
PRESIÓN	AUMENTO	AUMENTO

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.

2.2. 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.

Directa o indirectamente, la formación reticular y el sistema límbico activan o inhiben la respuesta a una situación estresante.

La formación reticular es una pequeña trama de tejido del tamaño de nuestro dedo meñique, situada en el tronco del encéfalo, y tiene una importancia desproporcionada respecto a sus dimensiones. La capacidad de pensar y percibir pertenece a la corteza cerebral; pero no podría hacer ninguna de las dos cosas si no se encontrara alerta. Por tanto, a la formación reticular corresponde el papel de alertar a la corteza y dirigir su atención hacia los mensajes sensoriales que recibe. La alerta va a favorecer que los estímulos alcancen la corteza, facilitando los comportamientos de adaptación. Ahora bien, si se da una hiperestimulación, el cerebro se fatiga, bloqueándose la formación reticular y haciendo que el mensaje quede inhibido, disminuyendo la capacidad de respuesta al estrés.

El sistema límbico también juega un papel en las respuestas a los estresores, ya que influye en la regulación de la vigilancia y de la atención, al inervar las estructuras que determinan emociones y motivaciones. Tiene un papel principal en la memoria y la afectividad, ya que el sistema límbico trata la información sensorial en función del almacén de memoria ya constituido, y lo integra con un contenido afectivo específico relacionado con el sentimiento de placer-displacer, implicando a los sentimientos sociales (agresión, emoción), a los comportamientos alimentarios y a los comportamientos sexuales. Este sistema juega, pues, un papel importante en las motivaciones sociales y en la modulación de las respuestas a las situaciones estresantes.

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.

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 dependen 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.

Así, pues, 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 aversa.

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 conllevan 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.

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 qué punto dispone de estrategias para afrontar la situación de estrés.

Las emociones negativas son siempre menores si considera 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 de comportamiento. (Ver cuadro II)

Cuadro 2
Estrategias de afrontamiento

CONFRONTACIÓN	ACCIONES DIRECTAS Y AGRESIVAS PARA ALTERAR LA SITUACIÓN
DISTANCIAMIENTO	ESFUERZOS DIRIGIDOS A SEPARARSE DE LA SITUACIÓN
AUTOCONTROL	ESFUERZOS PARA REGULAR LOS PROPIOS SENTIMIENTOS Y ACCIONES
BÚSQUEDA DE APOYO SOCIAL	LAS ACCIONES VAN DIRIGIDAS A BUSCAR CONSEJO, INFORMACIÓN, SIMPATÍA, COMPRENSIÓN
ACEPTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD	RECONOCER LA RESPONSABILIDAD EN EL PROBLEMA
HUIDA - EVITACIÓN	DE LA SITUACIÓN DE ESTRÉS
PLANIFICACIÓN	APROXIMACIÓN ANALÍTICA A LA SITUACIÓN PARA ALTERARLA
REEVALUACIÓN POSITIVA	ESFUERZOS PARA DARLE UN SIGNIFICADO POSITIVO A LA SITUACIÓN, CENTRÁNDOSE EN EL DESARROLLO PERSONAL

2.3. Respuestas de comportamiento

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 de comportamiento 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.

ANEXO III.- ESTRESORES LABORALES

3.1. 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.

3.1.1. * 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 que no son las idóneas.

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

3.1.2. * 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 y la vulnerabilidad a los accidentes y a 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, aun 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.

El ruido opera con menos intensidad como estresor en las situaciones en que es excesivo pero esperado que en aquellas que no se espera, ya que, entonces nos obliga a adaptarnos más rápidamente al cambio.

3.1.3. * 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.

3.1.4. * 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.

Aunque la percepción de los riesgos, en un principio, puede producir mayor ansiedad en el trabajador, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico, no quiere decir que no se deba informar y formar, muy al contrario, ya que favorece la creación de estrategias para evitar los riesgos o, dicho de otra manera, "cuando conoces la cara de tu enemigo, puedes hacerle frente".

3.2. 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 adecúa 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 acerca 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.

3.2.1. * Carga mental de trabajo. 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.).

La ejecución de la tarea implica todo un procesamiento mental de la información que pone en juego una serie de procesos cognitivos tales como:

- La toma de información del exterior (percepción).
- El análisis de la información: los razonamientos en cualquiera de sus formas.
- La memorización: almacenamiento y utilización de las informaciones memorizadas.
- El aprendizaje de sus procesos y variaciones.

Todos estos procesos son necesarios para el tratamiento de la información, y suponen una actividad mental más o menos intensa, siendo en el cerebro donde se produce el tratamiento y la integración de los mismos y donde se puede producir la saturación mental.

Los mecanismos de la carga mental son complejos, en primer lugar porque 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, 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 relacionados 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 constituyen 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.

3.2.2. * Control sobre la tarea. 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 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 pueden tener consecuencias negativas.

3.3. Estresores de la organización

3.3.1. * Conflicto y Ambigüedad de Rol. 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 trabajador.

Otro aspecto generador de estrés en las organizaciones es la **ambigüedad de 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 al ámbito de la organización, 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.

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

3.3.3. * 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.

3.3.4. * Promoción / desarrollo de la carrera profesional. El desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente 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.

ANEXO IV.- CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES

Hay numerosas circunstancias que pueden ser causas potenciales de estrés en el trabajo. Sin embargo, no todos los trabajadores experimentarán una situación dada de trabajo como causa de estrés, e incluso el mismo individuo puede reaccionar de forma diferente ante la misma situación.

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 medioambientales 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 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 exis-

tencia 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.

Cuadro 3

	TIPO A	TIPO B	TIPO C
CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS	IMPACIENTE HIPERACTIVO RÁPIDO COMPETITIVO HOSTIL	RELAJADO CONFIADO TRANQUILO ATENTO A SUS NECESIDADES Y DESARROLLO PERSONAL	COOPERADOR PASIVO NO ASERTIVO CONFORMISTA APACIBLE
RELACIONES INTERPERSONALES	CONFLICTIVAS AL PREDOMINAR LA DOMINANCA, AGRESIVIDAD Y TENSIÓN	ADAPTADAS CON EXPRESIÓN ABIERTA DE LAS EMOCIONES, INCLUIDAS LAS HOSTILES	SUMISAS Y GUIADAS POR EL DESEO DE AGRADAR. CONTROLANDO LA EXPRESIÓN DE HOSTILIDAD
TIPO DE CONDUCTA	LUCHA	AJUSTADA	INHIBIDOR DE LA ACCIÓN
RIESGO	CORONARIO	NO DETECTADO	CÁNCER

Características de los diferentes patrones de conducta y el riesgo a que están sometidos.

Otras variables individuales a tener en cuenta son determinadas características cognitivas que influyen en las respuestas a los estresores, como 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.

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.



ANEXO V - LISTAS DE CONTROL

A. Lista de control sobre el contenido del trabajo

La lista de control sobre el contenido del trabajo consta de 19 preguntas que pueden ser respondidas por todos los departamentos. Con pequeñas adaptaciones pueden aplicarse asimismo a todos los puestos.

Conteste "Sí" si está de acuerdo con la pregunta. Luego podrá calcular la puntuación total sumando el número de "síes". La puntuación deberá ser lo más baja posible. Cuanto mayor sea el número de respuestas afirmativas, mayor será el número de problemas en lo que respecta al contenido y organización del trabajo. Todas las respuestas afirmativas merecen una atención particularizada.

		Sí	No
1	Es común el trabajo cíclico y corto. Una tarea es cíclica y corta, cuando debe empezarse repetidamente no más de minuto y medio después de terminada la anterior, el ciclo, por lo tanto, dura menos de minuto y medio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Son comunes las tareas aburridas o monótonas (tareas que pronto se hacen rutinarias).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Son comunes las tareas que exigen una concentración intensa (de la que uno no puede sustraerse).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	El trabajo del departamento está segmentado. Cada persona hace una pequeña aportación al "producto" que sale de él.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	El trabajo es exigente desde el punto de vista emocional, debido, por ejemplo, al contacto con los pacientes, clientes, alumnos, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	El trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos estrictos que hay que cumplir o a que los niveles de producción son difíciles de alcanzar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	En el departamento hay puestos de trabajo que se desempeñan en soledad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Con frecuencia la organización o los horarios de trabajo son incorrectos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Sí	No
9	Con frecuencia los demás departamentos no preparan el trabajo suficientemente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Con frecuencia los demás departamentos no prestan suficiente apoyo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento, defectos, averías) con el equipo, la maquinaria, los instrumentos o el software.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	No hay consultas regulares sobre el trabajo o, si las hay, generalmente no se prestan a hablar de los problemas laborales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Los trabajadores tienen pocas posibilidades, o ninguna de decidir su propio ritmo de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Dentro de ciertas normas generales, los trabajadores tienen pocas posibilidades, o ninguna, de decidir su propio método de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Los trabajadores no tienen suficientes oportunidades de ayudarse entre sí en caso necesario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Los trabajadores no reciben suficiente información sobre los resultados de su trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Durante las horas de trabajo no hay tiempo suficiente para mantener una pequeña charla con los compañeros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Con frecuencia es imposible ponerse directamente en contacto con el supervisor cuando surge un problema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Generalmente, los trabajadores no pueden ponerse directamente en contacto con un compañero o con el supervisor de otro departamento para comentar los problemas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Total de "Síes":		<input type="checkbox"/>	

B. Lista de control sobre las condiciones de trabajo

La lista de control sobre las condiciones de trabajo contiene 16 preguntas a las que pueden responder todos los departamentos o puestos. En todos los casos, la respuesta es un "Sí" o un "No". La puntuación final de cada puesto o departamento se obtiene sumando las puntuaciones indicadas en el margen.

Cuanto más alta sea la puntuación, mayor es el número de problemas en lo que respecta a las condiciones de trabajo. Todas las preguntas puntuadas con un "1" indican que en ese aspecto se requieren mejoras urgentes.

1	¿Pasa el trabajador más de cuatro horas trabajando sentado?	Si = 0	No = 1
	Si es así, ¿dispone de una buena silla? Si no, ¿dispone de un apoyo vertical?	Si = 0	No = 1
2	¿Puede el trabajador dejar periódicamente su lugar de trabajo?	Si = 0	No = 1
3	¿Exige el puesto trabajar continuamente inclinado o en una postura forzada?	Si = 1	No = 0
4	¿Debe el trabajador levantar frecuentemente objetos pesados o utilizar mucha fuerza?	Si = 1	No = 0
5	¿Hay suficiente luz para hacer bien el trabajo?	Si = 0	No = 1
6	¿Se producen reflejos o deslumbramientos molestos durante la ejecución del trabajo?	Si = 1	No = 0
7	¿Se producen niveles altos o molestos de ruido en el lugar de trabajo?	Si = 1	No = 0
8	¿Es la temperatura del lugar de trabajo demasiado alta o demasiado baja?	Si = 1	No = 0
9	¿Hay corrientes de aire molestas en el lugar de trabajo?	Si = 1	No = 0
Puntuación total: <input type="text"/>			

C. Lista de control sobre las condiciones de empleo

La lista de control sobre las condiciones de empleo contiene 13 preguntas que conviene sean respondidas por cada departamento o puesto por separado.

Puede utilizarse asimismo para hacerse una idea de las condiciones de empleo en la empresa en conjunto. Deben sumarse las respuestas de la columna de la derecha. Cuantas más cruces haya en ella, más críticas hay contra la política social de la empresa y mayores serán las posibilidades de que las condiciones de empleo produzcan estrés. La empresa debería prestar una atención particular a cada cruz de dicha columna.

		Sí	No
1	¿Hay suficientes oportunidades de desarrollo de carrera profesional?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Hay suficientes oportunidades de educación y formación?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Están amenazados los puestos de trabajo de la Empresa como resultado, por ejemplo, de una reorganización?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Es buena la remuneración (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otros sitios?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Pueden decidir los trabajadores cuándo tomar sus días libres?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Están bien planificados los periodos de trabajo y de descanso (hora de empezar y de terminar, pausas)?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Se recurre con frecuencia a contratos temporales?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿Se recurre con frecuencia a trabajadores temporales?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Se cubren rápidamente las vacantes?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿Puede la gente ser sustituida durante una baja por enfermedad?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Sí	No
11 ¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc)?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 ¿Se aplican salarios normales o salarios a destajo?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 ¿Es bueno el servicio de comedor?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puntuación total de la columna derecha: <input type="checkbox"/>		

D. Lista de control sobre las relaciones sociales en el trabajo.

La lista de control sobre las relaciones sociales contiene 10 preguntas que conviene sean respondidas por cada departamento o puesto por separado.

Puede utilizarse asimismo para hacerse una idea de la empresa en su conjunto. La puntuación total puede calcularse sumando las respuestas negativas a las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 10 junto con las respuestas afirmativas a las preguntas 6, 8 y 9. Cuanto mayor sea la puntuación, más problemas habrá en lo que respecta a la cooperación, participación y clima de trabajo.

Se deberá prestar una atención particular a cada respuesta negativa a las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 10 y a cada respuesta afirmativa a las preguntas 6, 8 y 9.

	Sí	No
1 ¿Se tiene suficientemente en cuenta en la gestión diaria la opinión de los trabajadores?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 ¿Se presta suficiente apoyo en el trabajo en la gestión diaria?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 ¿Están los trabajadores suficientemente informados de los cambios producidos en la Empresa?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 ¿Hay generalmente un buen clima en el lugar de trabajo?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 En caso necesario ¿pueden los trabajadores pedir ayuda a uno o más compañeros?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Sí	No
6	¿Están los trabajadores vigilados demasiado de cerca en su trabajo?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Existe un sistema de consultas en el trabajo que funcione bien?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿Se producen casos de discriminación (por razón del sexo, la raza, etc)?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Se producen casos de acoso sexual?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿Se valora lo suficiente el trabajo que se realiza?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puntuación total:		<input type="checkbox"/>	

Fuente: *Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. 1993. Estrés en el Trabajo*

10. BIBLIOGRAFÍA

- BEECH, H.R., BURNS, L.E. y SHEFFIELD, B.F. **Tratamiento del estrés: Un enfoque comportamental**. Alhambra, Madrid 1986.
- BERNARD, B., SAUTER, S.L., FINE, L.J., PETERSON, M.R., HALES, T.R. **Psychosocial and work organization risk factors for acumulative trauma disorders in de hands and wrists of newspaper employees**. Scan. J. Work Environ Healt, 1992, 18 suppl. 2.
- BRUNET, L. **El clima de trabajo en las organizaciones**. Trillas, México 1987.
- COOPER, C.L. **Estrés y cancer**. Díaz de Santos, Madrid 1986.
- COOPER, C.L. **Sources of work stress**. En HURRELL, J.J. **Occupational stress. Issues and developments**. Taylor Francis, New York 1988.
- DEWE, P., GUEST, D. y WILLIAMS, R. **Methods of coping with work related stress**. En MCKAY y T.COX.(Eds) **Responses to stress: Occupational aspects**. Surrey Science and Technology Press, Guilford 1979.
- EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS. **Stress prevention in the workplace: Assessing the costs and benefits to organisations**, 1996.
- F. DY, J. **Unidades de representación visual. Contenido de trabajo y estrés en el trabajo de oficina**. Informes OIT, 1987.
- FLETCHER, B.C. **The epidemiology of occupational stress**. En COOPER C.L. y PAYNE, R. **Causes, coping and consequences of stress at work**. Wiley, New York 1988.
- GARCIA ECHEVARRÍA, S. **Cultura Empresarial**. Díaz de Santos, Madrid 1988.
- HOUSE, J.S. **Work Stress and Social Support**. Addison Wesley, Reading, Mass 1981.
- IVANCEVICH, J.J. y MATTESON M.T. **Estrés y trabajo**. Trillas, 1985.
- KAHN, R.L. **Organizational Stress**. Wiley, New York 1964.
- LAZARUS, R.S. y FOLKMAN, S. **Stress apraisal and coping**. Springer, New York 1984.

MATTESON M.T. e IVANCEVICH J.M. **Controlling work stress.** Josey Bass, S. Francisco 1987.

OIT. **La prevención del estrés en el trabajo.** Serie Condiciones de Trabajo, 8. INSHT, 1996.

PEIRÓ, J.M. **Desencadenantes del estrés laboral.** Eudema, Madrid 1993.

PEIRÓ J.M. **Control del estrés laboral.** Eudema, Madrid 1993.

SELYE, H. **The stress of life.** MacGraw Hill, New York 1956.

VALDÉS, M. y FLORES, T. **Psicobiología del estrés.** Martínez Roca, Barcelona 1985.

WEINERT, A.B. **Manual de Psicología de la organización.** Herder, Barcelona 1985.



DD020



8 474254 744003



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES



INSTITUTO NACIONAL
DE SEGURIDAD E HIGIENE
EN EL TRABAJO