

TESIS DE LA UNIVERSIDAD
DE ZARAGOZA

2018 100

Víctor Vidal Lacosta

Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza

Departamento
Fisiatría y Enfermería

Director/es
MORENO AZNAR, LUIS
MORALES BLANQUEZ, CARLOS

<http://zaguan.unizar.es/collection/Tesis>

ISSN 2254-7606



Premsas de la Universidad
Universidad Zaragoza



Reconocimiento – NoComercial – SinObraDerivada (by-nc-nd): No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas.

© Universidad de Zaragoza
Servicio de Publicaciones

ISSN 2254-7606

Tesis Doctoral

ESTUDIO DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS PYMES EN LA PROVINCIA DE ZARAGOZA

Autor

Víctor Vidal Lacosta

Director/es

MORENO AZNAR, LUIS
MORALES BLANQUEZ, CARLOS

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

Fisiatría y Enfermería

2018

**ESTUDIO DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS PYMES EN
LA PROVINCIA DE ZARAGOZA**

**Diseño de un programa preventivo
de estrés laboral**



Autor: D. Víctor Vidal Lacosta

DIRECTORES: Dr. Carlos Morales Blánquez.

Dr. Luis Alberto Moreno Aznar.

TESIS

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

INDICE

ABSTRACT

1-INTRODUCCION-----	5
<i>1.1-EL ESTRÉS EN LA SOCIEDAD ACTUAL DE ESPAÑA</i>	
1.1.1-Definición y generalidades del Estrés -----	6
1.2.1-Modelos teóricos-----	8
1.2.2- Eustrés/distrés-----	12
1.1.2-Fases, fisiología y efectos del estrés del Estrés-----	13
1.1.3-El stress en los problemas de salud -----	17
1.2-EL ESTRÉS LABORAL-----	21
1.2.1-Concepto de estrés Laboral-----	22
1.2.2- Modelos teóricos-----	34
1.2.3- Fuentes de stress laboral-----	36
1.2.4-Efectos del stress laboral en la salud-----	38
1.2.5- El síndrome de burnout-----	45
1.2.6- Afrontamiento del estrés laboral: -----	48
1.2.7-Medidas a adoptarse para prevenir y gestionar los riesgos psicosociales	
1.2.7.1-Fase de evaluación-----	50
1.2.7.2-Fase de intervención-----	55
1.2.7.3-Medidas organizacionales-----	61
1.2.7.4-Medidas sobre el trabajador-----	72
1.2.7.5-Reevaluación del programa-----	81
1.3-PROGRAMA PREVENTIVO DEL ESTRÉS LABORAL EN PYMES-----	82
1.3.1- Objetivo	
1.3.2-Metodología -----	83
1.3.3- Procedimiento-----	83
1.3.4- Instrumentos-----	87
1.3.5-Sesiones teóricas-----	90
1.3.6-Fases practicas -----	99
1.3.7-Analisis de las no conformidades-----	100
4-OBJETIVOS-----	103
5-MATERIAL Y METODOS-----	104
6-RESULTADOS-----	108
6-DISCUSSION-----	125
5-CONCLUSIONES-----	132
7-BIBLIOGRAFÍA-----	141
8-ANEXOS -----	152

ABSTRACT

Se trata de un tema interesante y actual en el que se describe de una manera minuciosa el estrés, su historia evolutiva, sus aspectos fisiológicos y su repercusión sobre el individuo. Se enumeran las distintas fuentes que originan el estrés laboral y las repercusiones que sobre la salud física y mental del trabajador tienen (depresión, fatiga, síndrome de burnout, síndromes psicosomáticos, etc.) así como las medidas de organización tanto de la empresa como del trabajador que se deben aplicar para impedirlo.

Se realiza un estudio en las empresas PYMES en Zaragoza (provincia) ,analizando el nivel de estrés de cada sector ,asi como el estado psicológico de cada uno de ellos ,analizando los factores estresores para tomar posteriormente actuaciones preventivas adecuadas y ser un trabajo útil para el futuro .

Teniendo en cuenta que mas del 50% de los trabajadores sufren de estrés laboral(nivel intermedio ,estrés puro y alto nivel de estrés),es un dato alarmante y preocupante para la sociedad ,que debería de considerarse un problema de salud publica,maxime con los datos de siniestralidad y su gran relación con el estrés.

En la parte final se propone un programa preventivo y se citan una serie de cuestionarios de exploración para facilitar la tarea del investigador. La bibliografía utilizada es abundante y actual.

Dada la repercusión que el estrés y su prevención tienen sobre el mundo laboral este trabajo puede originar investigaciones posteriores.

This is an interesting and timely topic that stress is described in a diligent manner, their evolutionary history, its physiological aspects and their impact on the individual. The various sources that cause job stress and the impact on physical and mental health of workers are explained (depression, fatigue, burnout, psychosomatic syndromes, etc.) as well as measures of organization of both the company and the listed worker to be applied to prevent it.

A study is made in the PYMES companies in Zaragoza (province), analyzing the stress level of each sector, as well as the psychological state of each of them, analyzing the stressors to take appropriate preventive techniques and be a useful work for the future.

Taking into account that more than 50% of workers suffer from work-related stress (intermediate level, pure stress and high level of stress), it is an alarming and worrisome fact for society, which should be considered a public health problem, maxime with the accident data and its great relationship with stress.

In the final part, a preventive program and a series of exploration questionnaires is proposed to facilitate the task of the researcher.

The bibliography is extensive and current. Given the impact that stress and its prevention have on the workplace this work may lead to further investigations.

INTRODUCCIÓN

I-El estrés en la sociedad laboral actual en España

En el mundo del trabajo que vivimos en la actualidad, han ocurrido cambios importantes que vienen desarrollándose desde hace décadas. En los comienzos del siglo XXI, las actividades laborales y sus contextos, las relaciones laborales, los mercados de trabajo, y la propia organización del trabajo continúan experimentando profundas transformaciones. Estos cambios están produciendo nuevo riesgos psicosociales y también nuevas oportunidades para el desarrollo personal y social.

Como facultativo especialista en medicina laboral me he enfrentado en innumerables ocasiones a ambientes de trabajo contaminados por el estrés, situación enormemente creciente en los últimos años con motivo de la crisis que lleva afectando al país y que daña no solo a las grandes empresas sino también a las denominadas pequeñas y medianas empresas (en adelante PYMES).

El trabajo que a continuación se expone surge a partir de una preocupación por la salud de los empleados y directivos, en especial los de las pymes por estar más cercanos en mi trabajo diario, y pretende ser una pequeña contribución a la ampliación del conocimiento en determinados aspectos relacionados con la misma como son el estrés laboral, el afrontamiento, la estabilidad emocional...

Este tipo de estrés es un fenómeno eminentemente de nuestro tiempo y de nuestra sociedad, ya que se da una sobrecarga vital excesiva tal, que sobrepasa nuestras posibilidades autor regulativa normal. El estrés laboral es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en el mundo industrializado y que conlleva una alto coste personal, psicosocial y económico. El estrés¹ laboral es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo. De hecho, algún autor lo ha caracterizado como “pandemia” del siglo XXI (Caprarulo, 2007).

Estas pymes dado que cuentan con menores recursos para llevar a cabo la acción preventiva deben ser nuestro objetivo, y no solo las grandes empresas que por su potencial económico pueden llevar a cabo programas de prevención de estrés. Estas limitaciones resultan más evidentes cuando se trata de abordar los riesgos laborales relacionados con los aspectos ergonómicos y psicosociales que suelen requerir la aplicación de procedimientos complejos, habitualmente fuera del alcance de la pyme

La Comisión Europea define como PYME aquella que emplea a menos de 250 trabajadores; y como Pequeña, la que cuenta con menos de 50. Además, diferencia entre las pequeñas empresas y la microempresa, entendiéndose por tal aquella que cuenta con menos de 10 trabajadores. En nuestro país y dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales, las microempresas son empresas de menos de 10 trabajadores, para las que el Reglamento de los Servicios de Prevención establece la posibilidad de que sea el propio empresario quien asuma personalmente la actividad preventiva. Así pues se consideran PYME las empresas que tienen entre 1 y 250 trabajadores. Según datos del Censo de Cotización de Empresas de la Seguridad Social, las PYME constituyen actualmente casi un tercio de las empresas españolas (309.322 empresas de un total de 950.717).

Para estas empresas, el Reglamento de los Servicios de Prevención establece que “el empresario designará a uno o varios trabajadores para ocuparse de la actividad preventiva de la empresa” (Art. 12.1). También establece la posibilidad de recurrir a un servicio de prevención ajeno cuando “no resulte suficiente la designación de uno o varios trabajadores” (Art. 12.1), o bien, cuando así lo decida la autoridad laboral, en función de la peligrosidad de la empresa (Art. 16.1.b).

Según datos de la IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, publicada por el INSHT en el año 2001 , un porcentaje importante de empresas de 1 a 250 trabajadores (25,7%) contaban, al menos, con un “trabajador designado” para la realización de las actividades preventivas, si bien la mayoría había optado por un servicio de prevención ajeno.

A pesar de su relevancia pocos son los estudios que intentan promocionar la calidad del trabajo y la calidad de vida laboral de sus trabajadores. En este sentido, a pesar de la conciencia social sobre la importancia de estrés en el puesto de trabajo y de sus daños sobre la salud de las personas y la calidad del desempeño en la organizaciones, existen pocos instrumentos de evaluación, metodologías compactas y protocolos que faciliten el diagnóstico del estrés y sus consecuencias focalizados en la problemática especial de las PYMEs.

II-Definición y generalidades del Estrés

La existencia del estrés data del surgimiento mismo de la humanidad. En el hombre primitivo se presentaba en dos alternativas, luchar o huir, cualquiera de estas dos le permitía liberar la energía para responder al peligro.

Según afirman Bucci y Luna (2012), inicialmente el término estrés se utilizó en el siglo XVII asociado a la “tensión” con una proyección eminentemente "técnica", de hecho, el físico inglés Robert Hooke (1635-1703) utilizó el término en el campo de la ingeniería. A través de su “ley de elasticidad” explica y proporciona el concepto de “carga” (load), postulando que cuando una presión es aplicada sobre una estructura, ésta produce un efecto de “estiramiento”, generando un cambio de la forma.

Fonseca y Pérez (2006), analizando el concepto a lo largo de la historia, establecen que en el siglo XVIII, el científico Inglés Thomas Young (1773-1829) introduce el término "estrés" desde el punto de vista físico tomando el concepto del verbo latino “stringere” (estrechar, estirar, tensar) definiéndolo como: “una respuesta dentro del objeto, inherente a su estructura y provocada por una fuerza externa”.

El término estrés se ha convertido en un vocablo habitual de nuestra sociedad actual. El estrés es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna y prácticamente en todos los grupos poblacionales se está produciendo un aumento del estrés. Una mala adecuación entre las capacidades personales y las demandas genera insatisfacción y sentimientos de estrés.

Desde que Selye (Selye, 1973) introdujera el concepto de estrés en el ámbito de la salud, para este autor era la causa común de muchas enfermedades, este término ha sido muy utilizado tanto por los profesionales de ciencias de la salud como de otros ámbitos, así como también en el lenguaje coloquial. Sin embargo aún existe una gran controversia sobre su definición.

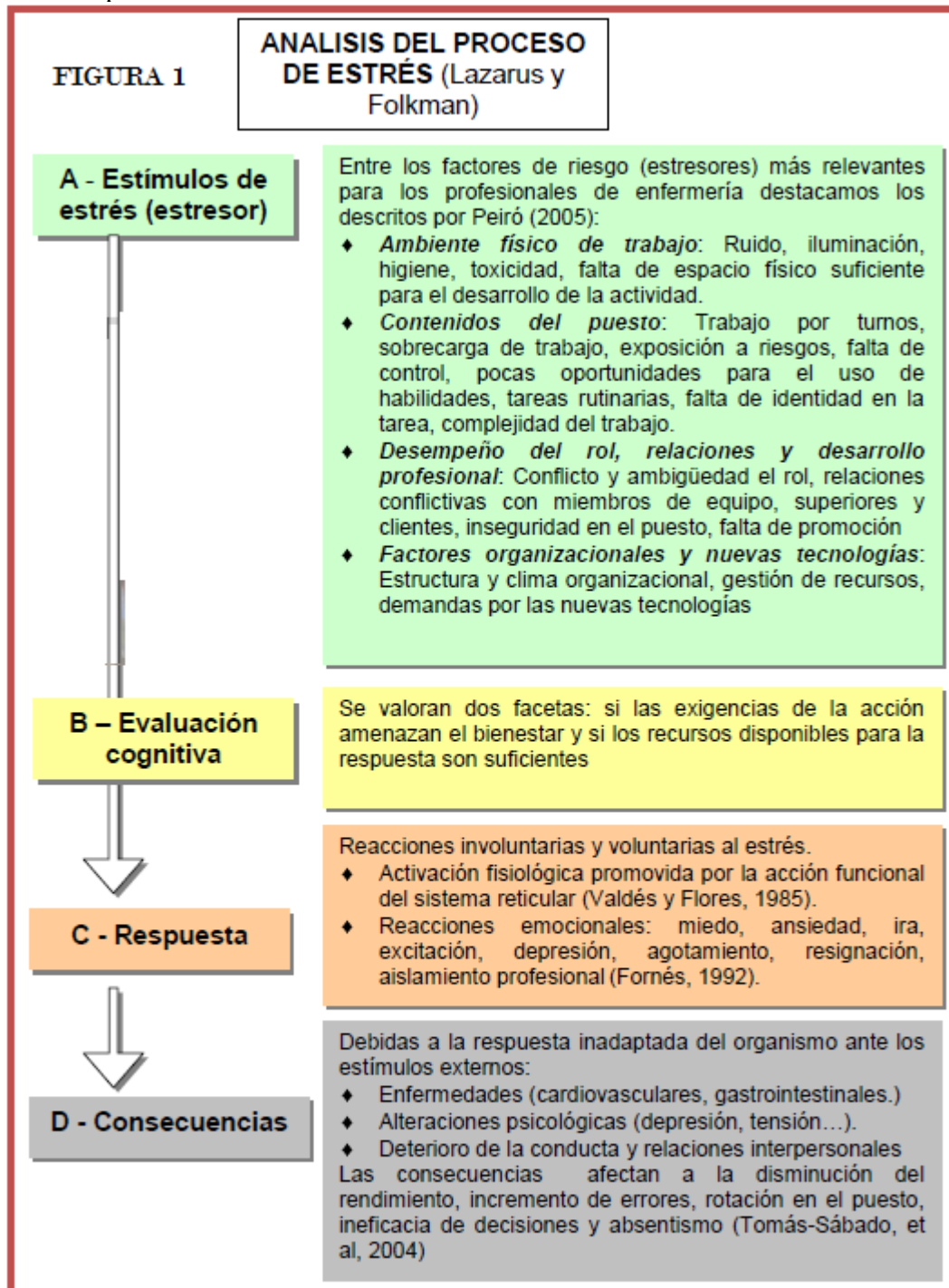
En general, el estrés ha sido conceptualizado de tres maneras:

1.- Como un **conjunto de estímulos** (Cannon, 1932; Holmes y Rahe, 1967). Existen ciertas condiciones ambientales que nos producen sentimientos de tensión y/o se perciben como amenazantes o peligrosas. Se denominan estresores. Así pues, el estrés se define como una característica del ambiente (estímulo), hablándose por ejemplo de estrés laboral

2.- Como una **respuesta**. Este enfoque se centra en cómo reaccionan las personas ante los estresores (Selye, 1960). Esta respuesta se entiende como un estado de tensión que tiene dos componentes: el psicológico (conducta, pensamientos y emociones emitidos por el sujeto) y el fisiológico (elevación del arosal o activación corporal).

3.- Como un **proceso** que incorpora tanto los estresores como las respuestas a los mismos y además añade la interacción entre la persona y el ambiente (Lazarus y Folkman, 1986). Esta transacción supone una influencia recíproca entre la persona y el medio. El determinante crítico del estrés es cómo la persona percibe y responde a diferentes acontecimientos. El que se dispare la respuesta de estrés depende principalmente de aspectos perceptivos. La activación fisiológica desencadenada por la evaluación que el sujeto hace de la situación y de sus

habilidades para hacerle frente (evaluación primaria y secundaria) pone de relieve, una vez más, la importancia de los aspectos cognitivos como determinantes de la respuesta de estrés (Labrador, 1992). La evaluación cognitiva es mediadora entre los estímulos y las reacciones de estrés. Según Sarafino (1999) estrés es el estado que aparece cuando las transacciones persona-ambiente dan lugar a que el individuo perciba una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona.



interpretación del enfoque transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1986)

MODELOS TEÓRICOS

La teoría de Cannon

Es un modelo fisiológico del estrés. Cannon en 1932 observó la respuesta de ataque-huida, respuestas automáticas que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes externos o internos, la cual conlleva una serie de sucesos que activan el sistema nervioso simpático y el sistema endocrino. Como consecuencia ocurre una elevación en los niveles de adrenalina y noradrenalina en la sangre, junto a un incremento de la tasa cardiaca, la presión sanguínea, el azúcar en sangre, la tasa respiratoria y el movimiento de la sangre desde la piel hacia los músculos.

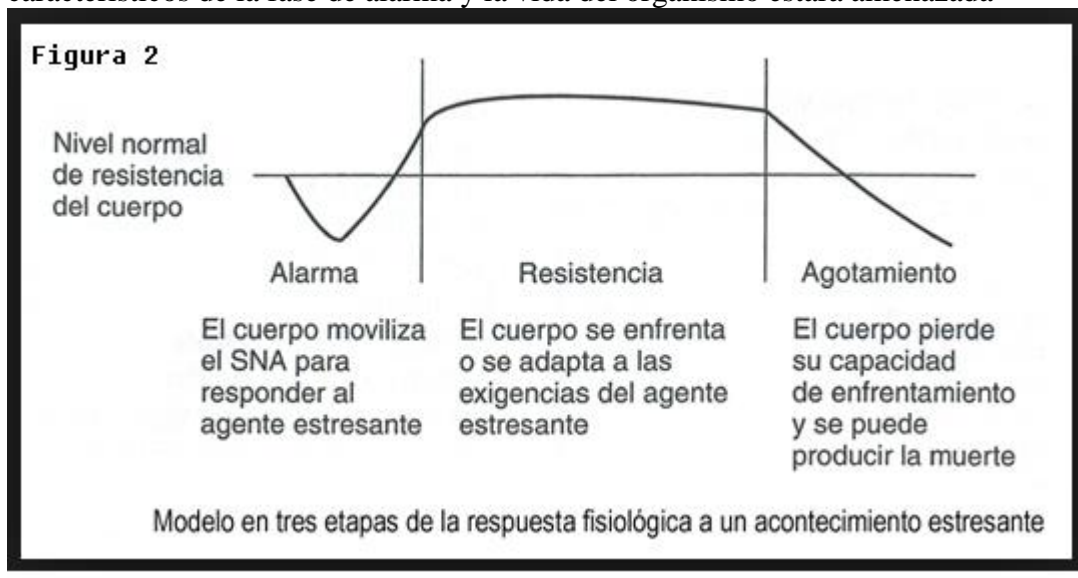
La teoría de Selye: el Síndrome General de Adaptación (SGA). (Selye 1960, 1973, 1982)

El SGA es la forma en que un organismo se moviliza a sí mismo cuando se enfrenta a un estresor. Para afrontar cualquier aumento de las demandas realizadas sobre él, el organismo responde de forma estereotipada, que implica una activación del eje hipotálamo-hipófiso-suprarrenal y del sistema nervioso autónomo.

Este proceso ocurre en tres fases:

- 1.- Fase de alarma. El sujeto se enfrenta a la situación estresante. El organismo está en presencia de un estímulo, se halla en estado de alerta (aumenta la frecuencia y la intensidad cardiaca, aumenta la tensión arterial, se altera el ritmo y la frecuencia de la respiración) y se coloca en situación de huida o ataque para restablecer el equilibrio interno. Constituye el aviso claro de la presencia repentina de agentes estresores a los que el organismo no se está adaptando. No tiene lugar de manera rápida, sino paulatinamente. Esta fase tiene dos etapas: choque y contrachoque. En la etapa de choque las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen para advertir al afectado que ha de ponerse en guardia, es la reacción inicial e inmediata al agente nocivo. Aparece taquicardia, pérdida del tono muscular y disminución de la temperatura y la presión sanguínea. La fase de contrachoque se caracteriza por la movilización de las defensas. Aparecen signos opuestos a los de la fase de choque e hiperactividad de la corteza suprarrenal. Muchas enfermedades asociadas al estrés agudo corresponden a esta fase de reacción de alarma (Sandín, 1995). Esta respuesta de alarma, como respuesta a una situación de emergencia, a corto plazo es adaptativa; pero muchas situaciones implican una exposición prolongada al estrés que no requiere una acción física.
- 2.- Fase de resistencia. Si el estímulo persiste, las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, pero disminuye su intensidad y el individuo intenta restablecer el equilibrio, apartándose o adaptándose al estímulo estresante. En esta fase desaparecen la mayoría de los cambios fisiológicos y bioquímicos presentes durante la reacción de alarma, se observan signos de anabolismo, mientras que en la de alarma se observan procesos catabólicos (Sandín, 1995). El resultado de una resistencia prolongada al estrés es la aparición de una serie de enfermedades como las úlceras pépticas, las colitis ulcerosas, el asma bronquial, etc. Además, la resistencia al estrés, produce cambios en el sistema inmunológico que favorecen la aparición de infecciones. Cuando la capacidad de resistencia disminuye y se agota, el organismo entra en la siguiente fase.
- 3.- Fase de agotamiento. Intentará utilizar todos los medios de los que dispone para combatir los estímulos estresantes, pero si el organismo no es capaz de adaptarse y el estresor es

suficientemente prolongado y severo llegará el agotamiento y reaparecen los síntomas característicos de la fase de alarma y la vida del organismo estará amenazada



El estrés como proceso

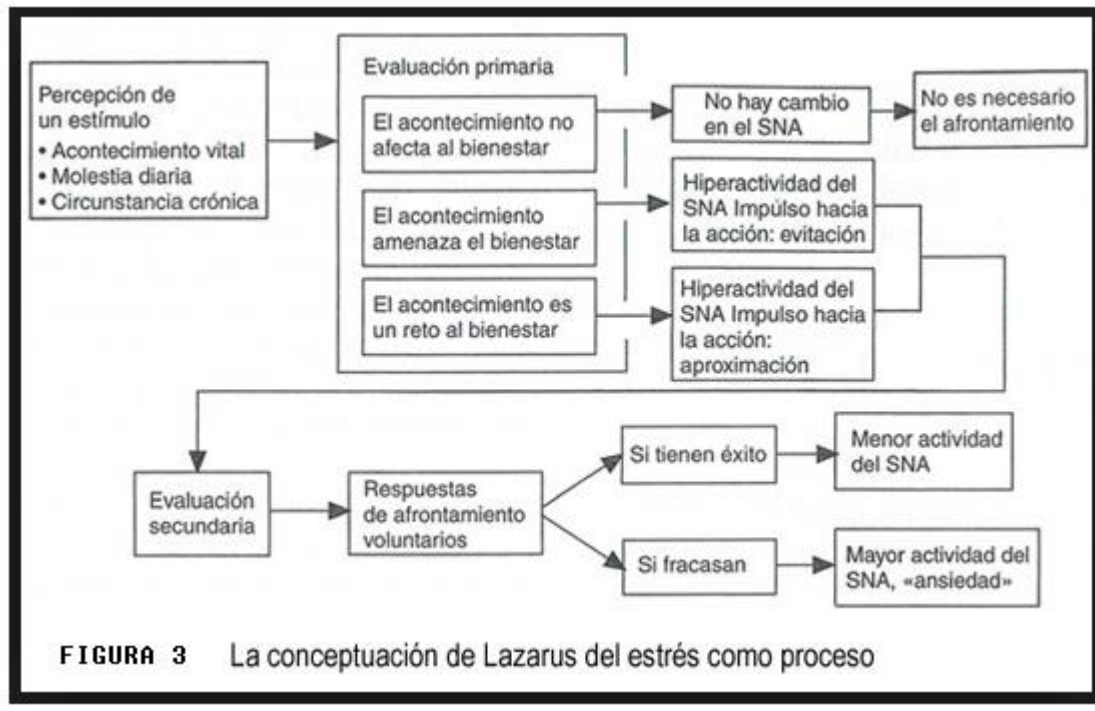
Según Richard Lazarus y su grupo (Lazarus y Folkman, 1986), el estrés puede ser comprendido en términos de las interpretaciones cognitivas que la persona hace sobre la capacidad estresora de los eventos. La idea central de la perspectiva interaccional, transaccional, o también denominada aproximación mediacional cognitiva (Sandín, 1995), se focaliza en el concepto de evaluación. La evaluación cognitiva es un proceso mental universal mediante el cual el sujeto valora constantemente la significación de lo que está ocurriendo y lo relaciona con su bienestar personal y con los recursos disponibles para responder a la situación. No es el agente estresor lo que define el estrés, sino la percepción que realiza el individuo de la situación estresante.

Lazarus y Folkman (1986) distinguen tres tipos de evaluación:

- Primaria. En la que la persona valora el significado de lo que está ocurriendo. El resultado de esta evaluación es que la situación sea considerada como: irrelevante, positiva-beneficiosa o estresante. En este último caso se admiten tres modalidades: amenaza (anticipación de un daño o pérdida que parece inmediato, aún no ha ocurrido), daño-pérdida (el individuo recibe un perjuicio real, ya se ha producido daño y lo puede volver a sufrir) y desafío (el individuo valora la situación como un reto, ve la amenaza pero considera que es capaz de superarla si emplea adecuadamente sus recursos, se interpreta como la posibilidad de aprender o ganar). La amenaza y el desafío son evaluaciones anticipatorias.

- Secundaria. Se refiere a la valoración de los propios recursos para afrontar la situación. Implica una búsqueda cognitiva de las opciones de afrontamiento disponibles y un pronóstico de si cada opción tendrá o no tendrá éxito a la hora de abordar el estresor. El estrés va a depender sustancialmente de cómo el sujeto valora sus propios recursos de afrontamiento. Los recursos incluyen las propias habilidades de afrontamiento (coping) y el apoyo social y material. Con la evaluación secundaria la persona toma conciencia de las discrepancias que existen entre sus estrategias, habilidades y capacidades personales de afrontamiento y las estrategias, habilidades y capacidades que exige la situación. Cuanto mayor sea la discrepancia, mayor será el malestar y la ansiedad. Cuando las personas consideran que son capaces de hacer algo para manejar la situación y creen que van a tener éxito, se reduce el estrés (Brannon y Feist, 2001). La autoeficacia es una variable clave en el proceso de evaluación como mediador entre las estructuras cognitivas y el resultado de la situación estresante (Karademas y Kalatzi-Azizi, 2004).

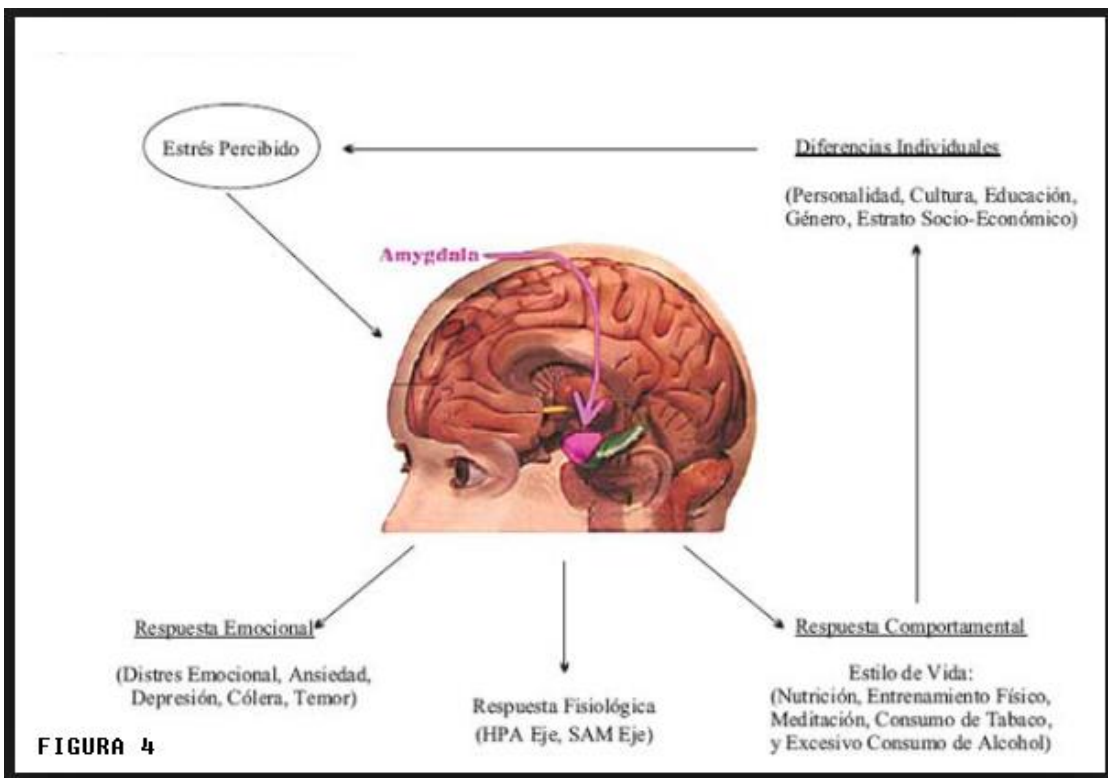
- Reevaluación. Implica procesos de retroalimentación o feedback que se desarrollan durante la interacción del individuo con las demandas externas o internas y hacen que se produzcan correcciones sobre valoraciones previas durante el proceso mismo de afrontamiento. La reevaluación se refiere por tanto al cambio efectuado en una evaluación previa a partir de la nueva información recibida del entorno y es debida a que las apreciaciones cambian constantemente a medida que se dispone de nueva información.



Cada cognición pone en marcha circuitos nerviosos centrales específicos, que suscitan patrones neuroendocrinos distintos (a partir de conexiones córtico-hipotalámico-hipofisarias) y respuestas inmunitarias diferentes.

Además de las variables mediadoras de las respuestas de estrés (evaluación cognitiva, afrontamiento) existe un conjunto de variables de predisposición personal, relativamente estables, que modulan las reacciones del individuo ante las situaciones estresantes. Estas variables pueden explicar las diferencias individuales en las reacciones de estrés (Sandín, 1995) y son diversas como autoeficacia, optimismo, sentido de coherencia, locus de control, valores, felicidad, etc. Este tipo de variables pueden actuar a diferentes niveles como la evaluación cognitiva, las estrategias de afrontamiento y las respuestas fisiológicas y emocionales. Además las dimensiones de la personalidad median en la relación existente entre estrés y salud.

Incluso se han descrito variables genéticas que influirían en las diferencias interindividuales en la respuesta al estrés, como las variaciones genéticas en el neuropéptido Y (NPY), el cual es inducido por el estrés y su liberación reduce la ansiedad (Zhou et al., 2008).



EUSTRÉS/DISTRÉS

El estrés es un hecho habitual en nuestras vidas. No puede evitarse, ya que cualquier cambio que requiera adaptación genera estrés. Son estresantes muchas de las situaciones que se viven a lo largo de la vida, tanto las positivas como las negativas, pero el estrés no es siempre necesariamente nocivo y perjudicial, sino que en muchas ocasiones es el motor que impulsa a la acción o a lograr metas en la vida. Sin embargo, cuando el estrés es mantenido o alcanza niveles patológicos, sus consecuencias negativas pueden ser múltiples.

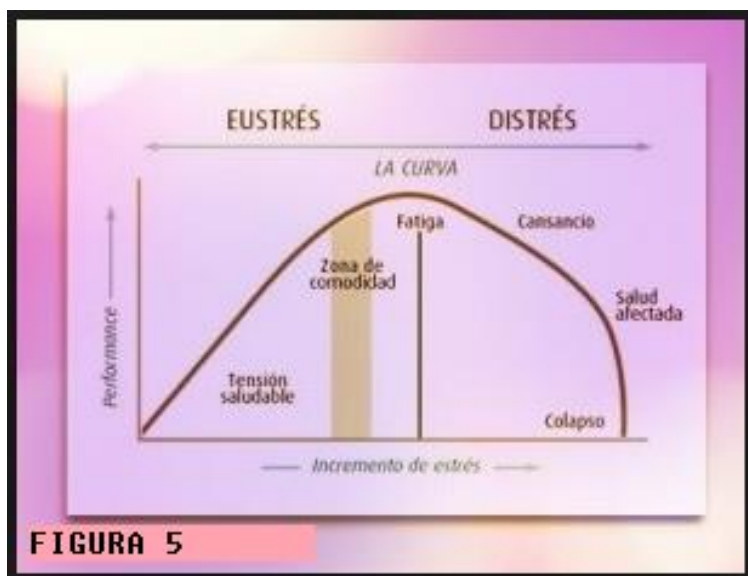
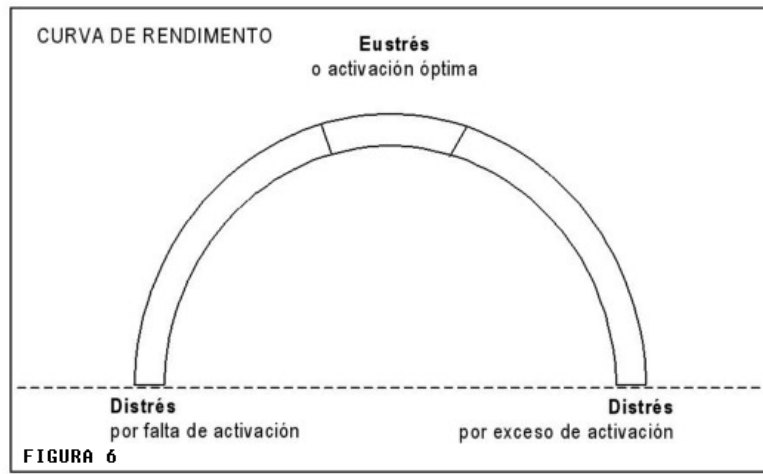


FIGURA 5

Aparecen así los conceptos de eustrés y distrés (Selye, 1974), el primero de ellos correspondería al estrés constructivo, agradable y bueno, el segundo al estrés destructivo, desagradable y malo. Actualmente el concepto de eustrés se conoce con el nombre de activación biológica. La activación biológica es la respuesta natural del organismo cuando se enfrenta a novedades o demandas de su ecosistema natural y juega un importante papel en la supervivencia del individuo.



Esta activación biológica es posible gracias a dos factores:

El incremento de la vigilancia (arousal), que se produce por el incremento de la actividad reticular al recibir los estímulos sensoriales, y que se traduce en cambios ostensibles en la agudeza perceptiva y en la sincronización músculo-visceral.

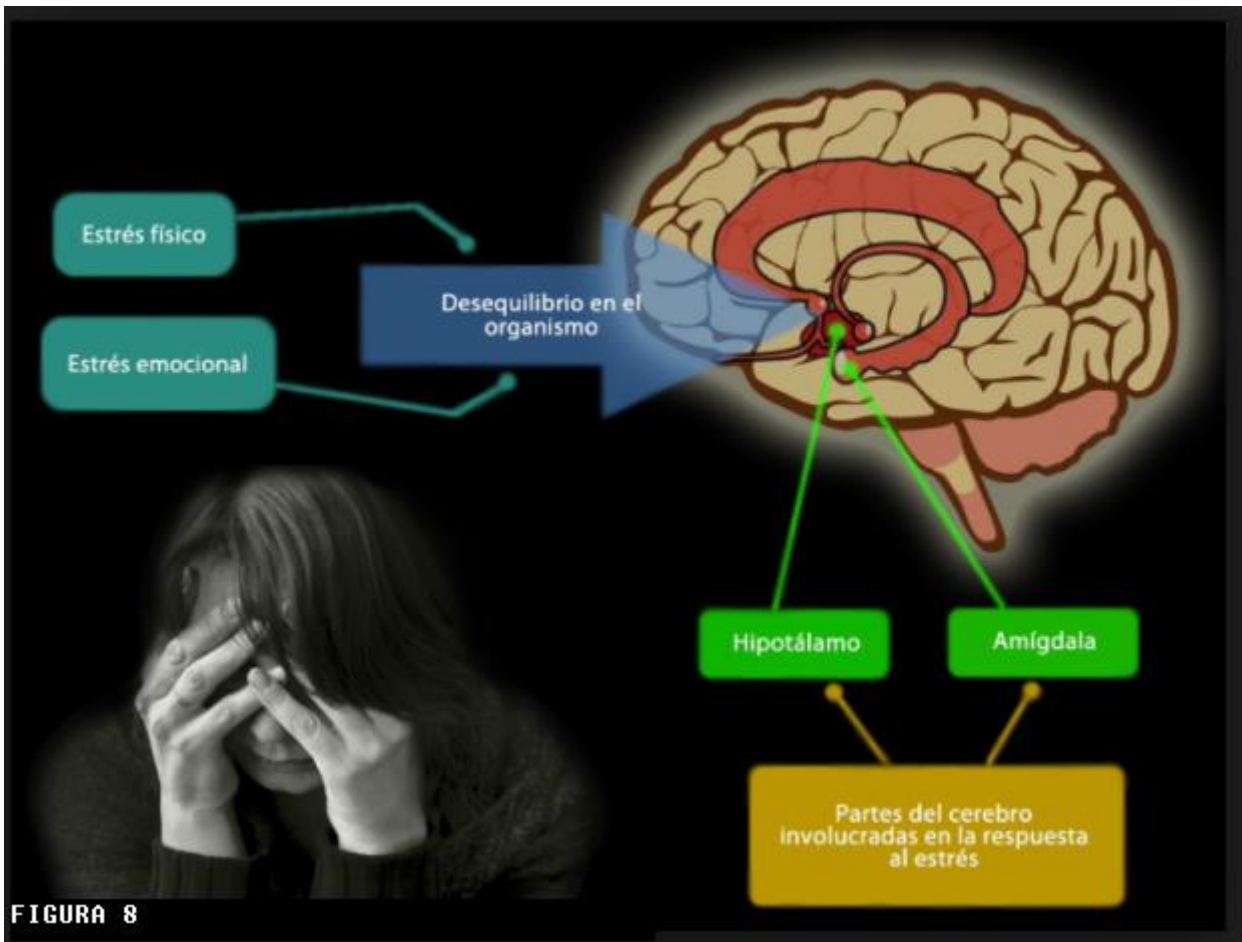
Los efectos energizadores de la respuesta emocional, determinada por el procesamiento límbico de la información biológica.

III-Fases, fisiología y efectos del estrés

El estrés es un estado de activación antihomeostática, superior a la que el organismo puede reducir con sus recursos. No es una respuesta automática ante los estímulos, sino un estado biológico que resulta del procesamiento cerebral de la información que recogen los órganos de los sentidos y los receptores interoceptivos. Implican el establecimiento de cogniciones acerca de las condiciones del entorno y de las posibilidades que el organismo tiene de sobrevivir en él. Esas cogniciones resultan del procesamiento límbico-cortical de la información biológica y son subliminales a la conciencia. La percepción de estrés induce cambios en los ejes neuroendocrinos del estrés: el simpato adrenomedular (SAM) y el pituitario adrenocortical (HPA) (Aston-Jones y Cohen, 2005; Tuner-Cobb, 2005).

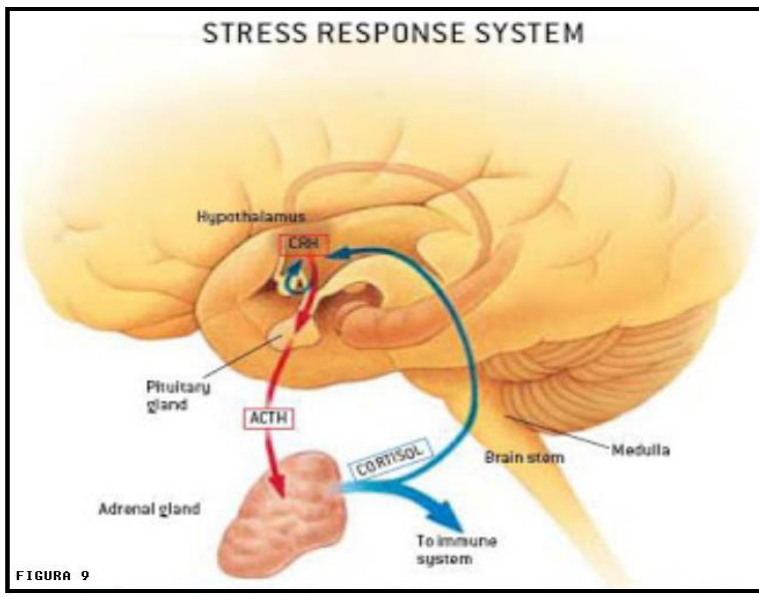


Las hormonas del estrés (catecolaminas, cortisona y hormona de crecimiento) movilizan las reservas sistémicas y aumentan la capacidad del individuo para afrontar las necesidades de una situación crítica. Estas hormonas preparan el sistema circulatorio y su contenido en nutrientes, para la respuesta inmediata en situaciones, potencial o efectivamente, adversas a las que hay que responder luchando o huyendo. La red cerebral que regula la respuesta al estrés está formada por estructuras que tiene una alta cantidad de receptores de glucocorticoides, estas estructuras cerebrales son la amígdala, el hipocampo y la corteza prefrontal (Pruessner, Dedovic y Khalili-Mahani, 2008; Stegeren, 2009). El organismo responde con una reacción hormonal coordinada a cualquier tipo de estrés.

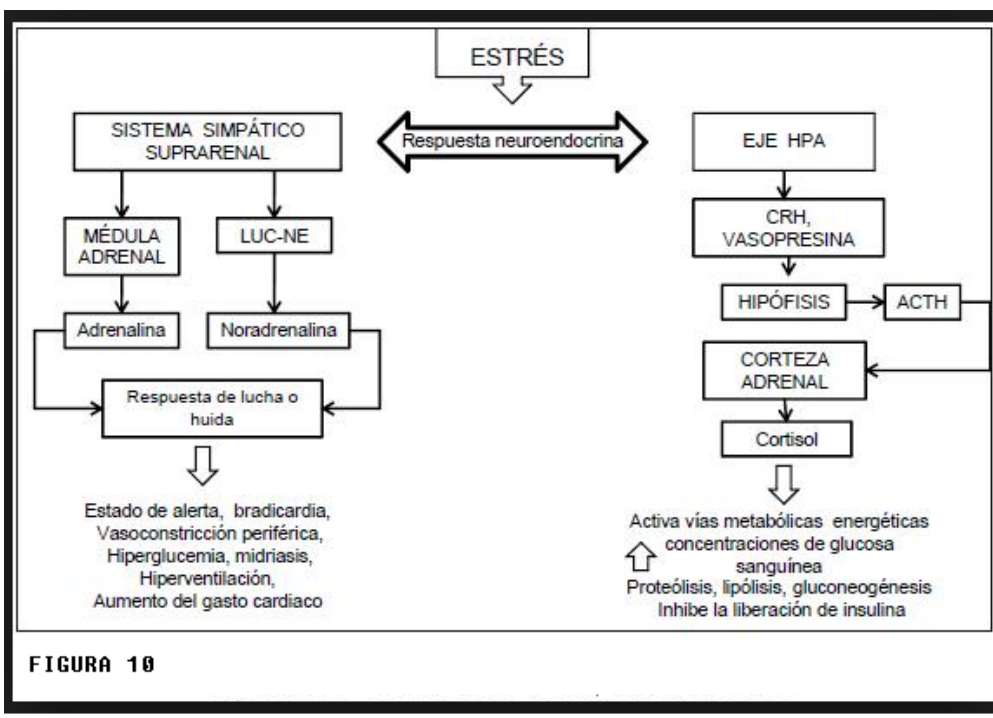


A los pocos segundos de exposición al agente estresante, la activación del sistema nervioso simpático, iniciada por el hipotálamo, estimula la liberación de catecolaminas desde la médula suprarrenal y las terminales nerviosas adrenérgicas. La adrenalina y la noradrenalina son las principales hormonas adrenérgicas del sistema simpatoadrenomedular, el cual tiene su región cefálica en el locus coeruleus. La adrenalina y la noradrenalina no pasan fácilmente la barrera hematoencefálica pero estimulan el nervio vago dando lugar a un aumento de la actividad noradrenérgica en el cerebro debido a su acción en el locus coeruleus que estimula varias áreas cerebrales, predominantemente la amígdala (McGaugh, 2004; Roozendaal, Hui y Hui, 2006).

Existe otro sistema de respuesta más lenta, el eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal, que eleva los glucocorticoides tras unos 20–30 minutos (Dedovic, D’Aguiar y Pruessner, 2009; DeVries, Glasper y Detillion, 2003; Lacey et al., 2000; Lupien, McEwen, Gunnar y Heim, 2009; Márquez, 2006).



La activación del eje hipotalámico-hipófisis-suprarrenal provoca una serie de reacciones hormonales en cadena. El aumento de niveles cerebrales de dopamina y noradrenalina, provoca la liberación de la hormona liberadora de corticotropina (CRH) desde el hipotálamo, que estimula la liberación de la hormona adrenocorticotropa (ACTH) y beta-endorfina por las células corticotropas de la hipófisis anterior (Calogero, 1995; Dallman, 1993; Galbo, 1983; Jessop, 1999). La ACTH induce la producción de cortisol por la corteza suprarrenal y la beta-endorfina modifica propiedades funcionales de los linfocitos.



La estimulación simpática induce la liberación de catecolaminas por la médula suprarrenal, a la vez que la noradrenalina estimula la liberación de la hormona de crecimiento (GH) en la hipófisis anterior (Selye, 1974). Después de la exposición a un agente estresor, los niveles de cortisol se elevan menos rápidamente que las catecolaminas actuando en numerosas áreas del cuerpo y cerebro. En el cerebro interviene en las funciones neuropsicológicas, emocionales y cognitivas. Al contrario que las

poco claras funciones de las hormonas adrenérgicas en la cognición, el cortisol influye en la percepción, atención y memoria. Los glucocorticoides son hormonas que pueden pasar rápidamente la barrera hemato-encefálica afectando así a una variedad de áreas cerebrales vía receptores intracelulares o a través de la interacción con los receptores de los neurotransmisores en las membranas celulares, donde pueden influir en los procesos cognitivos y en la salud mental y el cortisol es un buen marcador de la respuesta al estrés, además de estar relacionado con efectos negativos en la salud (Lundberg, 2005).

Los niveles normales de hormonas corticoesteroides protegen al cerebro contra los eventos adversos y son esenciales en las funciones cognitivas. Sin embargo, se ha encontrado que niveles elevados de glucocorticoides pueden dañar y entorpecer los procesos de memoria. El hipocampo, una estructura sensible a los glucocorticoides, es una estructura llave en la memoria declarativa o explícita. La exposición continua del hipocampo a altos niveles de glucocorticoides contribuye a la atrofia del mismo y a fallos en la memoria (Lupien et al., 2005). La liberación de CRH en el hipocampo conduce a la rápida desintegración de las espinas dendríticas, lo cual limita la capacidad de sinapsis para reunir y almacenar recuerdos (Chen, Dubé, Rice y Baram, 2008).



IV EL ESTRÉS EN LOS PROBLEMAS DE SALUD

Las demandas psicosociales a las que se enfrentan las personas, en interacción con los recursos de que disponen para acometerlas, pueden originar una serie de consecuencias fisiológicas,

cognitivas y motoras sobre su estado de salud. Los efectos negativos del estrés pueden afectar a diferentes áreas de los individuos: efectos físicos como tensión muscular, cefalea tensional, malestar, alteraciones gastrointestinales, taquicardia, temblores o envejecimiento de la piel emocionales como irritabilidad, impaciencia, ansiedad, depresión o negativismo o comportamentales como abuso de drogas, recaídas en periodos de abstinencia, abandono de hábitos saludables, trastornos del apetito o malas relaciones interpersonales entre otros.

1. A nivel cognitivo-subjetivo:	2. A nivel fisiológico:	3. A nivel motor u observable:
Preocupación	Sudoración,	Evitación de situaciones temidas
Temor	Tensión muscular	Fumar, comer o beber en exceso
Inseguridad	Palpitaciones	Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.)
Dificultad para decidir	Taquicardia	Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta
Miedo	Temblor	Tartamudear
Pensamientos negativos sobre uno mismo	Molestias en el estómago	Llorar
Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros	Otras molestias gástricas	Quedarse paralizado, etc.
Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades	Dificultades respiratorias	
Temor a la pérdida del control	Sequedad de boca	
Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.	Dificultades para tragar	
	Dolores de cabeza	
	Mareo	
	Náuseas	
	Molestias en el estómago	
	Tiritar, etc.	

Diversos estudios apuntan que existe una relación entre el estrés y enfermedades somáticas:

PRINCIPALES ESTUDIOS	ENFERMEDADES ASOCIADAS AL STRESS
Bishop, 1994;	Hipertensión arterial,
Cohen, Hamrick y Rodríguez, 2002;	Dolor de cabeza,
Cohen, Tyrrell y Smith, 1993;	Úlcera péptica,
Cooper, 1986;	Colon irritable,
Cox y Gonder-Frederick, 1992;	Alergias,
Fernández y Sheffield, 1996;	Artritis,
Fang et al., 2008;	Colitis, diarrea,
Fernández, 2007;	Asma,
Glaser y Kiecolt-Glaser, 2005;	Enfermedades respiratorias,
Kiecolt-Glaser, Cacioppo y Malarkey, 1992;	Diabetes mellitus,
Kiecolt-Glaser, Dura y Speicher, 1991;	Arritmias cardíacas,

<p>Kiecolt-Glaser, Maurcha y Malarkey, 1996;</p> <p>Kiecolt-Glaser, McGuire, Robles y Glaser, 2002;</p> <p>Kiecolt-Glaser, Robles, Heffner, Loving y Glaser, 2002;</p> <p>Labrador y Crespo, 1993; Marlowe, 1998;</p> <p>Peralta-Ramírez, Jiménez-Alonso, Godoy-García y Pérez-García, 2004;</p> <p>Ranjit et al., 2007;</p> <p>Sandín, 1995;</p> <p>Segerstrom y Miller, 2004;</p> <p>Tsigos y Chrousos, 2002</p>	<p>Trastornos circulatorios,</p> <p>Enfermedades cardiovasculares,</p> <p>Aterosclerosis,</p> <p>Infecciones,</p> <p>Enfermedad de graves,</p> <p>Alteraciones del sistema inmune</p> <p>Cáncer</p>
--	---

- El estrés produce trastornos de la motilidad intestinal y la percepción visceral, mediados por la abundante inervación del tracto gastrointestinal, la cual se encuentra regulada por el sistema neuroendocrino.

Integración de los mecanismos neuroendocrinos que participan en el desarrollo del síndrome de intestino irritable.

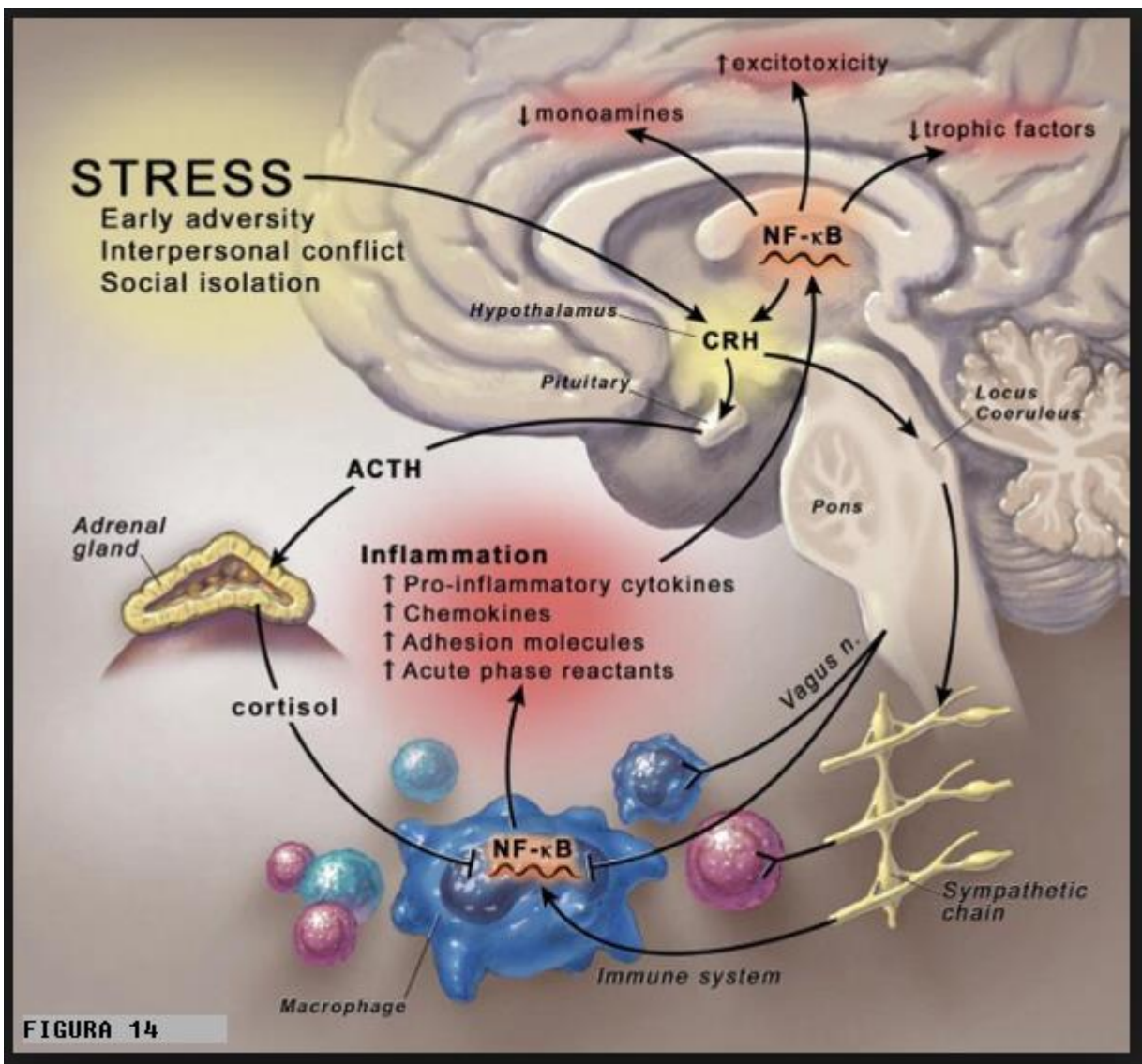


FIGURA 13

El estrés también induce cambios estructurales que se asocian a depresión, síndrome de estrés postraumático y diferencias individuales en el proceso de envejecimiento (McEwen, 2000).

Una mala regulación crónica del eje HPA se asocia con el desarrollo de trastornos de ansiedad y del estado de ánimo (Gold y Chrousos, 2002; Sapolsky, 2000; Sherwood, Varghese y McEwen, 2004).

La exposición a ciertos estímulos estresantes puede desencadenar un proceso neuroinflamatorio, que, en exceso, contribuye decisivamente al daño funcional y estructural observado en numerosas enfermedades neurológicas y neuropsiquiátricas relacionadas con el estrés, como síndrome de estrés postraumático, depresión, isquemia cerebral, Alzheimer, Parkinson y esquizofrenia. El proceso inflamatorio generado por la exposición a estrés se caracteriza por una compleja liberación en cadena de diferentes mediadores celulares, tales como citocinas, factores de transcripción, prostaglandinas o radicales libres. Paralelamente, se ha demostrado que la vía antiinflamatoria de las deoxiprostaglandinas se activa después de estrés en el sistema nervioso central, activación que podría constituir un mecanismo endógeno regulador del propio proceso inflamatorio (García-Bueno y Leza, 2008).



Incluso niveles elevados de cortisol que indican estrés podrían ser un factor de riesgo para el deterioro cognitivo en el envejecimiento (Wilson et al., 2007).

Desde el campo de la genética se está investigando como los genes podrían alterar la influencia del cortisol en la capacidad cognitiva en los adultos mayores siendo un factor de vulnerabilidad, como es el caso del gen apolipoproteína E (APOE) en el que la versión E4 hace el cerebro envejecido más vulnerable a los efectos adversos del estrés (Lee et al., 2008). El estrés

también está involucrado en el encanecimiento del cabello, fenotipo más obvio del envejecimiento, ya que puede desencadenarse por la acumulación de daños inevitables en el ADN de las células madre de los folículos pilosos (Inomata et al., 2009). También se ha estudiado que el estrés ejerce un control epigenético sobre los genes al alterar la estructura de la cromatina que los envuelve, parece que la enzima histona deacetilasa 5 (HDAC5) tiene un papel clave en la regulación de la adaptación a situaciones continuas de estrés siendo una especie de interruptor molecular entre las respuestas de estrés agudo y adaptaciones negativas de larga duración similares a la depresión (Renthal et al., 2007).

Pero no sólo el estrés afecta a las personas que lo sufren sino que también se ha comprobado que el estrés sufrido por las mujeres durante el embarazo podría tener consecuencias en la salud del bebé y en su desarrollo intelectual. El estrés durante el embarazo podría aumentar el riesgo del bebé a desarrollar asma en la infancia, El estrés de la madre durante el embarazo puede también influir en el sistema inmune de los bebés en desarrollo. Se han encontrado niveles elevados de expresión de Inmunoglobulina E (IgE) en la sangre umbilical de los bebés cuyas madres habían sufrido altos niveles de estrés incluso cuando estuvieron expuestas a niveles bajos de ácaros del polvo durante el embarazo. También el estrés sufrido por la mujer embarazada, incluso durante el primer trimestre, influye en que los bebés nazcan con bajo peso o prematuramente, e igualmente se ha encontrado que la exposición a severos eventos estresantes en los 6 meses anteriores a la concepción aumentan el riesgo de nacimientos pre término y da lugar a alteraciones del sueño en la infancia (Baird, Hill, Kendrick e Inskip, 2009; Khashan et al., 2009; Vrijkotte, van der Wal, van Eijsden y Bonsel, 2009). Además Laplante, Brunet, Smchmitz, Ciampi y King (2008) concluyeron que el estrés prenatal tenía efectos de largo plazo sobre las estructuras cerebrales del bebé, en especial en las relacionadas con el lenguaje y las habilidades verbales, dando lugar a puntuaciones más bajas en el desarrollo del lenguaje y en el cociente intelectual verbal, sin conocerse todavía cuál es el mecanismo por el cual se altera el desarrollo intelectual.

ESTRÉS LABORAL

I- CONCEPTO DE ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral u ocupacional y sus implicaciones en la salud y en la calidad de vida se han convertido en uno de los temas más relevante y de mayor preocupación en la actualidad. Este término se refiere a los estados en los cuales vive el sujeto debido a su interacción con su contexto organizacional, laboral y ocupacional, y que es considerado como una amenaza de peligro para su integridad física y psíquica (Buendía y Ramos, 2001). Al igual que ocurre con el término estrés, el estrés laboral debe ser considerado como el resultado de la relación o transacción entre el individuo y el entorno laboral. .

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su documento “La Organización del trabajo y el estrés” (Leka, et al, 2004), define el estrés laboral como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”

La Comisión Europea (2000) define el estrés en el trabajo como: “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”. En la Unión Europea, el estrés laboral se ha definido como uno de los principales problemas actuales de salud laboral, que supone un coste económico y social importante.



Existen varios aspectos de la definición científica del concepto de estrés laboral, que es imprescindible tener en cuenta para alcanzar una adecuada comprensión del mismo:

– El estrés tiene un componente situacional. En primer lugar, hay que señalar que el estrés laboral tiene un carácter situacional. Es decir, el nivel de estrés laboral depende de las condiciones de trabajo. Distintas condiciones de trabajo redundan en niveles distintos de estrés.

– Diferencias individuales. Otro elemento decisivo son las diferencias individuales. Existen características individuales que se asocian con mayores niveles de estrés y variables de la persona que nos protegen de él. El nivel de estrés que experimentamos depende de manera decisiva de los recursos psicológicos de los que disponemos para hacerle frente.

– Inestabilidad temporal. El nivel de estrés laboral que experimentamos cambia a lo largo del tiempo. Es el resultado de la continua interacción entre el individuo y la situación, y por lo tanto puede variar de un momento a otro. Esta inestabilidad temporal tiene al menos dos importantes implicaciones:

- La investigación científica ha demostrado que el estrés laboral tiene efectos sobre la salud en la medida en que es crónico. Los grandes acontecimientos estresantes, es decir, los grandes episodios biográficos y los grandes traumas, serían más relevantes como factores gatillo o desencadenantes de enfermedades para las que el individuo se encuentra ya predispuesto o en el origen de determinados trastornos psicológicos, como el trastorno por estrés postraumático.

- El estrés laboral es modificable. El estrés laboral puede modificarse (reducirse o aumentar) tanto mediante cambios en las condiciones de trabajo, como a través de cambios en los recursos y habilidades del trabajador para hacerles frente.

- Dimensionalidad. Desde esta perspectiva deberíamos entender el nivel de estrés laboral al que estamos sometidos en cada momento como una dimensión (una especie de escala con un extremo positivo y otro negativo). La posición en que se sitúa cada individuo en esa dimensión se encuentra sometida a diferencias individuales y variaría a lo largo del tiempo.

- El estrés laboral es conceptualmente una dimensión, un continuo, y no es una enfermedad. Ninguna de las principales clasificaciones diagnósticas de los trastornos mentales, la de la Organización Mundial de la Salud (OMS ICD-10) y la de la Asociación Americana de Psiquiatría (American Psychiatric Association, APA DSM-V), contempla criterios para diagnosticar una enfermedad llamada Estrés Laboral.

- Desde el punto de vista científico el estrés laboral se ha definido como un factor de riesgo para la salud. El estrés no es una enfermedad, pero si es intenso y continúa un cierto tiempo puede producir efectos negativos. Cierta nivel de desafío en el trabajo puede resultar estimulante y motivador. Sin embargo, cuando las demandas y las presiones se vuelven excesivas, generan consecuencias negativas para los trabajadores y para sus organizaciones.

Las experiencias de estrés pueden deteriorar la salud y el bienestar de los trabajadores, pero pueden también, en determinadas condiciones, tener consecuencias beneficiosas. De hecho, como señaló Selye (1956), conviene distinguir el estrés positivo o “eustress” del negativo o “distress”

De hecho, existe evidencia empírica que relaciona significativamente las experiencias de estrés, en especial cuando son intensas o tienen carácter crónico, con el malestar psicológico, las molestias psicosomáticas, los problemas de salud mental, los trastornos músculo-esqueléticos y con enfermedades gastro-intestinales y cardiovasculares. Esos problemas, a su vez suelen tener repercusiones negativas sobre las empresas y sus resultados. Cabe mencionar entre ellas el deterioro del clima social, el incremento del absentismo o la reducción de la productividad.

Las condiciones de trabajo han mejorado en varios aspectos, pero han surgido o se han intensificado nuevos riesgos, en su mayor parte de carácter psicosocial. Ahora bien, las demandas emergentes ofrecen también oportunidades de desarrollo y realización personal. En la última década, la Comisión Europea en su Agenda social para la promoción de la salud y la seguridad en el trabajo (2007-2012)² ha seguido insistiendo en la necesidad de la evaluación y prevención de riesgos psicosociales.

HISTORIA DE LA INVESTIGACION SOBRE STRESS LABORAL

Durante más de medio siglo, la investigación sobre estrés laboral, en su corriente dominante, se ha basado en supuestos con importantes limitaciones. En primer lugar, la investigación ha prestado atención casi exclusiva a los aspectos negativos del estrés, es decir al “distress” y su incidencia en el deterioro de salud y bienestar. En segundo lugar, ese fenómeno se ha “naturalizado” se ha considerado como desajuste negativo entre la persona y el trabajo. En tercer lugar, apenas se han analizado las emociones, y las respuestas afectivas han sido analizadas sobre todo en su dimensión negativa” (Lazarus, 1993)

En cuarto lugar, se han estudiado las respuestas de afrontamiento reactivo y su eficacia para controlar o paliar los efectos negativos del estrés. Por último, el estrés ha sido estudiado como un fenómeno individual con poca atención a su carácter colectivo. Se ha puesto el énfasis en las diferencias individuales en estrés y en la resistencia y vulnerabilidad ante el mismo. Esto no significa que se hayan olvidado completamente los aspectos sociales pero

han sido considerados, sobre todo, como fuentes de estrés o como amortiguadores de la relación entre esas fuentes de estrés y sus consecuencias.

Así pues, la tradición investigadora sobre el estrés laboral presenta una serie de limitaciones que requieren revisión, habida cuenta de los cambios producidos en el trabajo, la empresa y la sociedad. La investigación no puede limitarse al análisis de las experiencias individuales de estrés ni suponer que el individuo es el único responsable de su manejo. En muchos casos, el control de las fuentes de estrés laboral queda fuera del alcance del individuo y está inmerso en estructuras y procesos gestionados por la organización. Tampoco cabe limitar el análisis al estudio de las diferencias individuales, debiendo considerar los aspectos psicosociales culturales y estructurales. Finalmente, se ha de cuestionar el proceso de naturalización del estrés y abordar su estudio como fenómeno socialmente construido, en el que influyen las estructuras de poder. Estas críticas han abierto nuevos temas y oportunidades en la investigación.

Las nuevas demandas para la prevención de los riesgos psicosociales, y las críticas de la investigación sobre el estrés laboral han planteado al menos cuatro nuevas cuestiones y enfoques:

Primero, la aproximación desde la **Psicología Positiva** ha ampliado el foco de investigación, al atraer la atención sobre el estrés positivo o “eustress” y corregir el enfoque que atendía únicamente al estudio del “distress”.

Segundo, la necesidad, cada vez más patente, de ampliar el análisis del estrés para considerar, además de las demandas del puesto de trabajo y el ajuste del trabajador a las mismas, los procesos sociales, organizacionales y culturales.

Tercero, un enfoque anticipatorio y proactivo del estrés y sus implicaciones sobre las estrategias de afrontamiento y su eficacia. La anticipación es primordial en un entorno dinámico donde los cambios son constantes y requieren acciones para evitar consecuencias negativas y aprovechar las oportunidades.

Por último, un enfoque multinivel amplía el análisis de los fenómenos del estrés laboral incluyendo el sistema de trabajo en su conjunto, las políticas y prácticas de recursos humanos y la estructura organizacional, junto a otros aspectos organizacionales.

El estudio del estrés colectivo analiza estos mecanismos y su eficacia para producir interpretaciones compartidas de las situaciones. Cuando ésto ocurre, se producen experiencias colectivas de estrés que pueden desencadenar emociones y conductas también colectivas. En un estudio de investigación con una muestra de 156 sucursales bancarias (Gamero, González-Romá, y Peiró, 2008) se observó que en aquellas sucursales en que sus empleados percibían niveles más elevados de conflicto producido por discrepancias en la forma de realizar el trabajo (especialmente cuando ese conflicto se traducía en conflicto de relaciones personales) se constataba un clima emocional y afectivo más negativo. Esto nos introduce en el tema de las respuestas emocionales y afectivas de carácter colectivo.

Las revisiones sobre las actuaciones publicadas en la prevención de riesgos psicosociales y del estrés ofrecen una visión interesante de los progresos que se van produciendo en este campo. La revisión realizada por Kompier, De Gier, Suldere and Draaisma (1994) muestra la situación en los comienzos de los noventa en cinco países europeos. Estos autores concluían que las prácticas de prevención de riesgos psicosociales, cuando se utilizaban, se caracterizaban por centrarse en el individuo más que en la organización y estaban orientadas a gestionar el estrés o reducir sus efectos más que a neutralizar o eliminar sus fuentes y causas.

Más recientemente, Van der Klink, Blonk, Schene and Van Dijk (2001) han revisado 48 estudios de intervenciones sobre el estrés laboral

Cuarenta y tres de esos estudios se centraban en el individuo y solo cinco tenían como objetivo principal la organización. Las intervenciones más eficaces de las analizadas son las

que utilizan una aproximación cognitivo-comportamental y las multimodales. También se observaron efectos moderados en el caso de las técnicas de relajación y no se observaron efectos en las intervenciones organizacionales.

Más recientemente, Richardson y Rothstein (2008) en un meta-análisis sobre 55 intervenciones sobre el estrés realizadas en 36 estudios experimentales han encontrado efectos importantes o medios sobre aspectos psicológicos pero no sobre indicadores fisiológicos o sobre factores organizacionales. De nuevo, las estrategias de intervención cognitivo comportamentales presentan efectos más importantes que las de relajación o las intervenciones organizacionales. Sin embargo, cuando se incluyen varias estrategias de intervención (multimodal) se reducía el efecto de las estrategias cognitivo comportamentales..

En otra revisión también reciente, Parks y Steelman (2008) a partir de 17 estudios publicados sobre los efectos de los programas de bienestar organizados por las empresas, han encontrado que la participación de los empleados en dichos programas estaba asociada con una reducción del absentismo y un incremento de la satisfacción laboral.

Todas estas revisiones vienen a valorar las estrategias para reducir el estrés y sus efectos. Hay muchos resultados positivos de las intervenciones, también muchas que no producen efectos pero muy pocas con efectos negativos” (Semmer, 2003, 345).

La investigación desde la psicología positiva plantea la necesidad de diseñar e implantar intervenciones que promuevan oportunidades y retos para el desarrollo personal y social, y la promoción del bienestar de los trabajadores. No se trata únicamente de prevenir riesgos o corregir daños. Además de la prevención primaria (dirigida a eliminar los riesgos), secundaria (que persigue cambiar a las personas en la forma de percibir y abordar esos riesgos) y terciaria (orientada a paliar los efectos negativos o daños de la exposición a los riesgos) se ha señalado recientemente la importancia de realizar intervenciones que persiguen el desarrollo y promoción de experiencias positivas y de crecimiento (Kelloway, Hurrell y Day, 2008). Cabe mencionar entre ellas las que promuevan en los trabajadores la esperanza, el optimismo, la confianza y la autoeficacia en el trabajo

I-MODELOS TEORICOS DE ESTRES LABORAL

El modelo transaccional concibe el estrés laboral como un estado de tensión personal o displacer que padece un individuo como consecuencia de realizar un tipo de trabajo o de estar inmerso en un determinado ambiente laboral (O'Brien, 1998).

Se han propuesto diferentes modelos de estrés laboral. Dos modelos fundamentales intentaron abarcar entre las décadas de los 60 y los 70 el concepto de estrés laboral: el modelo de ajuste persona-ambiente de French y Kahn (1962) y el modelo cíclico de estrés laboral de McGrath (1976). Clásicamente el modelo de ajuste persona-ambiente (Universidad de Michigan) integra diferentes variables como los estresores percibidos, el apoyo social, los factores de personalidad, factores laborales, (como diferentes medidas de producción) y los factores no laborales (como los datos demográficos). Posteriormente, McGrath (1976) propuso un modelo cíclico de estrés laboral en el que los componentes principales eran la situación propiamente dicha, la situación percibida por los empleados, la selección de la respuesta por parte del individuo ante la situación laboral y la conducta en sí misma.

En la actualidad dos modelos de estrés laboral reciben particular atención:

- El modelo exigencias-control-apoyo (Karasek y Theorell, 1990): El modelo exigencias-control propuesto por Karasek (1979) se caracteriza por interrelacionar dos aspectos básicos en el contexto laboral: las demandas que perciben los empleados y el control que tienen para hacer frente a ellas. El grado de control en el trabajo se ha relacionado con la sintomatología cardiovascular, la tensión laboral favorece el aumento de la presión arterial, contribuyendo de esta manera a la aparición de patologías como la hipertensión o las enfermedades cerebrovasculares (Karasek, 1979).
- El modelo esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996): asume que el esfuerzo en el trabajo es parte de un contrato basado en la reciprocidad social, donde las recompensas se proporcionan en términos de reconocimiento, salario y oportunidades en la carrera profesional. Las amenazas a la carrera profesional incluyen la inestabilidad laboral, la falta de perspectivas de promoción, los cambios no deseados y la inconsistencia de estatus (trabajar por debajo de la propia cualificación). A largo plazo el desequilibrio entre el alto esfuerzo y las bajas recompensas en el trabajo, incrementa la susceptibilidad a las enfermedades como resultado de la continua reacción de tensión. Desde el modelo esfuerzo-recompensa se ha sugerido que un alto esfuerzo y un bajo refuerzo, junto con una alta necesidad de control, produce cambios en las respuestas fisiológicas y psicológicas y la propensión a desarrollar eventualmente patologías cardiovasculares. El modelo esfuerzo-recompensa, no sólo se limita a considerar variables estructurales del ambiente de trabajo, como en el caso del primer modelo, sino que también integra variables personales

Además se ha demostrado que ambos modelos no son excluyentes sino complementarios (Bosma, Peter, Siegrist y Marmot, 1998). Además, no hay que olvidar la influencia de la inteligencia emocional que en fechas recientes se ha introducido como una variable relacionada con el estrés ocupacional (Bar-On, Brown, Kirkcaldy y Thomé, 2000).

FACTORES MODULADORES DEL ESTRÉS

Existen distintos aspectos de tipo individual que pueden contribuir a que la persona sea más vulnerable al estrés o, por el contrario, afronte con éxito una situación estresante o amortigüe sus consecuencias. Es necesario especificar que dichos rasgos de personalidad pueden variar a lo largo de la historia vital del individuo.

Patrón de conducta Tipo A o Tipo B

La personalidad Tipo A es la que más se relaciona con el estrés. Son individuos que destacan por su impaciencia, esfuerzo por el logro, interés desmesurado por la perfección, competitividad e implicación excesiva con el trabajo (hasta el punto de considerarlo el centro de su vida). Según diversos estudios, este tipo de patrón se relaciona directamente con el padecimiento de enfermedades coronarias y el estrés, ya que son individuos con alta autoexigencia que fuerzan a su organismo en exceso. Contrariamente, los de personalidad Tipo B son individuos que pueden mostrar el mismo interés por el éxito y el mismo nivel de aspiraciones y logros que los de Tipo A, pero sin llegar a experimentar niveles tan elevados de estrés que puedan resultar nocivos para el organismo. No se trata de un rasgo estático de personalidad sino de un estilo de comportamiento. Ante las situaciones que se presentan.

Locus de control

- Las propias acciones – **Locus Interno**. Asumen que sus propias decisiones y acciones influyen en el entorno y condicionan los resultados. Al Percibir que poseen mayor control y responsabilidad:
 - Afrontan la situación. - se preparan y buscan soluciones.
 - Experimentan menos amenaza y estrés.
- Fuerzas externas – **Locus Externo** – como la suerte y el destino, o las decisiones de los demás, son las que controlan los acontecimientos vitales. Por tanto, se sienten menos capaces o incitados a afrontar la situación (¿Para qué? si no puedo hacer nada al respecto...).

Estilos de afrontamiento

Son la disposición específica del individuo para hacer frente a las situaciones estresantes. Los estilos de afrontamiento que favorecen la respuesta de estrés son:

- Percibir como amenazantes las situaciones ambiguas.
- Negar el acontecimiento no queriendo aceptarlo.
- Intentar evitar la situación estresante.
- Autoculparse de lo que sucede.
- Afrontar la situación de una forma irracional e impulsiva.

Tolerancia a la ambigüedad: La ambigüedad se refiere a situaciones que puedan resultar poco claras en las que no existen unas normas a seguir al pie de la letra. Los individuos con alta tolerancia a la ambigüedad se sentirán menos inquietos e inseguros ante estos escenarios y estarán abiertos a nuevas interpretaciones, afrontando la situación de una forma abierta y más flexible.

Introversión/Extroversión: Las personas introvertidas suelen reaccionar más negativamente y sufren mayor tensión ante una situación conflictiva que las extrovertidas, ya que estas últimas son capaces de expresar sus emociones y necesidades de un modo más positivo, siendo además más receptivos al apoyo social.

Autoestima: Es una variable de tipo psicológico y aprendida a lo largo del desarrollo de la persona. Los individuos con alta autoestima consideran que disponen de los recursos necesarios para hacer frente a las situaciones que se les presentan, e incluso, si no consiguen una solución factible, les protege del sentimiento de fracaso personal.

Motivación y grado de satisfacción: La motivación es el conjunto de necesidades, deseos y propósitos que impulsan al individuo a una meta. Los individuos realizan un trabajo por diversos motivos: cubrir las necesidades básicas (vivienda, alimentación...), expectativas económicas (comprar una casa fuera de la ciudad...), de éxito profesional y reconocimiento relacionarse con otras personas, etc. Cuando alcanzamos nuestras metas o propósitos hay un alto grado de satisfacción y nos sentimos altamente motivados, lo cual contribuye a la reducción del estrés

II-FUENTES DE ESTRÉS LABORAL - LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL ESTRÉS

Los estresores laborales pueden ser definidos como todo evento, situación o cognición que puede evocar emociones negativas en el individuo y están implicados en la etiología de la salud psicológica y física y de algunos resultados comportamentales relacionados con la salud'. En este sentido, y como hemos valorado en el anterior apartado, tener una cierta tensión es beneficiosa para la persona (el trabajador) ya que le mantiene alerta y le ayuda a aprender y a conseguir los objetivos laborales con la motivación necesaria (eustrés), esa presión, puede ser excesiva para los recursos de activación de la persona o puede prolongarse en el tiempo, reduciendo la capacidad de respuesta (distrés), y dando lugar a las manifestaciones del "estrés laboral". Tiene su origen en las precarias formas de contratación, en la inseguridad, en el desarrollo intenso de la actividad, en una excesiva exigencia emocional, en la violencia que se genera en el trabajo y en el desequilibrio entre las vidas profesional y personal.

Hay muchas condiciones de trabajo que se han estudiado en relación al estrés laboral, por resultar estresantes para el trabajador. Entre ellas se puede destacar el trabajo repetitivo, el trabajo en cadena, la vigilancia o supervisión de monitores, las horas extras involuntarias, los horarios inflexibles o la falta de habilidad para realizar el trabajo (Schnall, 1998).

Peiró (1991) distingue las fuentes de estrés en el trabajo de la siguiente forma:

- Factores intrínsecos al trabajo (condiciones físicas, tensión del trabajo - cuantitativa y cualitativamente-)
- Factores de estrés dependientes del desempeño de roles en el trabajo (ambigüedad de rol, conflicto de roles, responsabilidad sobre otras personas, falta de participación en la toma de decisiones, falta de apoyo por parte de la dirección, etc.).
- Factores procedentes de las relaciones interpersonales en el trabajo (tanto con los superiores, como con los inferiores, así como con los compañeros de rango similar).
- Factores de estrés relacionados con el desarrollo de la carrera (promoción, incongruencia entre la preparación y el puesto ocupado y la inseguridad del trabajo).
- Factores procedentes de la estructura y el clima organizacional (falta de participación en las decisiones, restricciones en la conducta, supervisión estrecha y falta de autonomía)
- Factores externos a la organización pero que afectan a sus miembros (familia, crisis personales, problemas económicos, creencias personales, etc.).

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir

resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.



FIGURA 16 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo (Mansilla, 2009)

Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

- Cargas de trabajo excesivas;
- Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto;
- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo;
- Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;
- Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;
- Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

Al analizar las exigencias del trabajo, es importante no confundir riesgos psicosociales como una carga de trabajo excesiva con situaciones que, aunque estimulantes y a veces desafiantes, ofrecen un entorno de trabajo en el que se respalda al trabajador, que recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar su trabajo lo mejor posible. Un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador.

Los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores

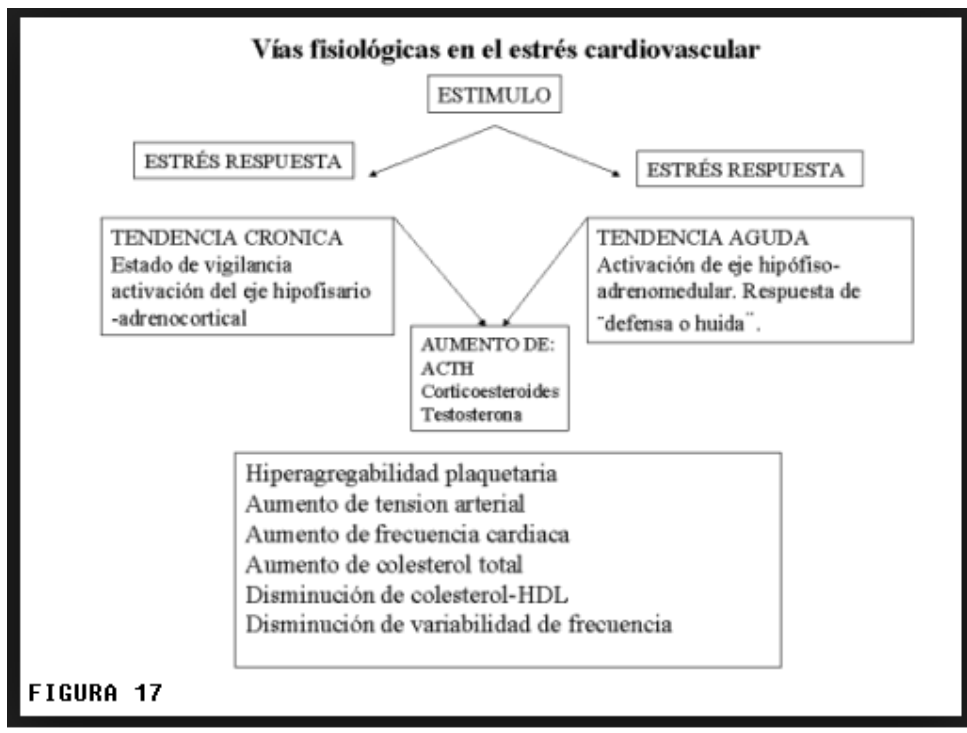
sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos.

Para la organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del absentismo, «presentismo» (trabajadores que acuden a trabajar cuando están enfermos pero son incapaces de rendir con eficacia) y unos mayores índices de accidentes y lesiones. Las bajas tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas, y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a un aumento de los índices de jubilación anticipada, sobre todo en el caso de los trabajadores empleados en labores administrativas. Los costes que acarrearán a las empresas y a la sociedad son cuantiosos y se han estimado en miles de millones de euros a nivel nacional.

III- EFECTOS DEL STRESS LABORAL EN LA SALUD

Numerosos estudios, basados en los dos modelos recogidos anteriormente en este apartado, han puesto de manifiesto que la exposición a largo plazo a factores de riesgo psicosocial en el trabajo tiene efectos negativos, sobre todo en la salud cardiovascular y en la salud mental, entre un amplio abanico de trastornos de salud menos estudiados como los inmunológicos, así como también da lugar a la adopción de hábitos de vida poco saludables como consumir drogas o no realizar actividad física. La población ocupada sufre síntomas psicósomáticos frecuentes que en buena medida son atribuibles al estrés laboral.

Todo lo anterior se ve reflejado en el énfasis que se está dando dentro de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales a los factores psicosociales, muchos de ellos (si no todos) precursores del estrés laboral y de sus consecuencias, así como en el número de grupos de investigación o en el número creciente de publicaciones (de divulgación o científicas) principalmente en las patologías cardiovasculares, aunque sin dejar de lado otros factores biológicos como los endocrinos e inmunológicos. Sin embargo, a nuestro modo de entender estos estudios se centran en indicadores generales de salud (hipertensión, hipercolesterolemia o patologías cardiovasculares).



Respuesta psicobiológica al estrés laboral

La hormona más relacionada con el estrés laboral es el cortisol. Esta hormona se ha estudiado fundamentalmente por su relación con los procesos de estrés, principalmente con el crónico. Otras hormonas se han estudiado en relación al estrés ocupacional, aunque los estudios son puntuales y escasos.

Cortisol

Tal y como se ha señalado anteriormente, la activación del eje hipotálamo-hipofiso-adrenal es una de las respuestas más características de estrés. Se ha descrito hipercortisolemia en situaciones de alto estrés en médicos de urgencias durante las horas de trabajo (Weibel, Gabrion, Aussedat y Kreutz, 2003). Sin embargo, las relaciones entre el estrés laboral y los niveles de cortisol no son totalmente claras (Kunz-Ebrecht et al., 2003), habiéndose comparado los niveles de cortisol en jornadas laborales y no laborales, así como, habiéndose estudiado las diferencias en los niveles entre las horas de trabajo (normalmente una muestra cada dos horas) y las horas de descanso (por la tarde) o las de sueño. Con esta metodología de muestreo, no se han encontrado diferencias en los niveles de cortisol entre la jornada laboral y la no laboral o en los periodos de tiempo donde no se trabaja.

En resumen, la respuesta matutina de cortisol se asocia principalmente a estresores crónicos, mientras que las variaciones a lo largo del día se asocian con estado de ánimo negativo y estrés percibido. De esta forma, el interés se está centrando en la respuesta matutina del cortisol salivar como indicador de estrés crónico, estrés laboral y depresión (Schulz, Kirschbaum, Pruessner, y Hellhammer, 1998).

Otras hormonas han sido relacionadas con el estrés laboral, aunque todavía son escasos los estudios y pobres las conclusiones que de ellos se extraen. Las hormonas que, después del cortisol, más se han relacionado con el estrés laboral son la adrenalina y la noradrenalina. Por otro lado, se ha observado que distintas características del contexto laboral de maestros y empleados de banca (ambigüedad de rol, carga mental,...) afectarían a los niveles de noradrenalina pudiendo ser estos niveles los responsables del agotamiento emocional a largo

plazo que se encuentra en trabajadores estresados o con burnout (Houkes, Janssen, de Jonge y Bakker, 2003).

La testosterona es una hormona utilizada en pocos estudios sobre esta temática, a pesar de estar relacionada con el estrés y la fatiga crónica como se ha demostrado en estudios con deportistas (González-Bono et al., 2002)

Variables cardiovasculares

En el Estudio INTERHEART se encontró que la presencia de los factores de riesgo psicosocial estaba asociada con el incremento del riesgo de infarto agudo de miocardio. Diversos tipos de estrés (laboral, familiar, financiero), los grandes acontecimientos estresantes y la depresión se asociaron con un mayor riesgo de infarto

La evidencia empírica del vínculo existente entre el estrés laboral y la hipertensión y otras patologías cardiovasculares (incluso mortalidad) es sólida, ya que está respaldada por un amplio número de publicaciones, principalmente utilizando el modelo de tensión laboral de Karasek, fundamentalmente en los países occidentales. Cabe destacar dos amplias y comprehensivas revisiones sobre esta temática (Schnall et al., 1994; Belkic et al., 2004).

Sin embargo, el indicador cardiovascular más utilizado, y que se está revelando como el básico a la hora de entender la relación entre el estrés laboral y las enfermedades cardiovasculares es la **presión arterial (PA)**. Debido a que el estrés aumenta la PA y durante una jornada laboral se producen periodos de estrés o situaciones estresantes, la relación entre trabajo y aumentos de PA está bien documentada desde la década de los 80 y es mayor la evidencia cuando más alto es el estrés laboral (Pickering, Harshfield, Kleinert, Blank y Laragh, 1982). Cuando se estudia la PA en relación al estrés laboral, se encuentran resultados diversos (sobre todo cuando se consideran separadamente la PAS o la PAD). Desde el modelo de estrés laboral de Karasek, la tensión laboral puede elevar la PA a través de la activación fisiológica/cardíaca crónica o a través de la activación de la masa ventricular izquierda del corazón. Ambos mecanismos se activan debido a la respuesta general de estrés (sistemas simpático-adrenal e hipotálamo-hipofiso-adrenal). Las situaciones donde se producen altas demandas y bajo control llevarían a incrementos de cortisol y adrenalina. Desde el modelo de Frankenhaeuser, también las situaciones con bajas demandas y bajo control serían situaciones de estrés produciendo sentimientos de depresión e indefensión, aumentando los niveles de cortisol en consecuencia. Esta activación del eje HHA y del SNS tiene consecuencias severas para la patología de miocardio (Steptoe, 1981). En relación con esto, el estado de ánimo durante una jornada se asocia a las variaciones en la PA (Schwartz et al, 1994). En este sentido, la PA es más alta cuando los sujetos están estresados o sienten hostilidad (Steptoe et al., 1996).

La segunda vía de influencia de la tensión laboral sobre las patologías cardiovasculares, viene de la constatación de que los procesos coronarios de **arteriosclerosis** pueden acelerarse a través de los mecanismos de salida, es decir, desde los mecanismos de **coagulación**. Por otro lado, otro hecho que apoya esta evidencia es que se encuentra una asociación positiva entre bajo control laboral y alta concentración fibrinógena en plasma, consistente con el hecho de que los niveles de adrenalina se asocian positivamente a los niveles de coagulación, mediante la estimulación de trombocitos lo que sugiere un vínculo entre dicha escasez de control y la coagulación, en concordancia a lo que ocurre en la arteriosclerosis (Markowe et al., 1985), lo cual apoya esta vía de influencia.

La última vía de explicación hace referencia a que en las fases finales, las patologías cardiovasculares, los infartos de miocardio o las arritmias pueden ser precipitados entre las personas vulnerables con enfermedad arterial subyacente, tras aumentar la actividad simpático-adrenal. Sobre esta vía se han realizado pocos estudios

SINTOMAS DE ESTRÉS LABORAL

Este estrés se manifiesta con diversos síntomas y distintos niveles (Párraga, 2005):

Fisiológicos: Presión arterial, sudoración, boca seca, tensión muscular, opresión en pecho o dificultades para respirar, nudo en la garganta, aumento de ciertas analíticas (colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc.).

Psicosomáticos: Cefaleas, los dolores en huesos o músculos, las quejas psicósomáticas, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga, disfunciones cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, jaquecas, los dolores musculares, úlceras, los problemas diarreicos, las sensaciones de ahogo y las alteraciones menstruales

Emocionales: Estado de indefensión, de desesperanza, de irritación, apatía, pesimismo, falta de tolerancia y supresión de sentimientos, nerviosismo, depresión, abatimiento, falta de compromiso o sentirse exhausto.

Cognitivos: La dificultad para concentrarse, recordar o tomar decisiones, para pensar de forma clara, pérdida de valores, desaparición de expectativas, pérdida de autoestima, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, cinismo, criticismo.

Conductuales: La lucha o la huida, las intenciones de abandonar, el aumento del consumo de tabaco o del alcohol, de cafeína y drogas, explosiones emocionales, conducta impulsiva, evitación de responsabilidades, absentismo, desorganización.

Sociales: El aislamiento y la evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor en el ámbito familiar, formación de grupos críticos, evitación profesional.



FIGURA 18

Respuesta de estrés

P
R
E
V
E
N
C
I
Ó
N

✘ Respuestas físicas

- TME: cervicalgias, lumbalgias, contracturas y dolores musculares...
- Alteraciones gastrointestinales (úlceras, trastornos del apetito, acidez, dolor...).
- Alteraciones del sueño (insomnio, hipersomnia...).
- Alteraciones cardiovasculares (aumento tasa cardíaca, incremento tensión, infartos agudos de miocardio...)
- Alteraciones de la piel y del sistema inmune (eccemas, halopecia, aumento síntomas de psoriasis, infecciones, procesos oncológicos...).

✘ Respuestas psicológicas: Sensación subjetiva de malestar, emociones negativas (*miedo, tra, depresión...*).

✘ Cognitivas: Preocupación, pérdida de control percibido, negación, incapacidad para toma decisiones, disminución atención y la autoestima, etc.

✘ Conductuales

- Estados desadaptativos comportamentales, disminución de conductas orientadas al cuidado de la salud, adicciones, etc.
- Desvinculación, pérdida de motivación, disminución rendimiento.
- Empeoramiento de calidad del desempeño laboral.

Principales manifestaciones del estrés laboral	
Leve	Irritabilidad y ansiedad Insomnio En algunas ocasiones problemas de concentración
Moderado	Aumento en las horas de ausentismo al trabajo Fatiga sin ninguna razón Indecisión e indiferencia Aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillo
Severo	Depresión Problemas de salud (dolor de cabeza, dolor de estómago y digestivos, cardiovasculares) Aislamiento social y presencia de pensamientos autodestructivos

FIGURA 19

A continuación, se exponen las principales **alteraciones asociadas al estrés y sus principales consecuencias:**

a) Sobre la **salud física**. Entre ellas se incluyen las disfunciones asociadas a modificaciones en los sistemas nervioso, endocrino e inmune principalmente, favoreciendo el desarrollo de infecciones e influyendo negativamente en el proceso de curación de diversas enfermedades, entre las que destacan las de carácter oncológico. Además, estas modificaciones aumentan la probabilidad de sufrir múltiples problemas físicos que se engloban principalmente en la afectación de los siguientes sistemas:

- **Respiratorio y cardiovascular:** dificultad de respiración, cambios en el ritmo respiratorio, hiperventilación, asma, taquicardias, arritmias, hipertensión arterial, infartos agudos de miocardio, etc.
- **Gastrointestinal:** úlceras gástricas, molestias gastrointestinales, alteraciones de la motilidad y del apetito, exacerbación de los síntomas producidos por enfermedades latentes como Crohn...
- **Musculoesquelético.** Es clave destacar que el estrés tiene una importante influencia en la aparición, desarrollo y mantenimiento de las lesiones y dolores de origen musculoesquelético; cervalgias y lumbalgias especialmente, provocando frecuentes contracturas y sobrecargas musculares, inflamaciones tendinosas, dolores articulares y musculares.
- **Piel:** exacerbación de los síntomas provocados por la psoriasis, urticarias, eccemas, alopecia, etc.
- **Otros:** cefaleas, migrañas, tensiones, fatiga crónica, alteraciones del ciclo vigilia-sueño, insomnio, hipersomnio, falta de descanso, alteraciones menstruales o disfunciones sexuales, entre otros.

b) **Sobre la salud psicológica.** Destacan las alteraciones que provocan el desarrollo de determinados sesgos o errores cognitivos en la interpretación tanto de las situaciones, como de los propios pensamientos; se pueden experimentar perturbaciones sobre la atención, toma de decisiones, percepción, memoria, deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales, etc. Además, es frecuente la presencia de emociones negativas que generan frustración, irritabilidad, alteraciones del estado anímico, disminución de la autoestima, sensación de soledad, sentimientos de inferioridad, pérdida y disminución de la capacidad de concentración y atención, así como posibles crisis de ansiedad, de pánico o cuadros de depresión.

c) **En el ámbito laboral.** Por último, las consecuencias comportamentales que inciden en el ámbito laboral se relacionan en muchas ocasiones, con la modificación de los hábitos relacionados con la salud y la adopción de conductas no saludables para la misma, como la reducción del descanso o del ejercicio físico, el aumento de conductas adictivas (como fumar, beber, comer en exceso, etc.).

Trastornos y enfermedades físicas que se han asociado con el estrés.

- **Trastornos cardiovasculares:**
 - Hipertensión arterial.
 - Enfermedades coronarias.
 - Arritmias.
- **Trastornos inmunológicos.**
- **Trastornos musculoesqueléticos:**
 - Lumbalgia y cervicalgia inespecífica.
- **Trastornos respiratorios:**
 - Asma bronquial.
- **Trastornos gastrointestinales:**
 - Úlcera péptica.
 - Dispepsia funcional.
 - Síndrome de intestino irritable.
 - Colitis ulcerosa.
 - Aerofagia.
 - Digestiones lentas.
- **Trastornos dermatológicos:**
 - Psoriasis.
 - Prurito.
 - Dermatitis atópica.
 - Hiperhidrosis.
 - Alopecia.
- **Trastornos endocrinos:**
 - Diabetes.
- **Otros:**
 - Trastornos por dolor crónico.
 - Fatiga crónica.
 - Trastornos bucodentales.

FIGURA 20

Trastornos mentales que se han asociado con el estrés laboral.

- Depresión.
- Trastornos de ansiedad.
- Abuso y/o dependencia del alcohol y otras sustancias psicoactivas.
- Trastornos del sueño.
- Alteraciones de la conducta alimentaria.
- Disfunciones sexuales:
 - Deseo sexual hipoactivo.
 - Disfunción eréctil.
- Descompensación de trastornos mentales graves y crónicos:
 - Trastornos psicóticos.
 - Trastornos de la personalidad.
 - Trastorno obsesivo-compulsivo.
 - Trastornos bipolares, etc.

FIGURA 21

Aunque los daños psicológicos no son los únicos producidos por los riesgos psicosociales, ya que también se producen daños físicos y a la organización, suponen un importante marcador de la necesidad de actuación en este ámbito. Además, se ha de tener en consideración que la presencia de daño psicológico es un elemento transversal que puede influir en la evolución y recuperación de cualquier otra lesión, y en caso de asociarse a patología física, puede triplicar los días laborables perdidos. La negación y la evitación tienen un efecto negativo en fases avanzadas de enfermedades hepáticas, cáncer o infarto de miocardio, bien porque conllevan la búsqueda tardía de atención médica, bien porque conducen a la elicitación y larga perduración de estados emocionales negativos considerados de riesgo para el empeoramiento del estado de salud del paciente.

Las mujeres y los hombres muestran propensión a tener diferentes tipos de trastornos psicológicos derivados del estrés, ya que responden de manera diferente al mismo. Las mujeres son más propensas que los hombres a decir que se sienten enfermas o angustiadas, lo que puede derivar en un riesgo de depresión y ansiedad. Los hombres son más propensos a beber después de una experiencia negativa, tienen una mayor respuesta al estrés en forma de aceleración cardiovascular, pero no reportan grandes niveles de malestar o ansiedad.

Dentro del ámbito del estrés laboral se consideran también, otros tipos de estrés:

- El **mobbing o acoso laboral**, como una forma característica del estrés laboral, derivado de los conflictos interpersonales que surgen en el ámbito de trabajo. Es frecuentemente definido como una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una presión psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo.

- **Crono estrés**, como la tipología de estrés asociada a la distribución inadecuada de horarios de trabajo irregulares, trabajo a turnos, nocturno, etc.
- El **síndrome del estrés postraumático**, que como se definió anteriormente, consiste en un trastorno psicológico caracterizado por la aparición de síntomas específicos tras la exposición a una situación de amenaza vital (atracos, asaltos, violencia, etc). En este aspecto cabe destacar que el síndrome del estrés postraumático ha sido incluido en la “Lista de Enfermedades Profesionales de la Organización Internacional del Trabajo” (OIT) revisada en 2010. En ella se considera además, la posibilidad de ser reconocidas como accidente de trabajo otras categorías de daño psicológico, siempre y cuando se demuestre su origen laboral.
- El **síndrome de “burnout”**, que es una manifestación del estrés laboral crónico caracterizada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado

IV- EL SÍNDROME DE BURNOUT

Un tipo de estrés laboral es el síndrome de burnout. En los últimos años, se estima que siete de cada diez trabajadores se sienten quemados por su trabajo. Parece existir un consenso al considerarlo como una respuesta del individuo al estrés laboral crónico (Gil-Monte y Peiró, 1997). De hecho, se puede entender la relación entre el estrés laboral y el burnout como un continuo, donde el eslabón final podría llegar a ser el síndrome de burnout. Sobre si el Síndrome de Burnout es distinto al estrés o es una especificación o una consecuencia de la exposición prolongada a situaciones estresantes se han aportado criterios (Salanova, Martínez y Lorente, 2005) y ha sido definido como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia a evaluar negativamente la propia habilidad para el trabajo y relacionarse con las personas a las que se atienden, por la sensación de estar agotados emocionalmente, por el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y conductas de cinismo hacia los usuarios, de manera deshumanizada por el endurecimiento afectivo del profesional (Gil-Monte et al., 2005).

Fue descrito por primera vez por el psiquiatra estadounidense Herbert Freudenberger en 1974 como una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, así como desmotivación para el trabajo, junto con varios síntomas de ansiedad y depresión. Por aquel entonces, en 1976, la psicóloga social Cristina Maslach estudiaba las respuestas emocionales de los empleados de profesiones de ayuda a personas, describiendo el mismo síndrome que Freudenberger (Maslach y Jackson, 1981).

Maslach (1982) define el burnout como un síndrome de extenuación emocional, despersonalización y falta de logro personal en el trabajo, que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objeto de trabajo son las personas en cualquier tipo de actividad. Es un síndrome psicológico que aparece como respuesta a factores estresantes crónicos interpersonales en el trabajo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Asociado al inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo, que daña la calidad de vida de la persona que lo padece y disminuye la calidad de su trabajo. La situación le ha sobrepasado y queda reducida su capacidad de adaptación. Aparece como resultado de un proceso crónico en el que fallan las estrategias de afrontamiento.

Según Maslach et al. (2001) las dimensiones clave de esta respuesta de estrés son tres

- El **cansancio emocional (CE)**, que se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento físico y psicológico abrumador, la fatiga, etc. El sujeto tiene la sensación de estar “hecho polvo” y de tener demasiadas exigencias a partir del contacto con otras personas. La persona no responde a la demanda laboral y generalmente está irritado y deprimido

- La **despersonalización (DP)**, manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías, impersonales e insensibles hacia las personas destinatarias del trabajo.
- La **falta de realización personal (RP)**, está caracterizada por respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Representa la dimensión de autoevaluación.

Este síndrome se desarrolla evolutivamente:

En una primera etapa tiene lugar un desbalance entre las demandas y los recursos, se produce un estrés psicosocial.

En una segunda etapa se produce un estado de tensión psicofísica.

En la tercera etapa aparecen una serie de trastornos en la conducta.

En el burnout podemos ver la presencia de trastornos físicos como fatiga crónica, dolores de cabeza, tensión muscular, trastornos del sueño, cefaleas, taquicardias, gastritis, úlceras y enfermedades cardiovasculares entre otros (Vela- Bueno et al., 2008). También están presentes síntomas psicológicos como depresión, ansiedad, obsesión y fobias, ideas suicidas, cinismo, agresividad, agotamiento, fracaso, impotencia, frustración, etc. (Arbelo et al., 2008). Finalmente existen alteraciones como irritabilidad, conflictos con los compañeros, actitudes negativas, conductas adictivas al alcohol, tabaco u otras drogas, absentismo y distanciamiento (Maslach y Leiter, 1997). El cansancio emocional es un componente del desgaste y se han referido trastornos psicósomáticos en personas con alto grado de desgaste (Fernández, 2000).

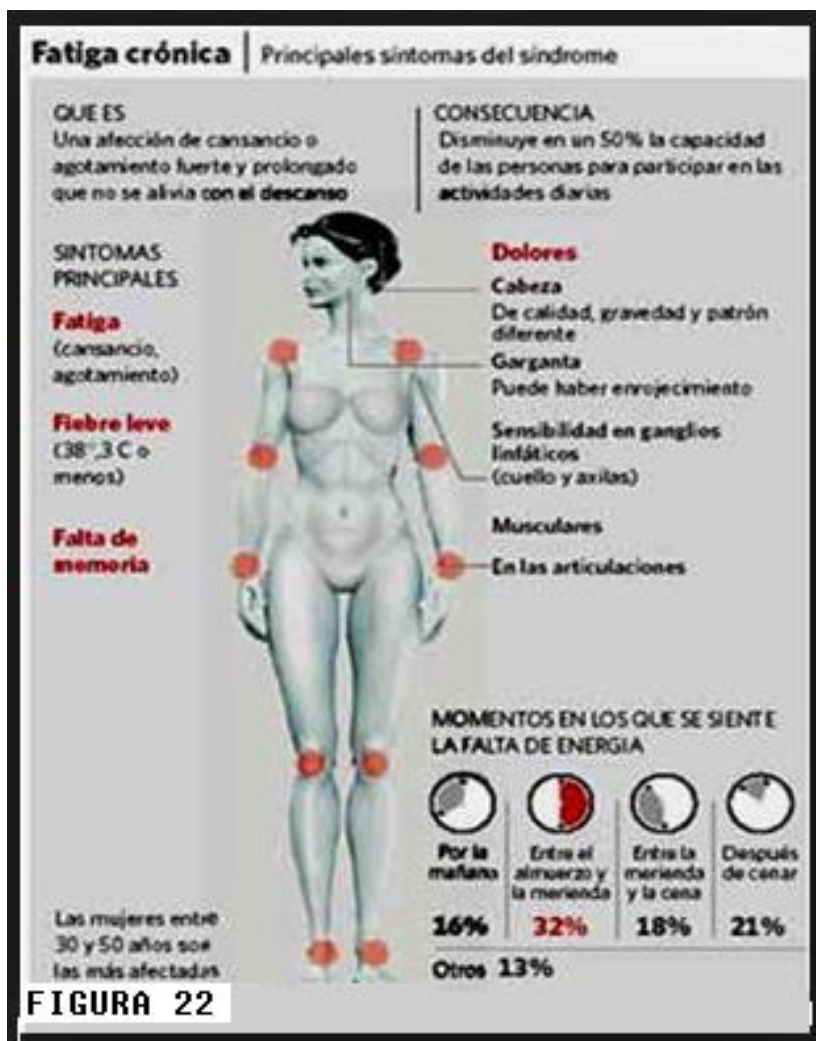


FIGURA 22

Pese a la considerable similitud que el “burnout” posee con el estrés, los dos conceptos entrañan diferencias significativas. Mientras que el estrés suele caracterizarse por una sobreimplicación en los problemas ocasionando daños principalmente físicos, agotamiento e hiperactividad emocional, en el “burnout” se hace referencia a un problema que genera falta de implicación, desgaste emocional y desmotivación como daños principales, afectando secundariamente a la pérdida de energía física. Además, las consecuencias del estrés pueden entrañar efectos positivos en exposiciones moderadas (*eustrés*), que no existen en el “burnout”. Cabe destacar que el estrés aparece como respuesta a estímulos potencialmente estresantes como puede ser un horario o una carga de trabajo excesivo, mientras que el “burnout” puede producirse por un trabajo no estresante pero altamente desmotivador, que inhiba las capacidades del sujeto.

Estrés	Síndrome de burnout
Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación y desvinculación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
El daño fisiológico es primario	El daño emocional es el primario
Agotamiento o falta de energía física	El agotamiento afecta a la motivación y a la energía psíquica
Depresión como síntoma para mantener la energía física	Depresión es semejante a una pérdida de ideales de referencia, tristeza
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (<i>eustrés</i>)	Sólo produce efectos negativos

FIGURA 23

<i>Consecuencias de la sobrecarga de trabajo, estrés laboral y burnout en los profesionales sanitarios</i>		
	<i>Consecuencias</i>	
<i>Sobrecarga de trabajo</i>	<i>Estrés</i>	<i>Burnout</i>
Indecisión en los problemas	Dificultad para concentrarse	Pérdida funcional parcial de los profesionales
Alargamiento de la jornada	Pérdida de calidad del propio trabajo	Disminución en la calidad de atención y cuidados recibidos por los beneficiarios de su trabajo
Baja productividad	Despersonalización	Consecuencias en el rendimiento de los servicios sanitarios y en la calidad de los servicios que prestan
	Déficit de memoria	Insatisfacción laboral
	Dificultad en la capacidad de aprendizaje	Sanitarios con deseo de cambiar de trabajo o puesto de trabajo
	Disminución en la capacidad de atender las urgencias que se presentan	Rotación puestos de trabajo
	Efectos adversos en la prestación de cuidados sanitarios	Absentismo
Incapacidad de reírse de sí mismo	Problemas con los niños	Cambios en los estados de ánimo, actitudes y conductas
	Susceptibilidad	
	Irritabilidad	
Sentimiento de soledad	Distanciamiento familiar	Perturbaciones del sueño
	Conflictos con la pareja	Problemas sexuales
	Insatisfacción en la actividad sexual	Cambios de peso
Aumento consumo (alcohol, tabaco)	Fumar (conflictos con pacientes y organizacionales)	Enfermedades cardiovasculares
	Alcoholismo (estrés económico)	Aumento de colesterol, triglicéridos, glucosa y ácido úrico
Falta de interés en otros temas no relacionados con el trabajo		Enfermedades menores (dolor cabeza, catarros, enfermedades musculares)
Sedentarismo físico		

V-AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés no siempre da lugar a efectos negativos. El efecto del estrés en la salud depende de lo adecuado de las estrategias de afrontamiento. El afrontamiento juega un papel importante como mediador entre las circunstancias estresantes y la salud. El afrontamiento es considerado en las investigaciones sobre el estrés laboral como una variable moderadora entre las demandas del trabajo y los resultados positivos o negativos de esta interacción (Salanova, Grau y Martínez, 2005), participando también en esta interacción variables personales como las expectativas de autoeficacia.

Cuando se usan estrategias de afrontamiento efectivas, las emociones se ajustan y la situación estresante se resuelve. El uso de estrategias de afrontamiento efectivas facilita el retorno a un estado de equilibrio, el cual minimiza los efectos negativos del estrés. Estas estrategias de afrontamiento adaptativas consiguen reducir el estrés y mejorar la respuesta, disminuyendo la reacción emocional negativa, independientemente de que solucionen el problema (Perea-Baena y Sánchez-Gil, 2008).

En cambio, estrategias de afrontamiento no adecuadas, aumentan los efectos negativos del estrés, son estrategias de afrontamiento desadaptativas, como el distanciamiento, que dañan el bienestar y aumentan el afecto negativo (Rovira et al., 2005).

También se ha constatado la importancia de la estrategia de autocrítica o autoinculpación como variable predictora (de vulnerabilidad) del desarrollo de la sintomatología somática (Martínez-Correa, Reyes, García-León y González-Jareño, 2006).

Hay estudios en el que se muestran los elementos 'críticos' clave que resultan predictores del bienestar y reductores del malestar en los empleados y en definitiva, aquellos factores psicosociales que sirvieran para mejorar la calidad laboral de las Pymes. (Ventura Salanova Llorens ,2008) Está encabezado en orden ascendente (de mayor a menor importancia) por las relaciones interpersonales, la calidad organizacional, la autoeficacia, la claridad de rol, la rutina, la sobrecarga emocional, la autonomía, el apoyo del supervisor, el feedback y la competencia emocional

Listado priorizado de factores críticos de éxito de la calidad en trabajadores de PyMES



FIGURA 24

MEDIDAS A ADOPTARSE PARA PREVENIR Y GESTIONAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

En muchas ocasiones se habla de la importancia de generar políticas tendientes a incrementar la productividad de los empleados dentro de una pyme, pues donde no abundan los recursos y la plantilla laboral, lograr dicho incremento es un beneficio extra. Sin embargo, vale aclarar que si un trabajador sufre de hiperproductividad, es un logro pero con peligro de estrés. El Departamento de Recursos Humanos o el director o gerente a cargo del grupo de trabajo debe generar un buen clima laboral, motivar al grupo y lograr de cada uno de ellos una productividad extra. Pero si ello se transforma en un exceso, ha aparecido un grave inconveniente: el estrés laboral.

Para evitarlo, será sencillo acudir al sentido común. Ocurre que gran cantidad de gerentes adoptan las nuevas tendencias de trabajo continuo, en el hogar, fuera de la oficina, post horario laboral y en condiciones no favorables. La falta de descanso y la poca retribución ante el exceso laboral será suficiente para que todo ello finalice en un empleado no feliz, muy poco productivo, con grandes posibilidades de recaer en una enfermedad y con posterior licencia.

El equilibrio lo determinará el sentido común, respetando horarios, descanso y almuerzo.

Con la adopción de un enfoque correcto, los riesgos psicosociales y el estrés laboral pueden prevenirse y gestionarse de modo satisfactorio sea cual sea el tamaño o el tipo de empresa. Se pueden abordar de la misma manera lógica y sistemática que otros riesgos para la salud y la seguridad en el lugar de trabajo.

La gestión del estrés no es sólo una obligación moral y una buena inversión para los empresarios, sino un imperativo legal establecido en la Directiva Marco 89/391/CEE, respaldado por los acuerdos marco de los interlocutores sociales en relación con el estrés laboral y el acoso y la violencia en el trabajo.

Por otra parte, en el Pacto europeo para la salud mental y el bienestar se reconocen las cambiantes demandas y las crecientes presiones que hay en los lugares de trabajo, y se anima a los empresarios a que apliquen medidas adicionales de forma voluntaria para fomentar el bienestar mental.

Aunque sobre los empresarios recae la responsabilidad jurídica de garantizar que los riesgos en el lugar de trabajo se evalúen y controlen adecuadamente, es fundamental que los trabajadores también participen. Los trabajadores y sus representantes son quienes mejor comprenden los problemas que pueden producirse en su lugar de trabajo. Su participación garantizará que las medidas adoptadas sean apropiadas y eficaces

En comparación con Francia o Alemania, mejorar la prevención y diagnóstico del estrés en las empresas sigue siendo una "asignatura pendiente" en España. Ante estas situaciones de estrés laboral, el especialista en psicología clínica y director de la Unidad de Estrés de la Clínica Dexeus de Barcelona, Miguel Casas, ha incidido en la necesidad de formar a médicos y a empresas, proporcionándoles una serie de herramientas que les permitan detectar de forma precoz esta creciente problemática y abordarla de una manera eficaz. Es a ellos a los que hay que dar formación para saber cómo afrontar, tanto ellos como sus empleados, este problema. Los expertos han apuntado la necesidad de transmitir a las empresas y a sus departamentos de recursos humanos que se trata de un asunto "muy serio", y trae consigo una "pérdida de productividad" para la empresa. Por último, dejan claro que "el estrés no es una enfermedad, sino que la enfermedad puede ser una consecuencia del estrés".

FASES DE LA INTERVENCION.

1.-PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Cabe además resaltar, que la evaluación permite detectar aquéllas condiciones de trabajo que no sólo generan daños a la salud de los trabajadores, sino que son susceptibles de producir disfunciones en el rendimiento y la calidad de la empresa. De esta forma, se pueden implantar mejoras de las condiciones de trabajo desde una perspectiva más amplia, en un entorno exento de conflictos. Por ello y puesto que es una parte más del proceso de evaluación de riesgo que todas las organizaciones deben efectuar con carácter obligatorio, es importante que la evaluación de riesgos psicosociales se considere desde una perspectiva proactiva. El objetivo de la evaluación es valorar el nivel de riesgo para la salud que determinados factores organizacionales pueden producir y no las consecuencias de los mismos. El proceso de diagnóstico es mucho más amplio que la mera obtención de impresiones subjetivas y su objetivo final se centra en las causas o condiciones de riesgo.

Comienza con la recogida de información sobre las condiciones organizativas, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, para lograr una primera aproximación a los factores de riesgo psicosocial. Además, se recaban datos sobre el funcionamiento global de la organización y su contexto. Para valorar las condiciones de trabajo que son susceptibles de producir estrés es necesario obtener información de los trabajadores. Al tratarse de una percepción personal y subjetiva, con el fin de evitar sesgos debidos a interpretaciones personales, es indispensable cotejar dicha información con los datos objetivos de que se dispone.

Información objetiva	Información subjetiva
<p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Datos generales de la empresa (organigrama oficial, horarios, sistemas de promoción, etc.)• Características sociodemográficas de la plantilla (sexo, edad, nivel sociocultural, antigüedad en la empresa)• Daños a la salud (absentismo, bajas laborales, índices de rotación de puestos, declaraciones de incapacidad, siniestralidad, cambios de puesto...)• Daños a la productividad (aspectos relacionados con el rendimiento y la calidad)• Actas de reuniones del Comité de Seguridad y Salud, informes anteriores de prevención, etc.	<p>Se ha de tener en cuenta la información procedente de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dirección• Servicio de prevención• Servicio médico si lo hubiera• Departamento de personal• Mandos intermedios• Trabajadores• Otros departamentos que se consideren relevantes

FIGURA 25

• La evaluación no termina con la determinación del nivel de riesgo existente, sino que el proceso ha de continuar con la propuesta de medidas preventivas y su posterior seguimiento. Es absolutamente imprescindible la implicación de la dirección. Es imprescindible clarificar desde

el primer momento que dichas actuaciones son necesarias pero no suficientes, habiéndose de priorizar las intervenciones de carácter organizacional (modificación de procesos, organización, de los mismos, etc.).

A continuación, se describen las diferentes categorías y condiciones específicas a valorar como factores de riesgo psicosocial.

CATEGORÍA		CONDICIONES ESPECÍFICAS
Ambientales		<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico • Organización • Puesto
Interindividuales / psicosociales		Cantidad y calidad de las relaciones con compañeros y supervisores
Personales		Características de la personalidad, el estado anímico, las características disposicionales, el estado físico general, los factores sociodemográficos, etc.

AMBIENTE FÍSICO	ORGANIZACIÓN	PUESTO
<p>Niveles de agentes físicos fuera de los estándares de confort establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temperatura • Humedad • Ventilación • Iluminación • Ruido • Espacio 	<ul style="list-style-type: none"> • Elevado tamaño de la empresa • Complejidad (horizontal y vertical) • Centralización del poder y toma de decisiones • Elevada formalización en los procedimientos • Escasa participación / comunicación • Estilos de supervisión inadecuados • Implantación no participativa de nuevos procedimientos y tecnologías 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad y conflicto de rol • Inadecuada carga de trabajo • Escasez de autonomía y uso de habilidades • Contenido fragmentado y monótono • Aislamiento social • Inadecuada distribución horaria • Inestabilidad temporal, incertidumbre • Sistemas de promoción carentes o inadecuados

FIGURA 26

Los daños humanos y materiales derivados de unas condiciones de trabajo deficientes se pueden clasificar en los cuatro siguientes tipos de riesgos

- De accidente**, consecuencia de unas inadecuadas condiciones de seguridad.
- De enfermedad profesional**, consecuencia de unas inadecuadas condiciones medioambientales en el trabajo.
- Fatiga**, relacionado con un exceso de carga de trabajo.
- Insatisfacción y/o estrés laboral**, relacionado con una mala organización del trabajo.

En la siguiente tabla se indican las formas más comunes de los distintos riesgos laborales en una Pequeña y Mediana Empresa (PYME).

Formas más comunes de los riesgos laborales.

RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO. CÓDIGOS DE FORMA	
RIESGO DE ACCIDENTE	RIESGO DE ENFERMEDAD PROFESIONAL
010 Caída de personas a distinto nivel	310 Exposición a contaminantes químicos
020 Caída de personas al mismo nivel	320 Exposición a contaminantes biológicos
030 Caída de objetos por desplome o derrumbamiento	330 Ruido
040 Caída de objetos en manipulación	340 Vibraciones
050 Caída de objetos desprendidos	350 Estrés térmico
060 Pisadas sobre objetos	360 Radiaciones ionizantes
070 Choques contra objetos inmóviles	370 Radiaciones no ionizantes
080 Choques contra objetos móviles	380 Iluminación
090 Golpes/cortes por objetos o herramientas	
100 Proyección de fragmentos o partículas	FATIGA
110 Atrapamiento por o entre objetos	410 Física. Posición
120 Atrapamiento por vuelco de máquinas o vehículos	420 Física. Desplazamiento
130 Sobreesfuerzos	430 Física. Esfuerzo
140 Exposición a temperaturas ambientales extremas	440 Física. Manejos de cargas
150 Contactos térmicos	450 Mental. Recepción de la información
161 Contactos eléctricos directos	460 Mental. Tratamiento de la información
162 Contactos eléctricos indirectos	470 Mental. Respuesta
170 Exposición a sustancias nocivas o tóxicas	480 Fatiga crónica
180 Contactos con sustancias cáusticas y/o corrosivas	
190 Exposición a radiaciones	INSATISFACCIÓN
200 Explosiones	510 Contenido
211 Incendios. Factores de inicio	520 Monotonía
212 Incendios. Propagación	530 Roles
213 Incendios. Medios de lucha	540 Autonomía
214 Incendios. Evacuación	550 Comunicaciones
220 Accidentes causados por seres vivos	560 Relaciones
230 Atropellos o golpes con vehículos	570 Tiempo de trabajo

A continuación se explican de forma detallada aquellos en las que nos centraremos más específicamente por estar directamente relacionadas con los aspectos médicos del estrés y sobre las que pondremos más hincapié en el programa de prevención del stress

Física. Esfuerzo. Se considera la existencia de fatiga crónica cuando exista una agitación y/o cansancio duradero, debido a un trabajo intenso y prolongado y que se reitera de forma habitual a lo largo de sucesivas jornadas laborales.

Mental. Recepción de la información. Se refiere a situaciones de estrés, tensión, etc., derivadas de los modos de recepción de información.

- **Mental. Tratamiento de la información.** Se refiere a situaciones de estrés, tensión, etc., derivadas del tratamiento de información.

- **Mental. Respuesta.** Incidentes que tienen su origen en las situaciones de estrés, tensión, etc., derivadas de las formas de respuesta, a los que las personas no pueden adaptarse apareciendo la fatiga nerviosa y la posibilidad de trastornos emocionales y alteraciones psicósomáticas.

- **Fatiga crónica.** Fatiga que aparece después de varios ciclos en los que la relación que hay entre el entrenamiento y la recuperación se va desequilibrando, ocasionando un cuadro sistémico de fatiga que, como siempre, conlleva al descenso del rendimiento.

- **Contenido.** Producida por trabajos con carencia o bajo contenido que pueden originar malestar, problemas psíquicos y otras enfermedades que afectan a la salud.

- **Monotonía.** Producida por trabajos repetitivos y rutinarios que pueden originar afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos y otras enfermedades que afectan a la salud.

- **Roles.** Se engloban aquellos riesgos originados por la organización del trabajo: contenido, monotonía, roles, autonomía, comunicaciones, relaciones, tiempo de trabajo, etc.
- **Autonomía.** Se refiere a la falta de autonomía e iniciativa que consiste en que todo o casi todo está prescrito, afirmación que podría considerarse como el germen de la aparición de riesgos de origen psicosocial, tales como el estrés y la insatisfacción.
- **Comunicaciones.** Hace referencia a la existencia de una deficiente comunicación tanto desde el punto de vista vertical como horizontal en la organización, es decir, entre mandos y subordinados o/y entre los propios trabajadores. Puede provocar estrés y conflictos laborales.
- **Relaciones.** Se refiere a la existencia de inadecuadas relaciones en el ámbito laboral, que puede dar lugar a situaciones de estrés y conflictos laborales y/o personales entre otros.
- **Tiempo de trabajo.** Es un factor determinante de riesgo laboral. Se puede contemplar desde distinto puntos de vista: jornadas de trabajo, pausas o descanso, horarios, trabajo a turnos, trabajos nocturnos, etc.

RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES

RIESGOS EXISTENTES
Uso continuado de un ordenador
Manipulación manual de cargas
Tareas repetitivas
Posturas forzadas
Iluminación de los puestos de trabajo
Ambiente térmico
Ritmos de trabajo
Relaciones de trabajo
Diseño de maquinaria, herramientas, mobiliario, etc.
Distribución de tareas o funciones
Otros aspectos ergonómicos y psicosociales
Trabajo nocturno

FIGURA 27

Para ello se emplean diferentes técnicas de recogida de información.

Técnicas de recogida de información a emplear:

- Observación directa de puestos y desarrollo del trabajo- diferencias entre el procedimiento real y el prescrito
- Cuantitativos (métodos de evaluación psicosocial)
- Cualitativos (entrevistas personales, grupos de discusión)

Figura 28

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo tiene entre sus principales cometidos el desarrollo de procedimientos y metodologías destinadas a facilitar la evaluación de riesgos laborales y la aplicación de las correspondientes medidas preventivas. Es importante señalar que la metodología de evaluación de riesgos (inicial, general o específica), no depende del criterio del tamaño de la empresa. En este sentido, es erróneo pensar que los métodos de PYMES son únicamente para pequeñas y medianas empresas, mientras que el INSHT, INSL o ISTAS 21 lo son para las grandes. Su uso depende de la situación en la que se encuentren los puestos concretos, así como del alcance que se pretenda otorgar a la evaluación (por ejemplo, los cuestionarios PYMES 20, 21 y 22, pueden ser tan útiles para la fase de identificación de riesgos como el FPSICO en cualquier empresa). La elección de la metodología a emplear depende finalmente de los criterios del servicio de prevención, una vez consensuados con la dirección de la empresa y efectuada la correspondiente consulta con los trabajadores.

A continuación se describen los métodos de evaluación psicosocial a emplear más comúnmente utilizados

Cuestionarios de Evaluación de las Condiciones de Trabajo para PYMES: Diseñados para identificar y evaluar la presencia de riesgos ergonómicos y psicosociales. La herramienta metodológica se dirige a priori, a la evaluación de las condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas, pudiendo utilizarse también en la primera fase de identificación de riesgos psicosociales de las grandes empresas por ser un método sencillo, capaz de detectar deficiencias en el análisis preliminar de las condiciones psicosociales. Por su vinculación específica al ámbito psicosocial, se destacan los siguientes:

- Cuestionario 20: Evaluación de la carga mental. En él se valoran aspectos relacionados con la cantidad y complejidad de la información que debe tratarse, el tiempo y su estructuración en pausas, el ritmo de trabajo, el tratamiento de la información, la experiencia o conocimiento del trabajador, el entorno físico, etc.
- Cuestionario 21: Evaluación del trabajo a turnos. Este cuestionario contempla entre otros, la presencia de trabajo a turnos y nocturno evaluando su estructuración y elaboración, la participación de los trabajadores en la determinación de los equipos, las condiciones de salud para el desempeño de dichos puestos, la carga de trabajo y la garantía de igualdad en los medios de prevención existentes.
- Cuestionario 22: Evaluación de los factores psicosociales. En él se recogen aspectos referidos a la monotonía de las tareas, la aptitud de los trabajadores, la repercusión en el producto final del trabajo, la organización del trabajo, la autonomía, la estructuración de pausas o la definición de rol, entre otros.

Cuestionarios complementarios

Se usan para orientar sobre las posibles patologías que puedan existir en determinadas áreas. Los resultados se deben emplear como indicadores a integrar en las conclusiones obtenidas por los métodos de evaluación, para matizar su significado.

Cuestionarios de evaluación de síntomas físicos

- Test de Salud Total (Langner Amiel)
- SF-36 Health Survey (Maruish y Mark, 1999)
- General Health Questionnaire (GHQ) (Goldberg y Williams, 1979)
- Escala de Síntomas Somáticos-Revisada (ESS-R) (Sandín y Chorot, 1995)
- Nottingham Health Profile (NHP) (Hunt et al., 1981)

Cuestionarios de evaluación del estrés laboral

- Occupational Stress Questionnaire (Elo. et al., 1992)
 - ✓ Working Conditions and Control Questionnaire (WOCOCQ)
 - ✓ Job Content Questionnaire (JCQ) (Karasek, 1998)
 - ✓ Occupational Stress Indicator (OSI) (Cooper et al., 1988)
 - ✓ Job Stress Survey (JSS) (Spielberg, 1994)
 - ✓ Ire-32 (González de Rivera et al., 1988)

Cuestionarios de evaluación del síndrome de burnout

- Maslach Burnout Inventory (MBI, Maslach y Jackson, 1986)
- Cuestionario Breve de Burnout (CBB) (Moreno-Jimenez, 1997)
- Teacher Burnout Scale (Seidman y Zager, 1986)
- Tedium Measure (Pines, Aronson y Kafry, 1981)
- Staff Burnout Scale (SBS) (Jones, 1980)
- Escala de Variables Predictoras del Burnout (EVPB, de Aveni y Albani, 1992)
- Indicadores de Burnout (Gillespie, 1979 y 1980)
- Cuestionario para la Evaluación del "síndrome de estar quemado por el trabajo" en Profesionales de la Salud (CESQT PS, Gil Monte, 2005)

2.-DETERMINACIÓN DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS

Una vez conocidas las condiciones psicosociales que suponen un riesgo significativo para la salud de los trabajadores, se han de explicitar los aspectos que se pretenden mejorar y realizar un pequeño análisis que indique qué tipo de estrategias serán las más adecuadas para llevar a cabo su implantación.

En esta fase, se comunican los resultados obtenidos a los distintos actores implicados, previa verificación de que la información no pone de manifiesto la identidad de ningún trabajador. De cualquier forma, se ha de mencionar que al igual que en el resto de especialidades técnicas, se habrá de anteponer la adopción de medidas de carácter colectivo sobre las individuales, es decir, se priorizará la intervención sobre la organización a la intervención sobre las personas, sin perjuicio de ser complementadas las primeras, con otras medidas individuales, como la formación, la capacitación, etc.).

Elaboración del informe final

Como resultado de la evaluación realizada, se deberá elaborar un informe en el que se recojan todos los puntos anteriormente mencionados, reflejando todo el proceso de evaluación y facilitando su posterior supervisión y revisión. La elaboración del mismo se realiza con objeto de:

- Transmitir información a las personas pertinentes (trabajadores, representantes en materia de seguridad, directivos, etc.)
- Facilitar la información a las autoridades supervisoras
- Describir las medidas preventivas adoptadas
- Revisar dichas medidas en caso de cambio de condiciones o de revisión de la evaluación

Información mínima a contemplar en el informe

<p>Tipo de evaluación y procedimiento de realización</p>	<p>Descripción de la forma en la que se ha realizado el proceso de evaluación: técnico que lo realiza, causa de la solicitud, reuniones previas mantenidas con la dirección, garantías de anonimato y confidencialidad, especificación de los objetivos, actuaciones realizadas con anterioridad en el ámbito psicosocial...</p>
<p>Personas implicadas y población a la que va dirigida el estudio</p>	<p>Mención de los actores implicados y de los que se solicita la participación activa: dirección, servicio médico, prevención, RRHH, representantes de los trabajadores, etc.</p> <p>Asimismo, se debe contemplar la población sobre la que se realiza el estudio o las características de la muestra, en su caso</p>
<p>Descripción del puesto adoptado como unidad de análisis</p>	<p>Descripción de los puestos a evaluar y justificación de los motivos de selección y agrupamiento de los mismos</p>
<p>Metodología y herramientas empleadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Método cuantitativo utilizado (FPSICO, ISTAS21, INSL, etc.) • Métodos cualitativos: entrevistas o grupos de discusión (número de entrevistas, forma de realización y elección de participantes...).
<p>Riesgos detectados</p>	<p>Relación de los riesgos psicosociales que se han identificado como significativos: estrés, agresión, etc.</p>
<p>Magnitud de los riesgos</p>	<p>Resultado del proceso de diagnóstico: valoración de los riesgos según su magnitud, probabilidad, alcance (bajo-medio-alto, leve-moderado-grave, etc...)</p>
<p>Priorización de intervención</p>	<p>Conclusiones del análisis coste-beneficio realizado por los distintos actores implicados y establecimiento del orden de intervención</p>
<p>Medidas preventivas y correctoras específicas</p>	<p>Especificación de las medidas preventivas a establecer para minimizar la exposición de los trabajadores a los riesgos detectados, definiendo su modo de implementación</p> <p>También se han de considerar las anomalías o incidentes ocurridos durante su realización</p>

Información mínima a contemplar en el informe (continuación)	
Asignación de responsabilidades y recursos	Personas y recursos asignados para la introducción de las medidas preventivas, definición de responsabilidades y criterios de consideración de finalización de cada tarea
Planificación temporal, cronograma (tiempo y duración) incluyendo en éste un plan de evaluación y seguimiento	Cronograma o planificación temporal prevista para implementar las medidas concretadas, fechas de inicio y de seguimiento. Establecimiento de los plazos de revisión periódica junto con la valoración de su eficacia y posibles modificaciones a implementar

3.-ESTRATEGIAS DE INTERVENCION.

En función del foco, las estrategias pueden ser tanto individuales u organizacionales. Cuando se detecta una falta de recursos personales, se utilizaran estrategias centradas en el individuo para aumentar y mejorar sus recursos personales, lo que suponen una implicación activa del trabajador, pretendiendo dotarle de conocimientos, generar competencias y desarrollar sus habilidades, etc.

Cuando el problema está en las altas demandas y/o los bajos recursos laborales, el foco se pone en la organización y las estrategias van orientadas a mejorar la situación, aumentando la variedad de tareas, resolviendo conflictos de rol o mejorando el estilo de liderazgo, por ejemplo.

Es posible también combinar las estrategias, categorizadas según su objetivo o su enfoque, hacia el individuo, a la organización, a ambos, en los niveles primario (prevención), secundario (detección) o terciario (intervención). Esta combinación de los dos ejes (tipo de prevención - foco de actuación) da lugar a distintos modos de prevención e intervención (Lorente, Salanova y Martínez, 2007).

Por otra parte, se describen algunos elementos que garantizan el éxito de los programas de intervención, que son para Salanova y Llorens (2008) los siguientes:

Planificación temporal teniendo en consideración que puede haber cambios, retrasos, etc., y que además previene que se dilate demasiado el proceso de evaluación-intervención - reevaluación. Esta planificación adaptada a las circunstancias de cada caso y considerando los recursos disponibles, favorece las expectativas ajustadas y evita situaciones de frustración y el desánimo.

Confidencialidad y anonimato garantizado para los participantes en el proceso de intervención psicosocial.

Participación de la dirección y de los trabajadores. No solo se está obligado por ley a participar, sino que si esta participación no se da o se da de forma inadecuada, puede entorpecer y reducir la validez de los resultados, la desmotivación de los trabajadores y su implicación en el proceso de cambio debido a la intervención psicosocial.

Compromiso de la dirección, de los mandos intermedios y de los ejecutores del programa. Todas las personas implicadas de una u otra forma en este proceso determinarán en gran medida cómo se llevan a cabo las intervenciones.

Intervenciones casi experimentales basadas en el modelo de investigación - acción y en los que se evalúe la eficacia de la intervención sobre el estrés a corto, medio y largo plazo. A esto se une la diferenciación de las personas en dos grupos: grupo intervenido (que recibe el tratamiento) y grupo control (que recibe el tratamiento por motivos éticos al finalizar la intervención).

En los últimos años se han puesto a prueba herramientas de comprobación del estrés en el trabajo adecuadas para las pyme. Uno de ellos es el **WORK POSITIVE** (*Trabajar en positivo*). El Midland Health Board (Servicio sanitario de la región de Midland) deseaba elaborar un programa de prevención del estrés dirigido a su personal, en el marco de la estrategia organizativa general, para mejorar la calidad de la vida laboral. Como parte de este proceso se constató la necesidad de contar con una herramienta de comprobación del estrés organizativo. La autoridad nacional responsable de la salud y la seguridad, la Health and Safety Authority, deseaba desarrollar y poner a prueba una herramienta de evaluación sencilla, fácil de usar, que siguiera un enfoque de gestión y evaluación de riesgos y que resultara adecuada tanto para su utilización por parte de las PYME como por otras organizaciones más grandes

«Work Positive» es un proceso que se desarrolla en cinco pasos destinado a gestionar el estrés en el lugar de trabajo, tal como se indica a continuación:

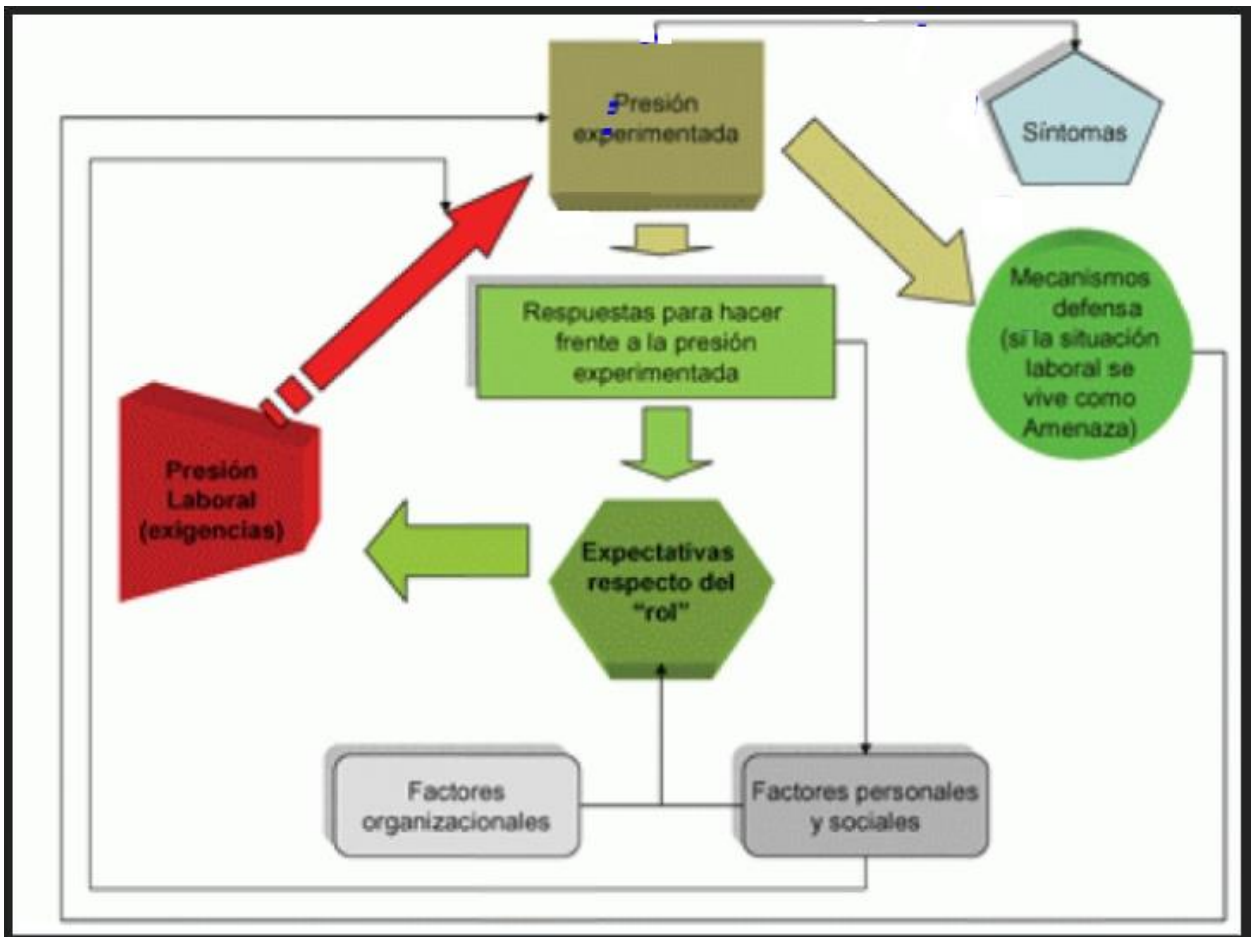
Paso 1: Aumentar la sensibilización, demostrar y generar compromisos

Paso 2: Evaluación comparativa (*benchmarking*)

Paso 3: Identificación de riesgos, utilización del cuestionario de evaluación de riesgos

Paso 4: Identificación y aplicación de soluciones

Paso 5: Evaluación de las soluciones y revisión de los riesgos entorno psicosocial en el trabajo, entre las que se encuentra



MEDIDAS ORGANIZATIVAS

Suponen el tipo de actuación preferente en toda intervención dirigida a prevenir posibles riesgos psicosociales del entorno laboral. No obstante, hay que tener en cuenta que estas medidas no son siempre posibles y que la implementación de cambios profundos en las estructuras organizacionales puede llevar asociado grandes costes. El alcance de sus resultados es mucho mayor que la acción individual y generalmente sus beneficios son más duraderos y tienen una mayor repercusión en la mejora de la competitividad y la productividad empresarial.

Moriana y Herruzo (2004) señalan que a pesar de que las características organizacionales están consideradas como determinantes en la aparición del estrés laboral, su modificación es prácticamente inviable si no se cuenta con el apoyo de las distintas administraciones, de las empresas, afectando tanto a decisiones políticas como económicas. Esto puede ser la causa de que muchas de las propuestas de intervención organizacional no hayan tenido el desarrollo necesario y deseable

Según Peiró y Salvador (1993), pueden implementarse algunas de las siguientes líneas en la mejora organizacional que se detallan en páginas siguientes.

A continuación se presentan resumidos, las principales orientaciones y objetivos sobre los que trabajar en el desarrollo de las medidas preventivas para la disminución de los factores de riesgo psicosocial relacionados con el estrés.

Intervención	Orientación	Objetivo
Sobre la organización	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional descentralizada Lograr un estilo de supervisión óptimo Establecer canales que fomenten la comunicación Promover la participación de los empleados Desarrollar un documento que recoja la cultura de empresa Declaración de principios
	Puesto y adaptación a la persona	<ul style="list-style-type: none"> Selección de perfil adecuado y ajuste entre puesto y trabajador Establecer planes de formación y desarrollo profesional individualizados Clarificar los roles y ajustar la carga de trabajo Evitar la monotonía y repetitividad excesiva de tareas Fomentar la autonomía de los trabajadores Establecer horarios flexibles y adaptados Favorecer las relaciones interpersonales Introducción de cambios progresivos y flexibles
	Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> Iluminación Ruido Temperatura y humedad Cromática
Sobre el individuo	<ul style="list-style-type: none"> Mejora en habilidades comunicacionales Manejo del tiempo Entrenamiento en asertividad Entrenamiento en manejo de problemas Técnicas de relajación Promoción del ejercicio físico Búsqueda de apoyo social Ocio 	

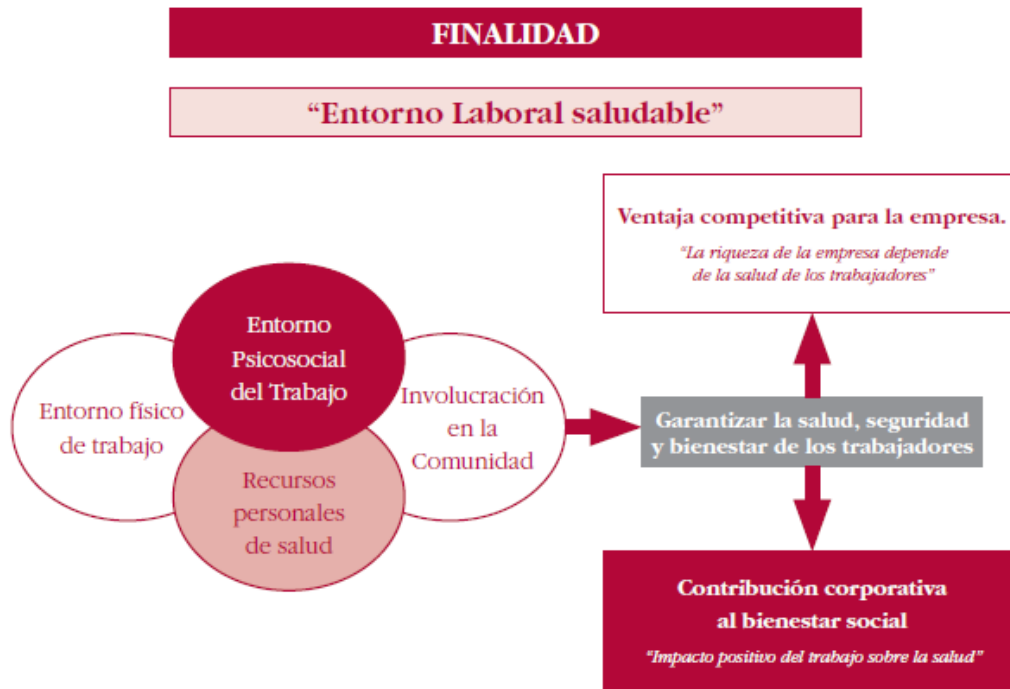
Estrategias dirigidas a la intervención sobre la estructura organizacional

- **Estructura organizacional descentralizada.** Se deberá promover la descentralización en la toma de decisiones, evitando crear estructuras rígidas y altamente jerarquizadas en las que el control decisional se concentre en pocas personas. En su defecto, se ha de considerar la creación de subunidades de trabajo en las que se facilite la participación para fomentar la vinculación y el sentido de pertenencia, así como garantizar el ajuste de la toma de decisiones a las necesidades de la situación y de los equipos de trabajo.
- **Lograr un estilo de supervisión óptimo.** Un estilo directivo dirigido a potenciar las cualidades de cada trabajador manteniendo la autoridad y habilidades sociales oportunas, logrará una mayor implicación y motivación entre los empleados. Para ello se ha de establecer un tipo de liderazgo asertivo que ejerza la supervisión con firmeza y flexibilidad, dando pautas de actuación comunes y claras, que a su vez permitan cierta autonomía y creatividad individual potenciando la delegación responsable. La gestión de emociones en el equipo y la potenciación de una actitud positiva son elementos clave en el éxito de los mandos, considerando su función de ser gestores tanto de personas como de soluciones.
- **Establecer canales que garanticen la comunicación eficaz.** Es importante mantener vías abiertas y preferiblemente explícitas de comunicación entre los empleados y los estratos superiores, así como entre los mismos trabajadores. La apertura de canales de comunicación que aseguren el feedback tanto a nivel vertical como horizontal, garantizará la disminución de los problemas relacionados con el conflicto y la ambigüedad de rol, facilitando en cambio, la creación de expectativas realistas y ajustadas. Preferiblemente, éstos han de procurarse en diversas tipologías, ya sean orales como las charlas, conferencias, reuniones de equipo e inter-equipos, grupos de debate o grupos de trabajo, o escritos, como los buzones de sugerencias, foros vía intranet, notificaciones periódicas, disponibilidad de documentación sobre procedimientos y normativas, establecimientos de vías de propuestas de mejora, etc. Además, se ha de prestar especial atención al hecho de que la información que la empresa emite hacia los trabajadores (vertical descendente) sea sencilla, clara, precisa, coherente, que adapte su frecuencia a las necesidades de la organización, estableciendo los sistemas necesarios para garantizar su recogida, tratamiento y transmisión. Mantener medios de comunicación oficiales eficaces, claros y directos que eviten la rumorología y la inseguridad de los empleados, asegurarán una buena comunicación. Por su parte, disponer de vías explícitas de exposición de quejas y sugerencias, también suele ser una buena estrategia a considerar siempre que exista una información de vuelta adecuada.
- **Promover la participación de los empleados.** Para lograr una participación activa de los trabajadores es necesario que éstos entiendan el significado y las consecuencias de sus actos en la empresa. Para ello es importante dar a conocer el mecanismo de recepción y valoración de sus opiniones, así como la decisión finalmente asumida. Algunos ejemplos de actuaciones dirigidas a este fin, son la creación de grupos de mejora, equipos de trabajo y apoyo, etc. La apertura al diálogo y la consideración de las opiniones de los empleados por parte de las estructuras decisionales en ciertos temas, aumentará la identificación con la tarea. Del mismo modo, su involucración en actividades que la organización promueve, fomenta el vínculo y el compromiso que las personas mantienen con la empresa. Además, el desarrollo de actividades que defiendan los valores de la empresa incluso fuera del ámbito puramente organizacional, es también un elemento de gran utilidad en la cohesión de equipo, motivación y vinculación.
- Desarrollar un documento que recoja la cultura de empresa y en el que se reflejen los valores que la organización respalda y pretende transmitir, así como las estrategias, fines y naturaleza de la misma. En él se establecen las prioridades organizacionales y el compromiso con la seguridad y salud de sus empleados, que habrán de participar tanto en la elaboración como en las sucesivas

revisiones del mismo. Este documento deberá estar al alcance de todos los empleados y se debe fomentar su consulta y modificación, adaptándolo a las nuevas situaciones.

- Declaración de principios de igualdad y establecimiento de protocolos frente al acoso moral o sexual en el trabajo. La empresa debe mostrar firmemente su apoyo a un ambiente de trabajo respetuoso, de igualdad de criterios y de tolerancia cero a cualquier tipo de violencia, discriminación o conducta de acoso, además de reflejar las consecuencias que acarrearán las mismas.

Programas para mejorar el clima organizacional, como un esfuerzo a largo plazo en la cultura organizacional y en los procesos sociales y humanos de las instituciones. Este clima organizacional incluirá percepciones, sentimientos, afecto, humor y vivencias emocionales compartidas por un equipo en una organización determinada.



Modelo OMS entorno laboral saludable

Estrategias dirigidas al puesto y a su adaptación al trabajador

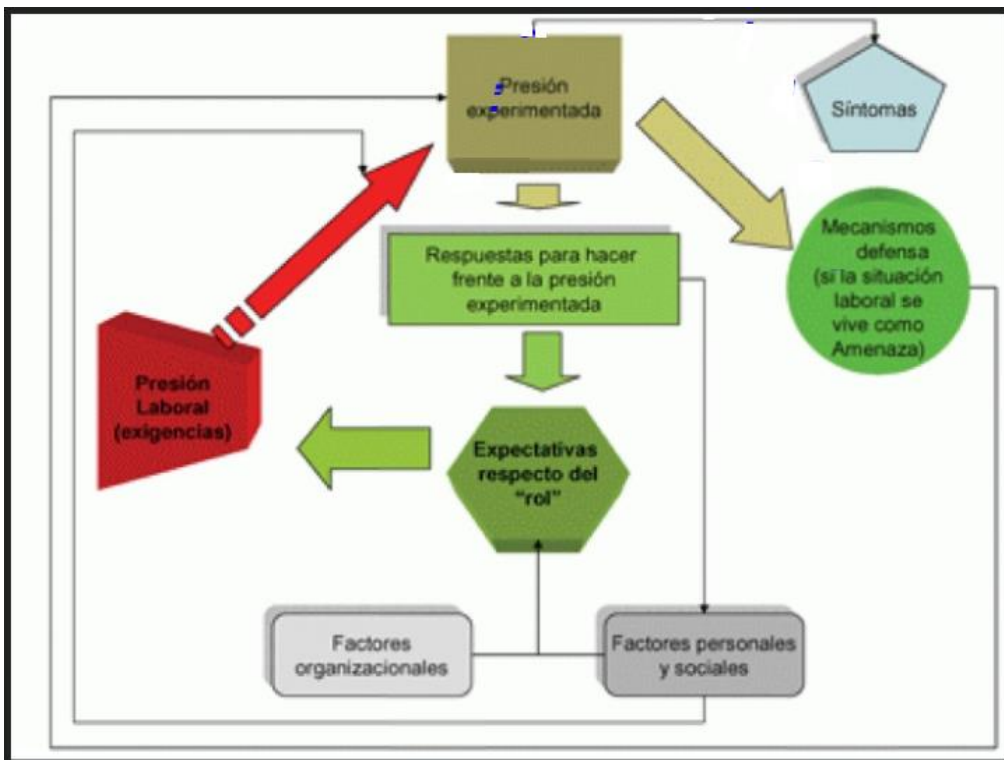
- **Selección adecuada y ajuste puesto-trabajador.** Seleccionar un perfil ajustado a los requerimientos de cada puesto de trabajo concreto, optimizando el potencial de cada persona, es también una importante herramienta para prevenir futuros problemas de inadecuación. Además, en la incorporación al lugar de trabajo, se ha de valorar la posible necesidad de formación o ajustes sucesivos. De la misma manera, el seguimiento de la incorporación y de la adaptación del trabajador es importante tanto en el periodo inicial, como en momentos puntuales en los que pudieran existir cambios en los procedimientos o circunstancias. Para completar este ciclo, es indispensable que en el momento de salida de una persona de la empresa, se realice un adecuado proceso de finalización, esclareciendo las causas de su abandono y evitando la publicidad negativa que la despreocupación puede generar.
- **Establecer planes de formación y desarrollo profesional individualizados** que tengan en cuenta las necesidades de la persona y sus capacidades potenciales, valorando el complejo aptitud-actitud. De esta forma, se pretende incentivar el trabajo desarrollado aumentando la calidad de los resultados y con ello, la satisfacción de los trabajadores. Es importante recompensar y reconocer los méritos e individualizar los planes de futuro para cada empleado según sus características personales. Planes de carrera con adecuadas oportunidades, que además de minimizar el estrés sea un importante factor de motivación y compromiso. Fernández-Garrido (2001) clasifica estos planes en programas de transición, programas de formación - trabajo, programas para facilitar la progresión y aquellos otros dirigidos a facilitar el tránsito del desempleo al empleo
- **Clarificar los roles y ajustar la carga de trabajo.** Se deben evitar posibles ambigüedades en las tareas a desempeñar y clarificar los objetivos y actuaciones descritos en cada puesto. La carga de trabajo cuantitativa y cualitativa también debe ajustarse a las necesidades del puesto y de la persona que lo desarrolla. Favorecer un clima de transparencia que minimice las ambigüedades y los conflictos, aumentar la participación en la gestión, la negociación de roles, asignando responsabilidades de modo negociado y clarificando las expectativas de los trabajadores. Resultará beneficioso también para la reducción del estrés, los estilos de dirección participativos, el establecimiento de objetivos claros y realistas y los sistemas de evaluación adecuados y transparentes defienden un feedback de los resultados de las tareas, como una de las mejores estrategias para disminuir el estrés. Gil-Monte y Peiró (1997) proponen en esta línea, que se implementen sistemas de evaluación y retro-información adecuados, así como incentivos y reconocimientos por parte de las administraciones. Además de incrementar el reconocimiento social con una intervención desde las asociaciones, los sindicatos y las organizaciones, para que la comunidad tome conciencia de la importancia de la función realizada.
- **Evitar la monotonía y repetitividad excesiva de tareas.** Siempre que sea posible, se debe facilitar la alternancia de tareas y funciones, con objeto de evitar los efectos perjudiciales producidos por la monotonía y la pasividad. En aquellas empresas en las que el trabajo se divide en pequeñas tareas repetitivas, es interesante que los trabajadores conozcan la utilidad de su función y su impacto en el desarrollo del producto final. El conocimiento de la globalidad del proceso y no sólo de la parte correspondiente a la labor concreta, aumenta la identificación con la empresa y genera una visión más amplia y adaptada.
- **Fomentar la autonomía de los trabajadores.** Dentro de los límites posibles, permitir capacidad de actuación y decisión por parte de los empleados en lo que respecta a sus tareas, fomentará el desarrollo de sus habilidades aumentando la satisfacción.
- **Establecer turnos y horarios flexibles y adaptados.** Las necesidades de la empresa sin duda marcarán el horario en el que desarrollar el trabajo, pero dentro de las múltiples combinaciones,

se ha de tener en cuenta su posible impacto sobre la salud de los trabajadores (trabajo a turno, nocturno...) y a ser posible, sus circunstancias personales. Evitar una excesiva rotación que altere los ciclos de vigilia-sueño y horarios incompatibles con la vida familiar y social, tendrá un importante efecto beneficioso sobre la producción empresarial y el clima laboral. Se debe prestar mayor atención a aspectos como, los turnos, la jornada de trabajo, los plazos, los objetivos, etc., reduciendo las condiciones más estresantes, recurriendo a horarios flexibles, planificando las situaciones y evitando la percepción de urgencia. Henkel (1988), tras analizar generadores de estrés, propone optimizar los horarios, diseñándolos para que sean compatibles con las exigencias y las responsabilidades extra profesionales (horarios flexibles, trabajo compartido).

- **Favorecer las relaciones interpersonales**, tanto en la estructuración de los espacios y distribución de los puestos, como en el establecimiento de turnos de trabajo. La creación de una política de igualdad que fomente el respeto entre compañeros también es un elemento clave en este aspecto. Además, se deberá tratar de fomentar la comunicación horizontal y el trabajo en equipo en la búsqueda de fines comunes. La realización de actividades extra-laborales o los pequeños ratos de ocio en grupo, también pueden favorecer este proceso de cohesión.

- **Introducción de cambios progresivos y flexibles.** La introducción de modificaciones en el sistema de trabajo ha de realizarse de forma progresiva para poder valorar los posibles desajustes que éstos conlleven, además de garantizar la asimilación de los procedimientos por parte de los trabajadores. Realizar un seguimiento del periodo de implantación y establecer los ajustes que puedan precisarse, garantizará una recepción adecuada por parte de los trabajadores y la eficacia final de los mismos.

Así pues se debe mejorar las condiciones y disminuir los obstáculos, para la seguridad, la optimización de la carga y el ritmo de trabajo (evitando tanto la falta, como el exceso de tareas) y haciendo posible la recuperación y el control de los trabajadores en diversas situaciones, por ejemplo, una buena distribución del tiempo para las tareas, priorizar y planificar en equipo. Maslach (1997) señaló que las organizaciones deben rediseñar las tareas, mejorar la supervisión, facilitar y promover las reuniones multidisciplinarias, promover la formación de grupos y aumentar las responsabilidades, así como mejorar las condiciones de trabajo.



Intervención sobre las condiciones ambientales

- **Iluminación.** Tener unas condiciones de iluminación óptimas que faciliten las exigencias visuales y no provoquen sombras ni deslumbramientos, será uno de los objetivos a considerar en la ubicación de los puestos y del aprovechamiento de la infraestructura.
- **Ruido.** Un ambiente ruidoso en cualquier puesto de trabajo, se traducirá en nerviosismo, agresividad y desconfianza, aparte de los múltiples efectos perjudiciales que podría tener sobre la salud física. El empleo de una música de fondo adecuada también puede influir en el estado de ánimo de los trabajadores, variando su tipología e intensidad dependiendo del efecto que se pretenda conseguir.
- **Temperatura y humedad.** Mantener estos parámetros dentro de los límites de confort, es fundamental para garantizar el rendimiento de los trabajadores.
- **Color.** Se ha constatado que el empleo de colores fríos como el azul y el verde producen un efecto relajante, mientras que los tonos más cálidos y chillones suelen producir una activación que incrementa la excitabilidad. En líneas generales, se prefiere el empleo de tonos suaves y neutros que relajen el ambiente

Más concretamente podremos actuar por ejemplo sobre:

- **Fatiga y el esfuerzo visual.**

Realice pausas periódicas para prevenir la fatiga visual y, si es posible, alterne el trabajo en pantalla con otros que supongan menor carga visual.

- Realice ejercicios de relajación de la vista, como contemplar de vez en cuando escenas lejanas o realizar ejercicios de palmeado durante las pausas (colocar las palmas de las manos sobre los ojos, manteniéndolos abiertos y sin tocar los párpados, y permanecer así 20 o 30 segundos, sin ver ninguna luz).

- Consultar al médico ante la aparición de síntomas o molestias en la vista.

- **Posición. : Mantenimiento de posturas estáticas y prolongadas a lo largo de la jornada laboral.**

- Realizar pequeñas pausas periódicas para relajar la tensión muscular y contrarrestar el estatismo postural. Durante estas pausas, realizar movimientos que favorezcan la circulación sanguínea: estiramientos, movimientos suaves del cuello, etc.

- Contrarrestar el estatismo del trabajo haciendo algún deporte en el tiempo libre o, en su defecto, caminando a paso ligero al menos media hora diaria.

- Consultar al médico ante la aparición de síntomas o molestias de tipo musculo esquelético.

¿Cómo reducir el Estrés Laboral?

- Conocer bien **nuestras responsabilidades.**
- Tener horarios **razonables.**
- Exigir una carga de trabajo **razonable.**

Postura incorrecta

- No utilices respaldos inclinados.
- Evita escritorios que no permitan tus introducir las piernas debajo.
- No inclines la pantalla hacia abajo, trata de mantenerla perpendicular a tu cuerpo.

Tu postura correcta en la oficina.

- Cabeza:** Mantén la cabeza hacia atrás, barbilla hacia adentro y hombros alineados y relajados.
- Codos:** Manténlos en ángulo recto y pegados al cuerpo.
- Espalda:** Manténlos en ángulo recto y pegados al cuerpo.
- Ojos:** Separados de 45 a 60 cm de la pantalla.
- Mouse y teclado:** Mouse y teclado deben estar a la misma altura de los codos. Tecléea con suavidad.
- Rodillas:** Manténlas al mismo nivel que tu cadera.
- Pies:** Apoyados firmemente en el suelo.

-Carga mental: - Tiempo de trabajo. - Monotonía. - Contenido.

No prolongar en exceso la jornada habitual de trabajo y compensarla preferentemente con descanso adicional.

- Organizar el trabajo de manera que no produzca una presión indebida de tiempos o situaciones de sobrecarga de trabajo y que no dé lugar a situaciones de aislamiento que impidan el contacto social entre las personas.

- Relación entre los trabajadores. Roles.

- Informar periódicamente al personal que se tiene bajo cargo, sobre la calidad y resultados del trabajo realizado.

- Motivar al trabajador responsabilizándole de su tarea y destacando el trabajo bien realizado.

- Conductas personales.- Autonomía. - Comunicación.

- Establecer un sistema de comunicación interna, de forma que se mejore el feedback por parte de todos los componentes de la empresa. De esta forma se conseguirá que haya un control efectivo sobre la comprensión de todas las órdenes de importancia que se lleven a cabo.

- Promover la aceptación de medidas de seguridad.

- Instruir convenientemente al trabajador en todos y cada uno de los cometidos y situaciones de riesgo ante los que se puedan encontrar.

- Promover la concienciación de responsabilidad por la seguridad del compañero de trabajo.

- Realización de talleres o actividades en el área de las habilidades sociales y la comunicación para trabajar las técnicas comunicativas, centrándose en aspectos que se hayan deteriorado como la escucha, empatía, asertividad o cualquier otro aspecto susceptible de mejora:

- Conocer y reflexionar sobre los procesos de comunicación interpersonal existentes en la organización.

- Cada persona va a mejorar y ampliar las propias habilidades comunicativas.

- Incrementar la capacidad de favorecer la cooperación y el diálogo en los grupos.

- Potenciar la resolución consensuada de conflictos.

- Desarrollar la tolerancia y el respeto a las diferencias individuales.

- Aumentar el bienestar de todos los componentes de la organización.

- Mejorar la calidad de la actividad profesional.

-Educación para la salud del trabajador: la alimentación

El estrés condiciona no sólo los hábitos alimentarios, sino también el proceso metabólico nutricional y la situación de satisfacción de las necesidades nutricionales. Las consecuencias pueden ser varias, como un retraso en la digestión o una inadecuada y disfuncional forma de metabolizar los alimentos, lo que puede conllevar trastornos que podrían llegar a ser crónicos e incidir en la salud de la persona. El estrés normalmente genera que se coma más como estrategia de afrontamiento. Por eso la patología más clara que respecto a la alimentación puede ocasionar el estrés es el sobrepeso, ya que se genera una necesidad de incorporar sustancias que suban la serotonina u otros neuromediadores, para obtener sensaciones compensatorias al estrés, y estas sustancias suelen ser dulces y alimentos con grasa. Si a esto se une que el estrés genera el aumento de cortisol (hormona que propicia el acúmulo de grasa), no es de extrañar que el sobrepeso sea una de las principales consecuencia del estrés.

-Educación para la salud del trabajador: el autodiagnóstico y la auto prevención

Por medio de carteles y sesiones informativas podemos educar al trabajador para que pueda identificar de manera fácil y rápida el tipo de estrés laboral que sufre y las recomendaciones más efectivas

IDENTIFICA TU TIPO DE ESTRÉS:		
	ESTRÉS MOMENTÁNEO	ESTRÉS CRÓNICO
SÍNTOMAS	<ul style="list-style-type: none"> * Dolor en la parte frontal y lados de la cabeza. * Dolor de estómago. * Malestares físicos al menos 15 días al mes. * Tensión únicamente cuando estás trabajando. 	<ul style="list-style-type: none"> * Dolor en la parte frontal, centro y lados de la cabeza. * Ardor o irritación en la boca del estómago. * Malestares físicos más de 15 días al mes. * Tensión en todo momento, incluso en los tiempos libres.
RECOMENDACIONES	<ul style="list-style-type: none"> * Identifica la causa de la tensión y realiza una actividad deportiva. * Valora con el médico qué tipo de malestar es, puede ser infección. * Las molestias ocasionales pueden ser por falta de sueño, baja presión o cansancio, intenta descansar. * Toma un relajante muscular y un masaje. 	<ul style="list-style-type: none"> * Es necesario tomar terapia de control de estrés. * Es una probable gastritis causada por el estrés. Evita comer irritantes. * Los malestares frecuentes representan un cuadro de estrés crónico. Visita al médico. * Se trata de estrés emocional o mental, es necesario que tomes terapia.

Por medio de sencillas tablas, el trabajador puede relacionar su factor de riesgo más cercano a su puesto con las consecuencias más probables asociadas a él.

AFECCIÓN	TENSION (FASE INICIAL)	ESTRÉS
Cerebro	Ideación clara y rápida	Dolor de cabeza, tics nerviosos, temblor, insomnio, pesadillas
Humor	Concentración mental	Ansiedad, pérdida del sentido del humor
Saliva	Muy reducida	Boca seca, nudo en la garganta
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular, tics
Pulmones	Mayor capacidad	Hiperventilación, tos, asma, taquipnea
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia, vómitos
Intestino	Aumenta la actividad motora	Diarrea, cólico, dolor, colitis ulcerosa
Vejiga	Flujo disminuido	Poliuria
Sexualidad	Irregularidades menstruales	Impotencia, amenorrea, frigidez, dismenorrea
Piel	Menor humedad	Sequedad, prurito, dermatitis, erupciones
Energía	Aumento del gasto energético, aumento del consumo de oxígeno	Fatiga fácil
Corazón	Aumento del trabajo cardíaco	Hipertensión, dolor precordial

¿Cuáles son las consecuencias a largo plazo del estrés?

Trastornos Cardiovasculares <ul style="list-style-type: none">* Hipertensión esencial* Enfermedad coronaria* Arritmias cardíacas episódicas* Enfermedad de Raynaud* Cefaleas migrañosas* Manos y/o pies fríos	Trastornos Respiratorios <ul style="list-style-type: none">* Asma bronquial* Síndrome de hiperventilación* Alteraciones respiratorias* Alergias
Trastornos Gastrointestinales <ul style="list-style-type: none">* Úlcera péptica (gástrica o duodenal)* Dispepsia funcional* Síndrome de colon irritable* Colitis ulcerosa	Trastornos Musculares <ul style="list-style-type: none">* Tics, temblores y contracturas* Alteración de reflejos musculares* Lumbalgias* Cefaleas tensionales
Trastornos Dermatológicos <ul style="list-style-type: none">* Prurito* Eccema* Acné* Psoriasis* Caída del pelo	Trastornos Sexuales <ul style="list-style-type: none">* Impotencia* Eyacuación precoz* Coito doloroso* Vaginismo* Disminución del deseo sexual

<p>Trastornos Endocrinos</p> <ul style="list-style-type: none"> * Hipertiroidismo * Hipotiroidismo * Síndrome de Cushing * Diabetes * Aumento de peso 	<p>Trastornos Inmunológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> * Inhibición del sistema inmunológico (Resfrío, gripe, cáncer) * Enfermedades autoinmunes (Lupus, enfermedad reumatoidea, enfermedad de Chron, esclerosis múltiple, tiroiditis de Hashimoto etc.)
<p>Trastornos Mentales</p> <ul style="list-style-type: none"> * Depresión * Adicciones al alcohol, la comida, el tabaco, la cafeína, los psicofármacos * Ataques de pánico 	<p>Trastornos Odontológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> * Caries * Bruxismo

MEDIDAS PREVENTIVAS SOBRE EL TRABAJADOR

Las actuaciones dirigidas al individuo son complementarias a las anteriores y sin duda han de formar parte de la planificación preventiva, pero en ningún caso pueden suplir la eficacia de las medidas profundas y estructurales relativas a la organización. Son generalmente soluciones a corto plazo que no inciden en la modificación de las condiciones de riesgo, dotando al trabajador de herramientas para poder afrontarlas. Aunque actualmente gozan de mucha aceptación y son ampliamente utilizadas en las empresas, es importante resaltar la necesidad de realizar complementariamente modificaciones en la organización.

"La tensión puede controlarse bien modificando directamente la activación fisiológica inicial y su mantenimiento, o modificando los efectos que los pensamientos, situaciones o conductas... tienen sobre ellas. En el primer caso, porque se controla directamente la propia activación del organismo, en el segundo, porque se reducen los agentes que instigan su aparición" (Labrador, 1992).

Muchas de las técnicas de las que a continuación se habla, fueron diseñadas para el tratamiento de diversos problemas de comportamiento aunque tienen utilidad a nivel preventivo de cara a fomentar la capacidad de adaptación del individuo.

Las técnicas se pueden clasificar en:

- Generales. Tienen el objetivo de incrementar en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés.
- Cognitivas. Su finalidad sería cambiar la forma de ver la situación (la percepción, la interpretación y evaluación del problema y de los recursos propios).
- Fisiológicas. Están encaminadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consiguiente.
- Conductuales. Tienen como fin el promover conductas adaptativas: dotar al individuo de una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a afrontar un problema.

La aplicación de la mayoría de las técnicas que se describirán a continuación requiere de un profesional de la psicología que determine cuáles son las más adecuadas para cada situación o caso concreto, así como para asegurarse de su correcta administración y ejecución.

Las actuaciones individuales más frecuentes son:

• **Técnicas conductuales para mejorar habilidades.**

Con habilidades sociales se entrena el ponerse en el lugar del otro, expresar sentimientos o emociones, hablar y escuchar, estimular un clima cordial, que son útiles en la relación, con los compañeros. Otros autores enfatizan las técnicas de la comunicación como herramienta para enseñar, para corregir o para consensuar las normas de convivencia, el entrenamiento en habilidades relacionales y de comunicación, el trabajo en equipo que ayudan a superar situaciones estresantes o el estado estresado. Con el entrenamiento asertivo se enseña a comportarse habitualmente de forma asertiva, expresar sentimientos, deseos y necesidades, respetando a los demás (Rathus, 1972). Consiste en la enseñanza de conductas que tienen más probabilidad de lograr el éxito a la hora de conseguir una meta personal y a conducirse con seguridad en situaciones sociales. Este entrenamiento al igual que el anterior se realiza a través de prácticas de Role Playing. Estas técnicas constituyen una buena forma de instaurar habilidades sociales mediante la observación de las conductas, la posterior escenificación y dramatización de situaciones reales, y por último, su ejecución habitual en la realidad. El entrenamiento en solución de problemas, ayuda a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas para un problema, mejorando la identificación del propio problema, la búsqueda y el

análisis de distintas soluciones, los pasos para desarrollar la solución elegida y la evaluación de los resultados, destacando por su efectividad el programa de D'Zurilla y Goldfried (1971). La técnica del modelado encubierto también puede ser un recurso para afrontar el estrés laboral, consiste en practicar en la imaginación las secuencias de una conducta deseada, de manera que cuando se adquiriera pericia imaginariamente, se pone en práctica en situaciones reales, con objetivos de cambiar secuencias de conductas negativas o para aprender conductas y secuencias eficaces. Es una técnica creada por Cautela (1971). Está destinada a cambiar secuencias de conductas que son negativas para el individuo y aprender conductas satisfactorias. Consiste en que el sujeto practica en la imaginación las secuencias de la conducta deseada de forma que cuando adquiriera cierta seguridad realizando imaginariamente esa conducta consiga llevarla a cabo en la vida real de una forma eficaz.

Con las técnicas de autocontrol, al docente se le entrena en habilidades para regular los efectos de las contingencias, partiendo del análisis de los antecedentes, de la propia conducta y de las consecuencias, haciendo más eficaz el manejo y control de las conductas implicadas en las situaciones de estrés. El objetivo de estas técnicas es buscar que el individuo tenga control de la propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que acompañan a su conducta (circunstancias que anteceden a su conducta y circunstancias consecuentes a esa conducta). "Estos procedimientos son muy útiles en el manejo y control en las conductas implicadas en situaciones de estrés y son útiles no sólo para mejorar conductas que ya han causado problemas, sino también para prevenir la posible aparición de conductas problemáticas" (Labrador, 1992).

En el ámbito laboral, puede resultar especialmente útil fomentar el aprendizaje y la concienciación de los individuos en estrategias de carácter organizativo tendentes a facilitar al individuo recursos para el ordenamiento de su tiempo en relación a las tareas que ha de desempeñar o para reducir las demandas de trabajo exteriores. Dos ejemplos de esto último pueden ser la delegación (que permita la distribución de las responsabilidades y los cometidos de una tarea entre varios sujetos y evite que sean una misma persona o unas pocas las que "lleven" el peso del trabajo) y la negociación (que facilite al individuo la flexibilidad y la comprensión necesarias para atender otros puntos de vista, para incluir otras variables en su análisis de la realidad, para adaptarse a las posibilidades reales, para facilitar el intercambio y el diálogo con los otros, para buscar la colaboración y no la oposición, para buscar soluciones negociadas, ...). Maslach (1997) propone enseñar técnicas de gestión del tiempo para la planificación de actividades y la organización de tiempos o la adquisición de habilidades que permitan establecer prioridades, aumentar los tiempos para atenderlas y reducir la percepción de las condiciones de urgencia, tomarse tiempos para cada cosa, anticipar tareas para evitar agobios, filtrar demandas, saber decir no a las exigencias de tiempos, centrar la atención en lo que se está haciendo, aprovechar las horas de mayor rendimiento en las actividades más exigentes, etc.

Por lo tanto, la mejora de las habilidades comunicacionales suelen ser intervenciones dirigidas a la búsqueda de una escucha activa, interpretación del lenguaje verbal y no verbal, favoreciendo el análisis de situaciones. El fomento de una comunicación eficaz puede ser el principio de la erradicación de muchos problemas generados por interpretaciones erróneas y desajustadas. Con las **Técnicas de liderazgo** como se ha podido apreciar en anteriores apartados, un estilo de mando inadecuado es un importante factor de riesgo psicosocial y un potencial foco de conflictos. La formación en habilidades de supervisión, pretende formar a las personas encargadas de dirigir equipos en distintas estrategias de gestión de personas y soluciones. Mediante el **Trabajo en manejo del tiempo** en aquellos casos en los que los trabajadores planteen problemas con la gestión de una carga de trabajo no excesiva, puede resultar interesante maximizar la eficacia y eficiencia de su gestión temporal. Es importante incidir en la importancia del análisis de tareas y el establecimiento de prioridades, para disminuir la percepción de urgencia y disponer de más tiempo a dedicar a las tareas más importantes. Con el **entrenamiento**

en asertividad se fomenta la expresión directa y respetuosa, es sin lugar a dudas una herramienta primordial tanto en la vida privada como en la profesional. Esta intervención suele ir dirigida a aumentar las estrategias de autocontrol y de ajuste en la gestión de las emociones. Mediante esta técnica se desarrolla la autoestima y se evita la reacción de estrés. Se trata de adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva, que consiste en conseguir una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, y que esté dirigida al logro de los objetivos del individuo, respetando los puntos de vista del otro. La ejecución de esta técnica se lleva a cabo a través de prácticas de Role Playing. Son técnicas basadas en la expresión honesta, directa y apropiada de sentimientos, siendo flexible y empático con los derechos ajenos. Se basa en el autocontrol y en la revisión de creencias y actitudes, e implica una mejora en la comunicación y en las relaciones personales.

Con el **entrenamiento en solución de problemas** la base de esta técnica radica en lograr un análisis de la situación, crear múltiples y creativas respuestas, aumentar la capacidad de análisis de cada una de ellas junto con sus ventajas e inconvenientes, y ser capaces de seleccionar la más beneficiosa y adaptada a la situación. Es también importante aprender a realizar una planificación de los pasos necesarios para llevarla a cabo, junto con una adecuada verificación sobre la decisión tomada. Pequeñas nociones sobre solución y conciliación de conflictos y negociación, también podrían ser útiles en el beneficio de los propios intereses y en la consecución del mejor resultado posible para ambas partes. Una situación se constituye en un problema cuando no podemos dar una solución efectiva a esa situación. El fracaso repetido en la resolución de un problema provoca un malestar crónico, una ansiedad, una sensación de impotencia,... que dificulta la búsqueda de nuevas soluciones. Mediante estas técnicas se intenta ayudar al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas a un problema. Esta técnica desarrollada por D'Zurilla y Golcifried (1971) consta de varios pasos:

- Identificación y descripción del problema de forma clara, rápida y precisa. Esta descripción ha de realizarse en unos términos que impliquen conductas propias para resolver ese problema.
- Buscar varias posibles soluciones o respuestas que puede tener el problema considerándolo desde distintos puntos de vista; hay que evitar responder impulsivamente al problema.
- Llevar a cabo un procedimiento de análisis y ponderación de las distintas alternativas de respuesta para decidir la solución más idónea a ese problema y que vamos a realizar.
- Elegir los pasos que se han de dar para su puesta en práctica y llevarlos a cabo.
- Evaluar los resultados obtenidos al llevar a cabo la solución elegida. Si no son positivos, es necesario volver a anteriores pasos.

• **Entrenamiento en gestión de las emociones y pensamientos.** Mediante el conocimiento de las interrelaciones existentes en el complejo pensamiento-emoción-conducta, se pretende identificar aquéllos pensamientos y emociones que generen comportamientos desadaptativos que provoquen en última instancia daños a la salud y a la organización. La modificación de pensamientos nocivos en busca de aquellos adaptados a la situación, favorecerá la generación de emociones y comportamientos adaptativos.

• **Estrategias para disminuir la activación física** Tratan de modificar las respuestas fisiológicas, disminuyendo los niveles activados por el estrés, centrándose en los elementos somáticos implicados. Labrador (1991) señala que esa tensión puede controlarse modificando la activación fisiológica inicial, modificando los pensamientos, las situaciones o las conductas. Para disminuir esa activación fisiológica y el malestar emocional y físico provocado por los generadores de estrés, Peiró (1999) incluye las técnicas de relajación, el control de la respiración y el biofeedback.)

Técnicas fisiológicas

Es característico de las situaciones estresantes la emisión de intensas respuestas fisiológicas que, además de producir un gran malestar en el individuo, alteran la evaluación cognitiva de la situación y la emisión de respuestas para controlar la situación. Las técnicas fisiológicas que vienen a continuación buscan la modificación de esas respuestas fisiológicas y/o la disminución de los niveles de activación producidos por el estrés centrándose directamente en los componentes somáticos implicados en el estrés.

Técnicas de relajación física

Entre las técnicas más utilizadas están, la relajación progresiva (tensión-relajación) que enseña a reducir el tono muscular, la relajación autógena (autoinducción de estados de relajación a través de autosugestiones de pesadez y calor) o el yoga como tipo de relajación pasiva. Las más utilizadas son la relajación progresiva de Jacobson y el entrenamiento autógeno de Schultz. Estas técnicas intentan aprovechar la conexión directa entre el cuerpo y la mente, de la existencia de una interdependencia entre la tensión psicológica y la tensión física o dicho de otro modo, que no es posible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente. Así, según las teorías que inspiran estas técnicas, las personas pueden aprender a reducir sus niveles de tensión psicológica (emocional) a través de la relajación física aun cuando persista la situación que origina la tensión. "Si se relajan los músculos que han acumulado tensión (de origen) emocional, la mente se relajará también gracias a la reducción de la actividad del sistema nervioso autónomo" (Peiró y Salvador, 1993).

La relajación es un estado del organismo de ausencia de tensión o activación con efectos beneficiosos para la salud a nivel fisiológico, conductual y subjetivo. La técnica de relajación de Jacobson consiste en adiestrar al individuo en la realización ejercicios físicos de contracción-relajación que le permitan tener conocimiento del estado de tensión de cada parte de su cuerpo y tener recursos para relajar dichas zonas cuando estén en tensión.

Técnicas de control de respiración

"Las situaciones de estrés provocan habitualmente una respiración rápida y superficial, lo que implica un uso reducido de la capacidad funcional de los pulmones, una peor oxigenación, un mayor gasto y un aumento de la tensión general del organismo" (Labrador, 1992). Estas técnicas consisten en facilitar al individuo el aprendizaje de una forma adecuada de respirar para que en una situación de estrés pueda controlar la respiración de forma automática y le permita una adecuada oxigenación del organismo que redunde en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético (efectos beneficiosos sobre irritabilidad, fatiga, ansiedad, control de la activación emocional, reducción de la tensión muscular, etc.).

"Existen diversas técnicas de entrenamiento de la respiración abdominal que pretenden que ésta sustituya a la torácica practicada en situaciones de tensión y estrés siendo, sin embargo, menos adecuada para una eficaz oxidación de los tejidos" (Peiró y Salvador, 1993). El aprendizaje y la posterior utilización de estas técnicas resulta bastante fácil y sus efectos beneficiosos son apreciables inmediatamente.

Con respecto a la respiración, Labrador (1996), explica que las situaciones estresantes provocan una respiración rápida y superficial, a la vez que un aumento de la tensión general, por lo que se trata de enseñar / aprender una forma apropiada de respirar en esas situaciones, para una adecuada oxigenación y un mejor funcionamiento del organismo en general. Peiró y Salvador

(1993) reseñan el entrenamiento en respiración abdominal, sustituyendo la respiración torácica, en situaciones de estrés laboral.

Técnicas de relajación mental (meditación)

La práctica de la meditación estimula cambios fisiológicos de gran valor para el organismo. Pretenden que la persona sea capaz de desarrollar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales) que le permitan concentrar su atención en esas actividades y desconectar de la actividad mental cotidiana del individuo de aquello que puede resultarle una fuente de estrés.

Biofeedback

Esta es una técnica de intervención cognitiva para el control del estrés pero busca efectos a nivel fisiológico. Su objetivo es dotar al individuo de capacidad de control voluntario sobre ciertas actividades y procesos de tipo biológico. A partir de la medición de algunos procesos biológicos del individuo, se trataría de proporcionar al propio individuo una información continua de esos parámetros, de manera que esta información pueda ser interpretada y utilizada para adquirir control sobre aquellos procesos para posteriormente adiestrar al individuo en el control voluntario de los citados procesos en situaciones normales. Con el biofeedback se pretende enseñar habilidades para controlar voluntariamente algún proceso de tipo biológico, proporcionándole información que pueda ser interpretada y utilizada para adquirir ese control en situaciones estresantes (Labrador, 1984). Otra forma de liberar la energía acumulada consecuente al estrés es el ejercicio físico, que entre otros efectos libera endorfinas (opiáceos endógenos) con un efecto relajante, aumentando la resistencia al estrés, a la vez que desplaza la atención de los problemas y permite el descanso de la actividad mental (Labrador, 2000). Por último, señalar que una dieta equilibrada, el no fumar, el no beber en exceso ni consumir excitantes, mejorará el estado de salud en general y el sistema inmunológico en particular (Peiró, 2000).

Desensibilización sistemática

Desarrollada por Wolpe (1958). Con esta técnica se intentan controlar las reacciones de ansiedad o miedo ante situaciones que resultan amenazadoras a un individuo. Esta técnica se fundamenta en la relajación progresiva de Jacobson. El individuo en un estado de relajación, se va enfrentando progresivamente con situaciones (reales o imaginadas) dispuestas en orden creciente de dificultad o de amenaza ante las que el sujeto desarrolla ansiedad, hasta que el individuo se acostumbra a estar relajado y a no desarrollar respuestas emocionales negativas en estas situaciones.

• **Favorecer la realización de actividad física moderada y frecuente.** En líneas generales, un buen estado físico global siempre repercutirá de forma beneficiosa sobre la tasa cardiaca, capacidad pulmonar, circulación sanguínea y movilidad y flexibilidad músculo-esquelética. Del mismo modo, puede ayudar a liberar tensión y preparar la musculatura para obtener un estado de tensión basal inferior. Estar en buena condición física es importante tanto para nuestro sistema cardiovascular, como para fomentar el desarrollo óptimo de nuestro sistema inmunitario y lograr una mayor resistencia frente al estrés. El ejercicio recomendado es de tipo aeróbico, realizado con niveles moderados de intensidad y durante periodos prolongados, permitiendo el consumo de oxígeno por los músculos durante su realización. La duración recomendada es en torno a media hora al día, durante 3-4 veces a la semana, de forma regular y mantenida.

El desarrollo y mantenimiento de un buen estado físico tiene buenos efectos en la prevención del estrés; para ello, es aconsejable la realización de ejercicio de manera habitual. En general, el ejercicio aumenta la resistencia física del individuo a los efectos del estrés pero además aumenta también la resistencia psicológica: la realización de ejercicio nos obliga a

desplazar la atención de los problemas psicológicos y nos permite el descanso y la recuperación de la actividad mental desarrollada anteriormente.

El ejercicio físico permite movilizar el organismo mejorando su funcionamiento y su capacidad física de cara a que esté en mejores condiciones para hacer frente al estrés, aumentando la capacidad para el trabajo físico y mejorando las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica.

En términos generales, se puede decir que el trabajo en la actualidad requiere cada vez menos respuestas de tipo físico y más respuestas de tipo intelectual. Con el ejercicio podemos utilizar y consumir ciertos recursos orgánicos que rara vez podemos utilizar en el desarrollo de nuestro trabajo y que de no ser "quemadas" pueden depositarse en el sistema vascular originando problemas como un aumento en el nivel de presión arterial.

• **Dieta adecuada**

El desarrollo de buenos hábitos alimentarios que condicionan el estado nutricional del individuo constituye una medida aconsejable para la prevención del estrés. Las demandas energéticas que actualmente recibimos de nuestro entorno determinan la necesidad de tener un equilibrio energético adecuado para responder a esas demandas y para no desarrollar problemas carenciales.

• **Estrategias de apoyo social.** Son estrategias para obtener apoyo social, familiar o de los compañeros, de tipo técnico o emocional (Kyriacou, 2003) en el ámbito laboral. El trabajador que cuenta con apoyo social se percibe más apreciado, querido y considerado, en una red de apoyo interpersonal que integra el apoyo afectivo (cuidado, confianza, empatía, comprensión y emociones del otro), el apoyo material (recursos y conductas de ayuda e información para resolver problemas) y los apoyos de la familia, los compañeros, la organización o de los profesionales de asesoramiento.

Párraga (2005) propuso su Programa de Intervención Recursos Intra Sociales (PIRIS) para profesionales de los servicios de salud, basado en los siguientes postulados: La prevención y el control del estrés desde el conocimiento de los estresores; la pronta detección, la desactivación de las respuestas negativas de estrés y técnicas de relajación. El desarrollo personal, con un cambio de actitudes psicológicas implicadas en la relación de ayuda (autoayuda) y las necesarias para afrontar los cambios. El entrenamiento en comunicación y en habilidades sociales. El control de uno mismo o autocontrol emocional. Erradicar las cogniciones distorsionadas, sobre uno mismo y sobre los demás, así como el diálogo interiorizado de lo que nos sucede, sentimos y/o pensamos. Las técnicas para solucionar problemas, administrar el tiempo, regular y afrontar conflictos, tomar decisiones y descubrir los motivadores personales, permiten una mejor adaptación al medio social y al ritmo de vida en el que se está inmerso. El apoyo social como instrumento terapéutico con una intervención grupal.

La búsqueda de distracciones que eviten llevarse a casa los problemas del trabajo, también es una estrategia de choque que minimiza la importancia atribuida a situaciones desagradables. Se debe aprender a relativizar y asignar a cada situación la importancia justa que tiene en la vida, para evitar generalizar sentimientos negativos a otras esferas personales. El mantenimiento de una red consistente de relaciones de apoyo y amistad, enfocadas no tanto a la cantidad sino a la calidad, con la que compartir la carga emocional, así como encontrar otras fuentes de placer que contrarresten los pequeños fastidios diarios, es importante para reducir los sentimientos de soledad y agotamiento emocional. Fomentar la distracción y buen humor constituye una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad o para aliviarlas, pues además de facilitar el desplazamiento de la atención de los problemas, contribuye a relativizar la importancia de esos problemas.

El Establecimiento y desarrollo de redes sociales, que puedan facilitar apoyo social al individuo. Las relaciones sociales con otros individuos puede resultar una fuente de ayuda psicológica o instrumental. Un grupo social puede constituirse en referencia que facilite al individuo una mejor adaptación e integración en la realidad.

• **Estrategias cognitivas para las competencias psicológicas** Estas estrategias son útiles para modificar los pensamientos negativos o las evaluaciones erróneas respecto de las demandas, así como para identificar las distorsiones cognitivas respecto de los recursos propios para dar respuesta a los requerimiento y demandas. A veces el estrés proviene de una valoración inadecuada de las exigencias del medio y de los recursos de los que se dispone para afrontarlas (estimar que la situación es más problemática de lo que realmente es) y con la reestructuración cognitiva o la redefinición de situaciones potencialmente estresantes, se entrena en sustituir esas interpretaciones. Utilizadas para cambiar el pensamiento, modificar las evaluaciones erróneas o negativas respecto de las demandas o de los propios recursos del individuo para afrontarlas y facilitar una reestructuración de los esquemas cognitivos.

Procesamiento cognitivo defectuoso

Una situación puede ser percibida de forma diferente por distintos sujetos. Así, una misma situación puede resultar para algunos amenazantes y para otros motivadoras. Estas diferencias entre individuos se dan porque ante una misma situación no todo el mundo recoge la misma información ya que no todos fijamos nuestra atención ante las mismas cosas: unos consideran importantes unas cosas que otros consideran irrelevantes. También se percibe de forma distinta la relevancia que tiene esa situación o cómo me afecta a mí o a mi futuro. Un individuo también puede tener dificultades por el hecho de valorar inadecuadamente sus capacidades de respuesta. Esta diferencia de percepción originará en parte la elección de uno u otro tipo de respuestas de afrontamiento.

Las estrategias para modificar esta situación buscan:

- La adaptación del individuo con respecto a qué o cuánta información debe recoger y cómo recogerla.
- La identificación rápida de los aspectos que pueden ser relevantes y la concentración en estos - aspectos.
- La focalización de la atención del individuo en la información útil para la resolución del - problema y no centrar su atención en su propio estado emocional.
- La modificación de los esquemas erróneos bajo los que percibe y bajo los que actúa (atención selectiva, atribuciones generalizadoras, interpretación polarizada,...).
- La valoración adecuada de sus propias capacidades.

En definitiva, se busca que el individuo tenga una más amplia perspectiva y sepa valorar en su justa medida las informaciones obtenidas.

Por unas demandas del medio excesivas o por una carencia de conductas de afrontamiento o una inadecuada utilización de éstas

En algunas situaciones lo que se nos demanda en nuestro trabajo es excesivo. De esta forma nos encontramos con problemas de muy difícil manejo. Se podría decir que para combatir estas situaciones existe la recomendación genérica de que las empresas deben ajustar las demandas a sus trabajadores teniendo en cuenta sus capacidades, sus necesidades, sus expectativas. No obstante, aunque este es un problema "que viene de fuera" el individuo tiene también un cierto margen de maniobra para modificar esas condiciones. En algunas ocasiones el individuo no tiene conductas para enfrentarse a la situación. Esto puede ser por varias causas:

- El individuo ha percibido adecuadamente las demandas del medio y sabe cuáles son las conductas que habría que emitir, pero no dispone de éstas.
- El individuo no sabe seleccionar la respuesta correcta de entre todas las conductas que podría llevar a cabo.
- El individuo dispone de conductas adecuadas pero no es capaz de emitirlas en el momento preciso, bien por no saber discriminar en qué momento hay que realizarlas, bien porque determinadas situaciones le generan respuestas emocionales (miedo, ansiedad) de tal magnitud que le impiden la emisión de una respuesta. Puede que exista algún tipo de obstáculo que imposibilite la ejecución de esas conductas y que el individuo no pueda superar.

Por la aparición de unas respuestas fisiológicas y emocionales inadecuadas

Ante una situación estresante el individuo desarrolla una serie de reacciones fisiológicas y emocionales inadecuadas (tensión física y emocional, ansiedad, fatiga,...). La presencia de estas reacciones además de constituir los primeros síntomas de estrés, interfieren en otros ámbitos del individuo. Producen grandes distorsiones a nivel cognitivo (la forma de percibir la situación) y comportamental (la emisión de respuestas para controlar la situación). La intervención a este nivel está dirigida hacia el control de esas respuestas emocionales.

El **programa de inoculación del estrés de Meichenbaum** (1987) promueve el conocimiento y la auto-comprensión, para dominar situaciones estresantes en tres fases: la primera, proporciona información sobre cómo se generan las emociones distorsionadas, a partir de factores cognitivos y suposiciones erróneas, la segunda o fase de ensayo, en la que se proporcionan suposiciones alternativas para las situaciones de estrés emocional y, por último, la fase de aplicación, en la que el sujeto pone en práctica lo aprendido.

Esta es una técnica de carácter cognitivo y comportamental. La metodología es similar a la de la desensibilización sistemática. A partir del aprendizaje de técnicas de respiración y relajación para poder relajar la tensión en situación de estrés, se crea por el sujeto una lista en la que aparecen ordenadas las situaciones más estresantes. Comenzando por las menos estresantes el individuo irá imaginando esas situaciones y relajándose. Después el individuo tendrá que desarrollar una serie de pensamientos para afrontar el estrés y sustituirlos por anteriores pensamientos estresantes; por último, el individuo utilizará en vivo estos pensamientos de afrontamiento y esas técnicas de relajación en situaciones reales para abordar situaciones estresantes.

Entre otros, Freedy y Hobfoll (1994) aplicaron técnicas de inoculación a un grupo de trabajadores y empíricamente mostraron que eran eficaces para el abordaje de los trastornos de estrés y de ansiedad. Brock y Grady (2000) recogen el entrenamiento para mejorar la inteligencia emocional (manera en que un sujeto percibe, comprende y maneja sus emociones y las de los demás) y las técnicas de autocontrol emocional, con las que se aprende a gestionar de manera competente los propios estados emocionales, ya que en las relaciones cotidianas resulta muchas veces conveniente controlar adecuadamente algunas emociones negativas como, el enfado, la ira, el desánimo, impidiendo entre otros beneficios, que se bloqueen otras habilidades y capacidades pertinentes con la tarea. Párraga (2005) expone que las personas con mayor sentido del humor presentan niveles más bajos de estrés laboral, por lo que propone desarrollar el humor como una estrategia para un buen afrontamiento y útil para el manejo de las emociones entorpecedoras.

Reestructuración cognitiva

Intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación. Si la forma de comportarnos y la forma en que sentimos depende de la forma en que percibimos una situación, resulta importante disponer de estrategias de redefinición de situaciones cuando la definición que hemos adoptado no contribuye a una adaptación adecuada. Es decir, esta técnica está dirigida a sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras interpretaciones que generen respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas.

Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados

Ante una situación, todo el mundo desarrolla una serie de pensamientos para interpretar esa situación. Estos pensamientos pueden ser tanto racionales como irracionales. Mediante estas técnicas se intenta la identificación y el cambio de los pensamientos irracionales.

Los pensamientos automáticos son espontáneos y propios de cada individuo. Son elaborados sin reflexión o razonamiento previo aunque son creídos como racionales. Tienden a ser dramáticos y absolutos y son muy difíciles de desviar. Llevan a interpretaciones negativas y a emociones desagradables.

El modo de intervención para la modificación de estos pensamientos es indicar al sujeto que lleve un autorregistro de los pensamientos que le surgen en las situaciones de su vida normal, y que intente evaluar en qué medida considera que reflejan la situación que ha vivido. El individuo se irá dando cuenta progresivamente de sus pensamientos automáticos y desestimando su importancia.

Los pensamientos deformados son otro tipo de pensamientos que originan estrés. Este tipo de pensamientos manifiestan una tendencia a relacionar todos los objetos y situaciones con uno mismo, a emplear esquemas de generalización, de magnificación, de polarización en la interpretación de la realidad, etc.

La intervención sobre este tipo de pensamientos consiste en lograr una descripción objetiva de la situación, identificar las distorsiones empleadas para interpretarlo y eliminar esas distorsiones modificándolas mediante razonamientos lógicos.

Detención del pensamiento

La acción de esta técnica está dirigida a la modificación de pensamientos negativos reiterativos que conducen a sufrir alteraciones emocionales (ansiedad) es decir que no contribuyen a buscar soluciones eficaces del problema sino a dificultarlo. Consiste en lo siguiente: cuando aparece una cadena de pensamientos repetitivos negativos intentar evitarlos mediante su interrupción (golpeando la mesa o vocalizando la expresión "basta", por ejemplo) y sustituir esos pensamientos por otros más positivos y dirigidos al control de la situación. "La lógica de esta técnica se basa en el hecho de que un estímulo suficientemente potente atraerá la atención sobre él haciendo que se deje de prestar atención a los pensamientos que se están desarrollando" (Peiró y Salvador, 1993).

Re-evaluación de la eficacia de programa,

Se lleva a cabo Tras implementar las medidas del programa y según la adecuación de los resultados a los objetivos perseguidos. La evaluación no debe limitarse a medidas de carácter individual poco después de finalizar el programa; sería conveniente realizar evaluaciones posteriores de seguimiento para valorar si los cambios observados al finalizar el programa se mantienen. Se deberían volver a evaluar los indicadores de estrés: ansiedad, depresión, quejas somáticas, absentismo, abandonos de empresa, etc.

Algunas empresas cuentan con un servicio permanente de asistencia a los trabajadores, desempeñado por profesionales de la psicología. Las tareas de este servicio consisten en el tratamiento de problemas de carácter personal y el apoyo psicológico a los trabajadores, así como el desarrollo de acciones preventivas para evitar la aparición de problemática de carácter psicosocial. Este tipo de servicios son muy aconsejables para abordar el estrés en la empresa, ya que por su carácter interno y permanente, permiten una mayor especificación del origen de las problemáticas, el seguimiento de las evoluciones de los trabajadores y la realización de una intervención continuada y personalizada sobre los mismos.

Supervisión de las medidas

La modificación de condiciones organizativas puede suponer consecuencias no previstas como situaciones de rechazo o de conflicto. Por ello se debe realizar un seguimiento de las consecuencias diferido en el tiempo: a corto, medio y largo plazo

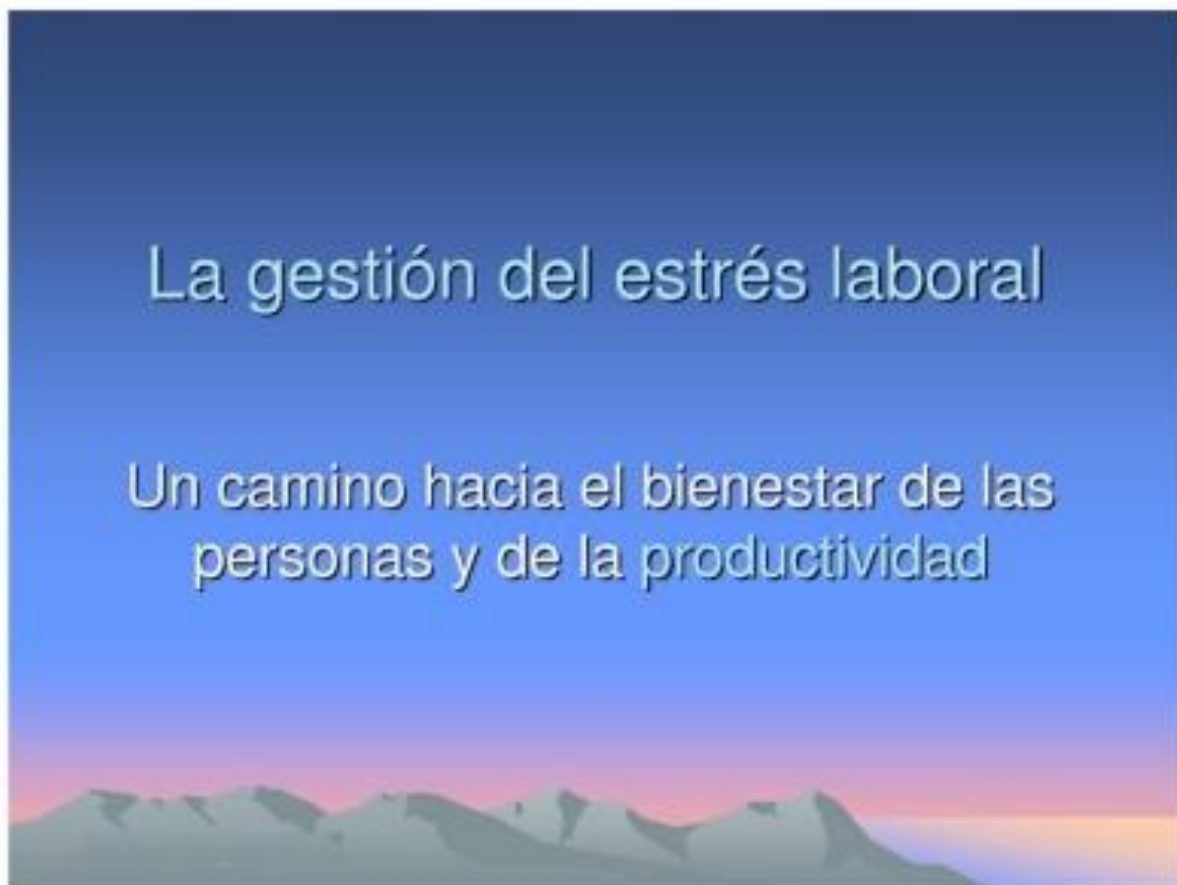
DISEÑO DE UN PROGRAMA PREVENTIVO DE ESTRÉS LABORAL EN PYMES

1-OBJETIVO

El objetivo general del presente proyecto es el diseño de un programa de prevención de estrés laboral en una PYME , a través del cual se integre la actividad preventiva de la empresa en su sistema general de gestión y que sirva como herramienta eficaz para asegurar un adecuado funcionamiento de la actividad preventiva dentro de la organización. Naturalmente este diseño se aplicara después de analizar las empresas Pymes de Zaragoza y ver ue nivel de estrés tienen en sus áreas y que factores de estrés influyen en ellas. Sirve como herramienta y solución para prevenir dicho estrés .

Los objetivos específicos del proyecto se pueden concretar en los siguientes puntos:

- Evitar o, en su defecto, minimizar y controlar las consecuencias que se derivan de los riesgos laborales y que se pueden materializar en accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Identificar los peligros existentes en el lugar del trabajo y evaluar sus riesgos, a fin de establecer las medidas que deban de tomarse para proteger la salud y seguridad de los trabajadores, teniendo siempre en cuenta los requisitos legales establecidos.
- Establecer un plan de acción y, en caso de ser necesario, aplicar las medidas preventivas y correctoras pertinentes como consecuencia de la evaluación previa.
- Comprobar que las medidas preventivas adoptadas y aplicables a los métodos de trabajo, tras la evaluación de riesgos, garantizan un mayor nivel de protección en lo que concierne a la seguridad y salud de los trabajadores.



I- METODOLOGÍA

Método de evaluación

Se ha optado por la utilización de una metodología recomendada en el Manual de procedimientos de prevención de riesgos laborales del INSHT, editada por éste, con el título de “Evaluación de las condiciones de trabajo en las pequeñas y medianas empresas”, que facilita esta actividad. También se ha utilizado la Guía de Evaluación de Riesgos Laborales (2ª edición), elaborada también por el INSHT.

ACTIVIDAD 1

Compruebe su nivel de estrés

El siguiente cuestionario le permitirá identificar algunos aspectos habitualmente asociados al estrés. Responda a cada pregunta escogiendo la opción más adecuada según cómo se sienta en estos momentos. Intente ser lo más sincero posible.

Tenga en cuenta que no se trata de un diagnóstico clínico y que este cuestionario sólo pretende reflejar cómo le están afectando posibles situaciones estresantes.

Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ 12) (Ver anexo 1)

El GHQ 12 es un instrumento de investigación ampliamente utilizado para hacer una primera evaluación rápida de su estado de salud con el objetivo de detectar trastornos psicológicos asociados a situaciones de estrés. Por lo tanto este cuestionario se centra en detectar cambios en el funcionamiento normal de la persona y no en identificar rasgos permanentes de personalidad

ACTIVIDAD 2:

Se administraran los **cuestionarios 20,21 y 22** principalmente

referidos a carga mental, trabajo por turnos y factores de la organización (Ver anexos 2,3 y 4)

II- PROCEDIMIENTO

Planificación de la actividad preventiva para implantar las medidas correctoras correspondientes una vez localizadas las deficiencias y en función de los resultados obtenidos. La planificación de la actividad preventiva recogerá las medidas preventivas o correctoras que debe adoptar la empresa, priorizando en función de los niveles de riesgo existentes y del número de trabajadores expuestos a los mismos. Con ello se consigue ordenar en el tiempo, y se establecen unos plazos de ejecución para acometer dichas medidas. Además se incluirán los medios humanos y materiales necesarios para la consecución de las medidas propuestas, es decir el responsable de la acción y la asignación de los recursos económicos necesarios.

El proceso que suelen seguir estos programas es el siguiente:

1. Detección de las necesidades de formación en este campo a partir de la información obtenida tras la identificación de las causas y las consecuencias del estrés. Esto nos permitirá centrarnos en los estresores específicos que están afectando a los trabajadores de esa empresa.
2. Definición de los objetivos del programa. Los objetivos es aconsejable que sean operativos y evaluables.
3. Diseño del programa. Se trataría de determinar los contenidos que se van a transmitir y el entrenamiento en las habilidades y técnicas más idóneas para el control del estrés para esos trabajadores.

De acuerdo a lo explicado anteriormente y que podemos ver en el cuadro siguiente:



nos centraremos principalmente en:

- Cambios organizacionales sobre el ambiente físico de acuerdo a los resultados de la evaluación y dependiendo de la capacidad de adaptación de la empresa a los cambios propuestos
- Sesiones informativas para mejorar la tarea y la organización del trabajo
- Medidas sobre las consecuencias del stress con sesiones prácticas.

1. MEDIDAS CENTRADAS EN EL INDIVIDUO (TÉCNICAS INDIVIDUALES DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS):

Dirigidas a reducir los niveles de ansiedad, los pensamientos negativos y las relaciones sociales conflictivas (técnicas de relajación, respiración, cognitivas y de entrenamiento en habilidades sociales, hábitos de vida saludables, técnicas de gestión del tiempo...).

2. MEDIDAS DE INTERVENCIÓN SOBRE LA TAREA:

Dirigidas a reducir los problemas que puedan surgir durante el desempeño del trabajo y también a aumentar la eficiencia de su desarrollo (enriquecimiento del puesto de trabajo, creación de grupos autónomos de trabajo, rotaciones horizontales, administración de descansos y turnos...).

3. MEDIDAS DE INTERVENCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN:

Dirigidas a disminuir los problemas de estrés relacionados con factores de la organización como la comunicación y participación, las relaciones personales y el desarrollo de la carrera dentro de ésta (estilos de liderazgo, planes de evaluación, formación e incentivos, opciones de carrera flexibles, ambientes laborales seguros, etc.).

Junto con carteles informativos, se realizarían por lo tanto 6 sesiones teóricas y seis fases prácticas que serán comentadas a continuación.

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA	
<i>SESION TEORICA 1</i>	<i>REDUCIR EL ESTRÉS QUE TE OCASIONA EL TRABAJO</i>
<i>SESION TEORICA 2</i>	<i>REDUCIR LA TENSION</i>
<i>SESION TEORICA 3</i>	<i>COMUNICARTE DE MANERA MÁS ASERTIVA</i>
<i>SESION TEORICA 4</i>	<i>CAMBIA TU MANERA DE PENSAR</i>
<i>SESION TEORICA 5</i>	<i>LA ALIMENTACION</i>
<i>SESION TEORICA 6</i>	<i>EL INSOMNIO Y EL EJERCICIO FISICO</i>
<i>FASE PRÁCTICA 1</i>	<i>TECNICA DE RELAJACION</i>
<i>FASE PRÁCTICA 2</i>	<i>TECNICA DE VISUALIZACION Y RESPIRACION</i>
<i>FASE PRÁCTICA 3</i>	<i>TECNICA DE RE-ESTRUCTURACIÓN COGNITIVA</i>
<i>FASE PRÁCTICA 4</i>	<i>TÉCNICA DE INOCULACIÓN DEL ESTRÉS</i>
<i>FASE PRÁCTICA 5</i>	<i>TECNICAS DE GESTION DEL TIEMPO</i>
<i>FASE PRÁCTICA 6</i>	<i>TECNICAS HABILIDADES SOCIALES</i>

4. Desarrollo del programa. Consiste en llevar a cabo la transmisión de la información y el adiestramiento de los trabajadores en las estrategias para el control del estrés.

III- INSTRUMENTOS

CARTELES Y POSTERS INFORMATIVOS

Una información adecuada ayudara a poder prevenirlo más eficientemente.

▶ SABÍAS QUE...

Algunas de las consecuencias del estrés laboral para las empresas son:

- Mayor grado de absentismo (tramitación de bajas).
- Abandono del puesto de trabajo (búsqueda de personal suplente, coste económico para la empresa...) o aumento de peticiones de cambio de puesto.
- Deterioro del clima laboral.
- Descenso del rendimiento, la productividad o la calidad de productos y servicios de la empresa.
- Aumento de accidentes laborales.
- Aumento de la ineficacia y la descoordinación.
- Descenso de la satisfacción por parte de los clientes.

REDUCE EL ESTRÉS LABORAL

Recomendamos

- zzzz Dormir entre 7 y 8 horas.
- Si sufres de insomnio, toma manzanilla o té relajante.
- Correr o hacer yoga.
- Cumplir con los tres horarios de comida.
- Mantener comunicación con tus compañeros de oficina.
- No trabajar fuera del horario de oficina de manera continua.

Evita

- Tomar café cargado o bebidas energizantes.
- Comer grasas y fuera del horario de comida. Produce digestión lenta y cansancio.
- La sobrecarga de trabajo. Delega labores.

Salud laboral. Menos estrés.

¿Cómo reducir el estrés laboral?

Reír y jugar

The infographic features two cartoon characters: a sad man on the left and a happy man on the right. A central red smiley face icon is positioned above the happy man. Ten tips are arranged around the happy man, each with a corresponding icon in a green circle.

- Ejercítate frecuentemente. (Icon: person running)
- Exigir una carga de trabajo razonable. (Icon: scales of justice)
- Tener horarios razonables. (Icon: hourglass)
- Buscar ayuda cuando se necesite. (Icon: two people talking)
- Conocer muy bien nuestras responsabilidades. (Icon: open book)
- Comer saludablemente 5 veces al día. (Icon: apple)
- Dormir entre 7 y 8 horas diarias. (Icon: Zzz)
- Utilizar técnicas de relajación como la respiración profunda. (Icon: person meditating)
- Mantener comunicación con tu familia y amigos. (Icon: telephone)
- Realizar actividades dentro de la empresa para socializar. (Icon: two people talking)

Trucos para minimizar el estrés laboral

The infographic features a cartoon woman with glasses and a striped shirt. Five tips are presented in colorful speech bubbles around her head.

- Recurra a la distracción y el buen humor. (Red bubble)
- Defina prioridades. (Green bubble)
- Cambie los pensamientos negativos, por ideas que transmitan una mayor energía. (Blue bubble)
- Implemente técnicas de respiración y relajación. (Pink bubble)
- Evite que la ira, se apodere de usted mismo. (Yellow bubble)

SESION TEORICA 1: CÓMO REDUCIR EL ESTRÉS QUE TE OCASIONA EL TRABAJO

- Cuida tus hábitos:
 - Dedícale el tiempo que necesitas a dormir y descansar.
 - Cuida tu dieta.
 - Incorpora a tu rutina diaria algún ejercicio físico. Realizar alguna actividad física regular y ajustada a tu nivel mejora el estado de ánimo en general, aumentando la autoestima y disminuyendo el nivel de estrés.
 - Evita el tabaco, el alcohol, el consumo de estimulantes, de tranquilizantes y analgésicos.
 - Dedica algún momento al día a hacer algo que te relaje.
- Planea actividades gratificantes fuera del trabajo. El ocio diario se relaciona con el grado de desgaste profesional y con el nivel de estrés. Un periodo de dos a cuatro horas de ocio ayuda a conseguir una mejor salud general.
- Márcate límites temporales en relación con tu trabajo:
 - Establece un horario razonable para dejar de trabajar.
 - Dedica el tiempo necesario al desayuno, la comida, etc.
 - Procura tomarte pequeños descansos durante la jornada laboral.
- Márcate objetivos realistas y alcanzables. Una agenda poco realista es una mala estrategia para aumentar la motivación y contribuye a aumentar el estrés. • No dejes todo para última hora. Planifica de un modo flexible tu actividad.
- Preocúpate de detalles tan simples como preparar por la noche la ropa del día siguiente.
- Gánale al tiempo. El reloj es conveniente mirarlo cinco minutos antes y no cinco minutos después.
- Limita las distracciones e interrupciones cuando resulte necesario (apaga el móvil, cierra la puerta, evita una conversación que sólo te va a distraer).
- Cuida el entorno donde trabajas, mantenlo limpio y ordenado.
- Date un respiro de vez en cuando. Tu rendimiento no sólo no va disminuir, sino que el desgaste físico y psicológico del trabajo será menor y tu mente se mantendrá más despejada.
- Fomenta las relaciones sociales en tu trabajo, ya que es una de las fuentes más importantes de satisfacción en él y forma parte de las recompensas intrínsecas de tu actividad laboral.
 - Busca un tono positivo en tus relaciones sociales. Dedica tu tiempo a hablar de cosas que te interesan o te divierten.
 - Evita las conversaciones con un tono destructivo acerca del trabajo, que sólo te desgastan e irritan.
- Haz un uso saludable del sentido del humor. Las personas que lo utilizan gozan de una mejor salud.
- Encuéntrale un sentido a lo que haces. Piensa que tu trabajo tiene un sentido. Si no es posible encontrarlo, búscale un significado relacionado con tus metas más personales.
- Desconecta por fuera: cambia de actividad una vez que finaliza tu jornada laboral, evitando llevarte trabajo a casa y continuar hablando de los problemas del trabajo en tu vida personal.
- Desconecta por dentro: invierte tu energía mental en otras facetas de tu vida una vez que sales del trabajo.

Lista de aspectos a tener en cuenta para un mejor aprovechamiento del tiempo

- Establecer objetivos que sean realistas y alcanzables. No aceptes llevar a cabo más trabajo del que tú sabes que puedes abarcar.
- Haz listas para aclarar tus ideas en función del grado de prioridad de las tareas: una lista de tareas pendientes solamente funciona si la utilizas para mejorar tu capacidad de organización; si no, sólo conseguirás tomártelo como otra obligación. Es importante ser flexible y aprender a revisar nuestros planes.
- Enumera todos los quehaceres para los siguientes dos o tres días.
- Cuando tomes una decisión, llévala a cabo.
- Distribuye el tiempo por bloques y asígnale a cada uno una tarea distinta. No cambies de una actividad a otra si todavía no has acabado la primera.
- Si es posible, delega en otras personas.
- Plántate un enfoque de equipo, de forma que todo el mundo, en casa y en el trabajo, tenga su función.
- Emplea las actividades ineludibles que no te resulten estimulantes como tiempo de reflexión (tiempo de camino al trabajo u otras actividades automatizadas que no requieren mucha atención).
- Saca el máximo provecho a la tecnología que tengas a tu alcance para ganar tiempo.
- Haz las cosas por pasos: trabaja de manera regular, dejando un margen de tiempo por si ocurre algún imprevisto; por ejemplo, si tardas más tiempo en una reunión.
- Calcula cuánto tiempo necesitas aproximadamente para realizar cualquier actividad rutinaria como: desplazamientos al trabajo, comidas, vestirse...
- Agrupa las llamadas telefónicas que tienes pendientes y establece un límite de tiempo para realizarlas.
- Haz una pausa durante la jornada diaria; relájate y desconecta un poco del trabajo (tómame un café con un compañero, da una vuelta, llama a tu pareja o a tus hijos) aunque sólo sea diez minutos. Tomarte un respiro te ayudará a recuperar la perspectiva.
- No pretendas hacer malabarismos tratando de hacer más de lo que realmente puedes.
- Es importante conseguir tiempo libre para descansar y relajarte. Prométete a ti mismo que te recompensarás por emplear tu tiempo de una manera constructiva.

- **Variar de tareas:** Si se deben realizar actividades muy monótonas y repetitivas quizá sería recomendable alternarlas con otras que puedan resultar más entretenidas. Por el contrario, si el trabajo es muy complejo y requiere mucha concentración, debería realizarse intermitentemente con otro que resultara más sencillo, dejando así “descansar” la mente.
- **Gestionar correctamente las pausas:** Intentar descansar por lo menos diez minutos cada dos horas y desconectar completamente (física y mentalmente) del trabajo. Esto ayuda a reanudar el trabajo con más ánimo. Tener en cuenta también los tiempos de comida y respetarlos.
- **Adaptar la vida al turno establecido:** Dentro de lo posible intentar respetar las horas de sueño, comidas y actividades de ocio.
- **Obtener toda la información acerca del trabajo y colaborar con el resto:** A menudo una persona que tiene dudas acerca de su trabajo no pregunta a sus superiores y compañeros por timidez o miedo a parecer poco competente. Es mejor pedir ayuda al resto en tareas poco claras o que uno no domine. Además, el trabajo en equipo es mucho más rico a la par que se reparte la responsabilidad.
- **Autogestionarse el trabajo y establecer pequeñas metas motivadoras:** Esto no implica una pérdida de contacto con superiores o compañeros, pero es conveniente asumir la responsabilidad del propio trabajo, realizarlo de la mejor forma posible e intentar mejorar fijándonos objetivos que nos

SESION TEORICA 2: REDUCIR LA TENSION

1. Escucha a tu cuerpo. Presta atención a los pequeños signos y molestias que indican que estás bajo tensión (p. ej.: tensión muscular, posturas y gestos forzados, movimiento excesivo de las piernas, etc.). Las señales pueden ser muy diferentes en cada persona. Obsérvate y aprende a detectar cuáles son las tuyas.

2. Al detectar la tensión, haz un ¡¡¡STOP!!! Date un pequeño respiro.

3. Si tienes ocasión tal vez puedas poner en práctica una sencilla técnica de relajación mediante la respiración.

Sítuate en una postura cómoda en un lugar donde puedas encontrarte tranquilo. Coloca una mano sobre tu pecho y otra sobre tu ombligo.

Cierra los ojos y concéntrate en tu respiración, respira lenta y profundamente. Siente como el aire recorre y llena tus pulmones.

Busca una respiración lenta, rítmica y tranquila que te ayude a relajarte. Cuenta mentalmente *tres* mientras tomas el aire, detente un instante y cuenta mentalmente *tres* para expulsar el aire suavemente.

No te obsesiones con seguir un ritmo concreto, simplemente busca un patrón de respiración suave y rítmico que te relaje.

Tal vez te ayude a relajarte aún más seguir algunas pautas. Repite mentalmente la palabra “CALMA” mientras tomas el aire y la palabra “RELAX” al expulsarlo. Quizá encuentres más relajante concentrar tu atención en una imagen agradable (*la imagen de tu lugar especial*) mientras respiras suavemente

Reglas para manejar su nivel de estrés

- Aprenda a **relajarse**. Debe aprender algún método de relajación para dejar fuera de su cuerpo y mente la tensión.
- Lleve una **dieta equilibrada** y practique **ejercicio físico** regular.
- Dedique suficiente tiempo a **dormir** para conseguir su **descanso**.
- No se preocupe por los asuntos poco importantes. Ponga las cosas en **perspectiva**.
- No se enfade constantemente. Evite perder los nervios. Intente mantener el **control** sobre sus **sentimientos** de enfado y **oriéntelos** de forma **constructiva**.
- Aprenda a **organizarse**.
- **Maneje el tiempo** de forma **eficaz**. Controle su agenda en la medida de lo posible.
- Haga uso de su **red de apoyo social**. Comparta tiempo con su familia, amigos y compañeros.
- Viva de acuerdo con sus **propios valores**. Asegúrese de que las metas que persigue tienen un significado personal para usted.
- Haga uso de su **sentido del humor**. Aprenda a reírse de sí mismo y de las circunstancias.

SESION TEORICA 3: COMUNICARTE DE MANERA MÁS ASERTIVA

Una comunicación asertiva eficaz implica:

- Proteger tus derechos, sin tratar de invadir los de los demás.
- Comprometerse utilizando: *mensajes “yo”*, es decir, mensajes en primera persona (“pienso...; siento...; creo...; cómo *podemos solucionarlo?*”).
- Atender al lenguaje no verbal: mantener el contacto con la mirada, una expresión facial tranquila y amable, mantener el cuerpo erguido, pronunciarse de forma serena y constructiva, abierto a la negociación y el diálogo, etc.
- Ser capaz de:
 - Hacer y recibir cumplidos.
 - Hacer y recibir peticiones.
 - Afrontar el enfado y desacuerdo, haciendo y recibiendo críticas cuando resulte necesario.
 - Decir “NO” sin sentirnos culpables.

Existen algunas técnicas que nos pueden ayudar a incrementar nuestra asertividad de un modo sencillo:

– El disco rayado: repetir textualmente nuestro argumento una y otra vez con serenidad hasta que ceda el otro.

Ej.: “sí, pero...”; “bien, pero mi punto de vista es...”.

– Acuerdo parcial: admitir el error pero no una calificación global de tu persona.

Ej.: “es cierto que me he equivocado en..., no obstante...”.

– Pregunta asertiva: consiste en obtener información que podrás utilizar en tu argumentación (especialmente útil con las críticas genéricas).

Ej.: “¿qué fue lo que te molestó concretamente?”; “¿a qué te refieres con...?”.

– Claudicación simulada: ceder terreno aparentemente, sin cederlo realmente.

Ej.: “es posible que tengas razón, pero...”.

– Aplazamiento asertivo: dejarlo para otro momento.

Ej.: “preferiría no hablar de eso ahora...”; “quiero reservarme mi opinión al respecto”.

– Ironía asertiva: Responder positivamente a una crítica hostil.

Ej.: “gracias, yo también me alegro de verte”; “¡yo también te quiero!”.

– Pasos para formular una crítica:

1. Describir la situación, no juzgar (“cuando me dijiste...”).
2. Expresar cómo te afecta (“me sentí...”).
3. Empatizar (“quizás tú...comprendo que...”).
4. Pedir soluciones (“estoy seguro de que podrás...”).
5. Dar soluciones, ofrecer alternativas (“podemos plantear...”).

Si la persona acepta la crítica: reforzar y agradecer.

Si la persona no la acepta: dar tiempo, repetir. Si continúa sin aceptarla, avisar que vas a cambiar tu conducta para reducir tu malestar, sin caer en la amenaza.

– Técnicas para afrontar las críticas:

1. Si la persona que me hace la crítica no me interesa: estrategia del banco de niebla (“es posible que... tú lo ves así”). Explicamos que comprendemos el punto de vista del otro, sin llegar a aceptar verdaderamente su contenido.
2. Si la persona me interesa: preguntar sobre la crítica y aceptar aquello que la crítica pueda tener de acertado.

ASERTIVOS		
Así se muestran:	Así piensan:	Así sienten:
<ul style="list-style-type: none"> • Mirada apacible y directa. • Conversación fluida que invita al diálogo. • Volumen de la voz acorde con la situación. • Expresión corporal suelta y relajada. 	<p style="text-align: center;"><i>“Digo lo que siento aunque no te guste”.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>“Tengo derecho a cometer errores”.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>“Por más que se empeñen, no discutiré”.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>“Tus derechos me importan igual que los míos”.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad ante las relaciones más difíciles. • Alta autoestima. • Reflexivos.

ESTILO ASERTIVO
Comportamiento verbal:
✓ Firme y directo.
Comportamiento no verbal:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Postura relajada. ✓ Ausencia de tensión muscular. ✓ Cabeza alta y contacto visual. ✓ Voz firme. ✓ Movimiento del cuerpo orientado hacia el otro.
Otras características:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Protege sus derechos y respeta los de los demás. ✓ Logra sus objetivos sin ofender a los demás. ✓ Se siente satisfecho consigo mismo. ✓ Permite a la otra persona saber que se le comprende y cómo uno se siente.

SESION TEORICA 4: CAMBIA TU MANERA DE PENSAR

Éstas son algunas de las pautas que pueden ayudarte a cambiar en un sentido positivo tu manera de pensar:

- Evita el pensamiento catastrofista. La mayoría de los contratiempos que se producen en nuestro trabajo y que interpretamos como estresantes son bien conocidos por nosotros y sabemos que no van a tener consecuencias desastrosas.

Muchas de las situaciones que calificamos como terribles o insoportables (p. ej. “va a ser un desastre...”) son sólo inconvenientes o momentos de mayor dificultad a los que ya hemos sobrevivido en multitud de ocasiones y que estamos perfectamente capacitados para volver a superar.

- Evita desmoralizarte a ti mismo. Sustituye el pensamiento derrotista (“no puedo hacerlo”; “no podré soportarlo”) por un plan para empezar a actuar.
- No te descalifiques por los errores. Los errores forman parte de la realización de una tarea y en cierto modo son inevitables, pudiendo ser una fuente de aprendizaje y mejora. Errar es de humanos. Intenta controlar la tendencia a convertir cualquier pretexto en una buena ocasión para un exceso de autocrítica, sobre todo cuando ésta no es constructiva (“soy un perfecto desastre”).
- Controla las generalizaciones. Generalizas cuando cometes una equivocación y llegas a la conclusión de que siempre la acabas fastidiando o cuando alguien te decepciona y piensas que no se puede confiar en nadie.

- Realiza una valoración objetiva de lo que sucede. Las cosas no son buenas o malas, blancas o negras, no salen totalmente bien o totalmente mal (pensamiento polarizado o dicotómico). Generalmente en cada actividad que realizamos hay aspectos positivos y negativos. Es importante tenerlos todos en cuenta al hacer balance. Controla también la tendencia a minimizar lo que va bien y magnificar lo que va mal.
- Formula tus objetivos respecto a ti mismo o respecto a los demás en términos de planes o preferencias, que pueden tomarse de un modo flexible. La mayor parte de las cosas no TIENEN, DEBEN o NECESITAN hacerse de una determinada manera y no de otra.

SESION TEORICA 5: LA ALIMENTACION

Cuando una persona sufre estrés suele saltar de una actividad a otra y no respeta ni los tiempos de comida ni lleva una dieta equilibrada. Más bien ingiere rápidamente cualquier cosa para volver al trabajo. En general encontramos dos conductas alimentarias muy asociadas al estrés:

- La ingesta de productos azucarados (productos de pastelería, bebidas azucaradas gaseosas, etc.), ya que el azúcar ejerce un efecto tranquilizante. Normalmente se asocia al acto de “picar” algo mientras se trabaja.
- La ingesta de comida rápida, que suele ser una alimentación de mala calidad demasiado rica en grasas y que acaba creando problemas de colesterol, circulatorios, u otros.

CONSEJOS

- **Comer razonablemente respecto al esfuerzo a realizar.** La cantidad de alimentos y calorías que ingerimos debe ser proporcional al esfuerzo a realizar y se tienen que tener en cuenta nuestras necesidades a lo largo del día.

Por ejemplo, es muy frecuente desayunar poco o salir de casa sin nada en el estómago, comer medianamente y cenar mucho por la noche justo antes de ir a dormir, momento en que el gasto de energía es poco importante y se favorece la asimilación de las grasas. Según un ritmo de vida estándar en el que la mayoría de esfuerzo se realice por la mañana, un esfuerzo mediano por la tarde y por la noche se descansa, una alimentación equilibrada correspondería a: desayuno consistente, comida en relación a la actividad que se va a realizar por la tarde y una cena ligera un par de horas antes de ir a dormir.

- **Regular los alimentos que se consumen.** Tan importante es la hora del día en que comemos, en qué cantidad comemos, como qué alimentos tomamos. En este sentido:
 - Eliminar en la medida de lo posible las grasas saturadas como la bollería, los azúcares y las bebidas gaseosas.
 - Controlar (consumir moderadamente) la carne de cerdo y roja, los quesos y los hidratos de carbono (arroz, legumbres, patatas...), éstos es mejor consumirlos en el desayuno o comida por su larga digestión y su aporte calórico.
 - Aumentar el consumo de: frutas, verduras, carnes magras (pollo) y pescado.

SESION TEORICA 6: EL INSOMNIO Y EL EJERCICIO FISICO

¿Qué se puede hacer para combatir el insomnio?

- Intentar llevar horarios regulares de trabajo, comida y sueño durante por lo menos seis días (tiempo en el que el cuerpo se acostumbra a un ritmo).
- No tomar sustancias estimulantes ni tranquilizantes por lo menos unas 5 horas antes de ir a dormir.
- Intentar relajarse una hora antes de ir a la cama (tomar un baño caliente, escuchar música tranquila...).
- No realizar justo antes actividades que requieran mucho esfuerzo físico o intelectual.
- No utilizar la cama para trabajar, sólo para dormir.
- Si no se puede dormir no esforzarse, esto puede dar el resultado contrario y aumentar el nerviosismo: tomar algo caliente, levantarse y practicar técnicas de relajación o hacer una actividad monótona/aburrida hasta que el sueño reaparezca.
- Intentar que el dormitorio esté a una temperatura adecuada (ni excesivo calor ni frío), en ausencia de luz o muy tenue y aislarse de posibles ruidos.

¿Por qué es recomendable realizar deporte?

- La actividad física protege al cuerpo de las enfermedades: aumenta el tono muscular y nos previene de posibles lesiones, evita el sobrepeso...
- Aumenta la sensación de bienestar físico y psicológico por la liberación de endorfinas (sustancias que se encuentran en el cerebro y que provocan la sensación de bienestar).
- Disminuye el estrés, se descarga la adrenalina acumulada durante el día.
- Además es una forma sana de divertirse y ayuda a dejar a un lado los problemas.
- La consecuencia es una sensación de mayor vitalidad y energía.

Recomendaciones para facilitar la realización de una actividad física:

- No apuntarse a una actividad que no agrada, es preferible que se encuentre divertida (por ejemplo, apuntarse a un equipo de fútbol semanal, clases de baile o alguna actividad dirigida que pueda gustar).
- Intentar ir acompañado de alguien, ya que el compromiso de ir es mucho más fuerte cuando se realiza la actividad en compañía.
- Darse recompensas por el esfuerzo (por ejemplo ir al cine, alguna salida de fin de semana...).
- Ir notando progresivamente los efectos beneficiosos del ejercicio: más vitalidad, una figura más cuidada y una mayor tranquilidad.

OTRAS POSIBLES SESIONES A REALIZAR

Existen varios tipos de programas de bienestar, con énfasis en distintas áreas en función de las necesidades de la organización y de la existencia o no de programas de medicina de empresa o de asistencia al empleado. Sin embargo, un común denominador de estos programas es la aceptación de que el bienestar del empleado ha de formar parte de la filosofía de la empresa, así como de la cultura de la organización. Para llevar a cabo esta misión, los programas de prevención pueden incluir los siguientes componentes:

- *Screenings* preventivos de salud (depresión, diabetes, hipertensión, etc.).

- Jornadas de carácter educativo y divulgativo sobre salud.
- Seminarios y conferencias sobre problemas de salud concretos (higiene, estrés, etc.).
- Acceso a guías de salud a través de Internet.
- Herramientas para manejar ciertas condiciones (asma, diabetes, cardíacas).
- Otros componentes, en función de las necesidades de la empresa y sus empleados, pueden incluir: programas de potenciación de la educación o reciclaje laboral y educativo; sondeos y encuestas sobre el bienestar del empleado; programas de motivación y de incentivos (p. ej., elección del empleado del año, bonos como premio a alta productividad, etc.).
- Programas de modificación del estilo de vida: reducción de peso, nutrición, ejercicio físico, relajación y otras técnicas individuales de prevención de estrés.

Ejemplos frecuentemente desarrollados en estos programas son:

1. *Buen Peso*.
2. *Buen Dejar* (de fumar).
3. *Buen Bebé* (cuidado pre- y postnatal).
4. *Buen Cuidado* (autocuidado de condiciones crónicas).
5. *Bien Estar* (yoga, pilates, relajación, masaje, tai-chi...).
6. *Buen Caminar* (programa de caminar).
7. *Buen Comer* (programa de nutrición).
8. *Buena Llamada* (programa de línea telefónica de apoyo).
9. Baja laboral y compensación del empleado.

FASE PRÁCTICA 1.1: TECNICA DE RELAJACION

TÉCNICA DE RELAJACIÓN PROGRESIVA (JACOBSON, 1929)

LA TÉCNICA

El objetivo es conseguir niveles profundos de relajación muscular a través de distintos ejercicios de tensión/relajación, por ello es importante prestar atención a estas sensaciones (tensión/relajación) para tomar conciencia de nuestro cuerpo. Con el entrenamiento, la persona pondrá en marcha estas habilidades una vez haya identificado la tensión en alguna zona de su cuerpo.

PREPARACIÓN

- Buscar un lugar tranquilo y libre de interrupciones.
- Llevar ropa cómoda que permita la movilidad.
- Reclinarse cómodamente sobre un sillón acolchado o similar y descruzar brazos y piernas.
- Si es necesario, apoyar la cabeza en un cojín de forma que se encuentre ligeramente levantada.
- Puede comenzarse la relajación realizando tres respiraciones profundas. Se aconseja ir avanzando progresivamente en la relajación, aplicándola cada vez en distintos grupos musculares y practicado unos 15 minutos diarios.
- Si aparecen calambres o molestias durante la práctica, generar menos tensión.

PASOS GENERALES

- Tensionar voluntariamente cada grupo muscular 3 ó 4 segundos y relajarlo después varios segundos (20-30 sg) siguiendo el siguiente orden. Prestar atención a las sensaciones de tensión y relajación que se generan.

- **RELAJACIÓN DE CARA, CUELLO Y HOMBROS:**

Frente: Arrugar, ejerciendo tensión sobre el puente de la nariz y alrededor de las cejas.

Ojos: Abrir y cerrar. Notar la tensión en los párpados y en el exterior de los ojos.

Nariz: Arrugar, ejerciendo tensión en el puente y los orificios.

Boca: Sonreír ampliamente (o abrir la boca lo máximo posible). Notar la tensión en los labios superior e inferior y en ambas mejillas. Después fruncir los labios.

Lengua: Presionar la lengua contra el paladar.

Mandíbula: Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes.

Cuello y nuca: Hacer estiramientos del cuello hacia delante-atrás y derecha-izquierda (sin brusquedad).

Hombros: Elevar los hombros intentando tocarnos las orejas y después dejar caer.

- **RELAJACIÓN DE BRAZOS Y MANOS:**

Contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos.

- **RELAJACIÓN DE PIERNAS:**

Contraer primero los músculos de nalgas y muslos. Estirar después una pierna y después la otra levantando la punta del pie hacia arriba y notando la tensión.

- **RELAJACIÓN DE TÓRAX, ABDOMEN Y REGIÓN LUMBAR:**

Espalda: Echar el cuerpo ligeramente hacia delante, doblar los codos y tirar los brazos hacia arriba y atrás (sin apretar los puños), notando la tensión en la espalda.

Tórax: Inspirar inflando el pecho y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente.

Estómago: Contraer el estómago. Después repetir empujando hacia fuera.

- **RELAJACIÓN RÁPIDA Y COMPLETA:**

Consiste en tensar y relajar todos los músculos a la vez. Se puede hacer tumbado o de pie. Requiere una cierta experiencia, pero una vez adquirida se puede conseguir un correcto estado de relajación en tan sólo unos minutos.

FASE PRÁCTICA 2.1: TECNICA DE VISUALIZACION

Cierre los ojos e imagine que se encuentra en una habitación tranquila, no hay nadie cerca y el teléfono está desconectado. Céntrate por ejemplo en la siguiente imagen: el agua corriendo por un río, el ruido al deslizarse entre las piedras... Respire profundamente y disfrute de las imágenes en su mente. Ahora visualice la salida del sol por el horizonte, y cómo transcurre el día hasta la puesta del sol. Puede imaginar cualquier otra escena que le resulte agradable (el mar, niños jugando...). Ahora abra los ojos. ¿SE SIENTE MEJOR?

FASE PRÁCTICA 2.2: TECNICA DE RESPIRACION

- Inhale lentamente por la nariz.
- No coja demasiado aire.
- Mantenga unos tres segundos el aire en los pulmones.
- Expúlselo con lentitud sacando todo el aire por la boca.

La respiración pausada y controlada puede realizarse de varias maneras, no se fuerce y encuentre la que le resulte más cómoda.

FASE PRÁCTICA 3: TÉCNICA DE RE-ESTRUCTURACIÓN COGNITIVA

Inferencia arbitraria: Sacar una conclusión sin pruebas suficientes. Normalmente son predicciones acerca del futuro o juicios de lo que piensan los demás de uno.

▶ EJEMPLO

- “Todo irá mal” o “Seguro que todos me toman por idiota”.

- “Todo irá mal” (**inferencia arbitraria**) puede pensar “**Si me esfuerzo tengo muchas probabilidades de hacer una buena charla**”.

Abstracción selectiva: Es prestar atención especial a aquellos hechos que corroboren la propia teoría distorsionada.

▶ EJEMPLO

- Juan tiene que dar una charla en público y piensa que sus colegas lo juzgarán mal, prestará mucha más atención a cualquier gesto de desatención, risitas y críticas que no a cualquier comentario positivo.

- “Esas risitas demuestran que lo he hecho fatal” (**abstracción selectiva**) puede pensar “**Quizá han reído porque estaban haciendo una broma, la conferencia ha sido muy larga, es normal. Además al final me han felicitado en varias ocasiones o sea que en general he hecho un buen discurso**”.

Minimización y maximización: La persona minimiza sus logros o cualidades y maximiza sus errores.

▶ EJEMPLO

- Juan ha realizado correctamente toda la charla menos en un momento dado, que ha titubeado y se ha quedado unos momentos en blanco. Posteriormente, en lugar de valorar que ha conseguido hacer una buena charla en un 80-90% del tiempo, valora su actuación como un fracaso porque ha titubeado y se ha quedado en blanco, lo cual demuestra su teoría de que todo irá mal, y además “Seguro que he provocado que los otros se rían de mí”.

- “He titubeado. Mi conferencia ha sido un desastre” (**maximización** del titubeo, y **minimización** del resto de la conferencia) puede pensar “**Es cierto que durante 5 minutos he titubeado y me ha costado pero el resto del tiempo me he desenvuelto con total soltura**”.

Sobre generalización: Consiste en sacar conclusiones generales a partir de un hecho particular.

▶ EJEMPLO

- “Mi superior me ha dicho que tengo que cambiar un punto de mi conferencia. No hago nada bien, soy un inútil”.

- “Mi superior me ha dicho que tengo que cambiar un punto de la exposición, esto quiere decir que todo está mal y debo empearlo todo de nuevo” (**sobre generalización**) puede pensar “**Es verdad, este punto tengo que cambiarlo, pero si del resto no me ha dicho nada es que le parece correcto**”.

La personalización: La persona se responsabiliza de toda la situación atribuyéndose el papel de único culpable cuando las cosas no funcionan correctamente.

▶ EJEMPLO

- “Si en esta conferencia la empresa no consigue más clientes será totalmente culpa mía y de mi mala actuación”.

El pensamiento dicotómico: Es pensar en términos absolutos de todo o nada, como si fuera lo más natural del mundo.

▶ EJEMPLO

- Si Juan no consigue hacer toda la conferencia impecable es que no vale nada, “Porque yo debo hacerlo todo perfecto, esto es lo natural”.

- “La empresa no ha conseguido hacer más clientes después de esta conferencia. Es culpa mía, porque no he sabido vender bien el producto” (**Personalización**) puede pensar “**¿Soy yo el único que influye en la consecución de clientes en la empresa? Y los comerciales, el producto en sí, las empresas competidoras, el mercado... ¿no influyen?**”.

- “No he conseguido no titubear en la conferencia. He vuelto a hacer el ridículo, lo he hecho fatal” (**pensamiento dicotómico**) puede pensar “**He titubeado esta vez, es cierto, pero menos que la anterior, así que la próxima espero no titubear más, o poco. Estoy mejorando**”.

FASE PRÁCTICA 4: TÉCNICA DE INOCULACIÓN DEL ESTRÉS

PASO 1:

- Redactar las situaciones causantes de más estrés o angustia valorándolas del 1 al 100.

Por ejemplo:

- "Que no me salude un conocido en la empresa": 20.
- "Que alguien no me responda cuando le hago una pregunta": 30.
- "Que un cliente haga una queja": 50.
- "Que me encuentre tan desbordado que no pueda hacer todo el trabajo": 70.
- "Que en una reunión no sepa qué decir ni defender mi postura": 100.

PASO 2:

- Visualizar las situaciones que le generan estrés de menos a más de la lista con todo lujo de detalles. Intentar relajarse durante la visión de estas imágenes con alguna de las técnicas de relajación anteriormente explicadas.

Por ejemplo: "Que en una reunión no sepa defender mi postura..."

- Imaginarse en la situación, qué clase de críticas podrían hacer (“No entendemos tu postura ni vemos en qué puede resultar productiva”), cómo se hablaría, y cuáles serían los propios sentimientos en ese momento dado.
- Intentar relajar los músculos que se estén tensando sin dejar de imaginar la situación (mandíbula, antebrazos, manos, cuello...), poco a poco ir relajándose a la par que se sigue viendo la escena mentalmente.

PASO 3:

- Preparar pensamientos que ayuden a contrarrestar las posibles ideas negativas que vayan a aparecer.
- En sí, y divididos en bloque:
 - Preparar la situación antes de que ocurra: “Poco a poco dominaré la situación”; “Puedo controlar mis pensamientos paso a paso”; “No me dejaré llevar por la situación”.
 - Enfrentar la situación que cause estrés: “Voy a mantener el control”; “Ya sabía que esto iba a ocurrir, puedo dominarlo”.

- Manejar los sentimientos de angustia antes de que se produzcan: "Es normal estar algo alterado, puedo dominarlo"; "Voy a respirar profundamente y me liberaré de la tensión"; "Me relajaré poco a poco".
- Recompensarse y animarse por la tarea: "La próxima vez lo haré mejor"; "Lo estoy consiguiendo. ¡Bien por mí!".
- Cuando se hayan escrito estos pensamientos proceder a experimentar otra vez la situación angustiante y utilizarlos con cada pensamiento negativo que aparezca:
- Por ejemplo:
 - "Que en una reunión no sepa defender mi postura ni mi trabajo".
 - Mientras los allegados no comprenden la postura que se quiere defender, se puede pensar: "Tienen razón, por qué nunca haré nada bien, ¡no lo voy a conseguir!".
 - Sustituir el pensamiento: "Ya sabía que esto iba a pasar, no me voy a dejar llevar por la situación y ponerme nervioso, voy a defender mis ideas, es normal estar alterado, puedo dominarlo, lo estoy consiguiendo. ¡Bien por mí!".

PASO 4:

- Llevar a cabo este ejercicio en una situación real, en vivo.

FASE PRÁCTICA 5: TECNICAS DE GESTION DEL TIEMPO

TÉCNICA DE LA AGENDA

LA TÉCNICA

Consiste en planificar todas las actividades a realizar el día siguiente, tanto las de trabajo, como las de ocio y los descansos. Organizarlas según su prioridad (urgencia e importancia otorgada). Establecer unos horarios concretos para realizarlas. Al final del día valorar si se han realizado éstas y cómo han sido los resultados, así como el grado de satisfacción conseguido.

FASE PRÁCTICA 6: TECNICAS HABILIDADES SOCIALES

La escucha activa

Se refiere a prestar atención a lo que dice el otro:

- Analizando tanto lo que dice como las señales no verbales que emite: gestos, posturas o tonos de voz.
- Pidiendo las aclaraciones necesarias cuando haya dudas.
- Verificando que se ha entendido bien el mensaje realizando un breve resumen al interlocutor.

La afirmación de uno mismo

Es la vía que nos lleva a afirmar nuestros derechos, necesidades, sentimientos y opiniones de una forma constructiva respetando al resto de personas mediante una conducta asertiva.

TÉCNICA DE AFRONTAMIENTO ASERTIVA

- Tener un buen concepto de uno mismo.
- Reconocer y tomar en serio las propias necesidades.
- Expresar correctamente los sentimientos a los demás.
- Tener presente el contexto donde se está y comportarse de acuerdo con el mismo.
- Escuchar "activamente" a la gente para comprender no sólo lo que dicen (verbalizan), sino también los sentimientos y necesidades que, de un modo implícito, puedan expresar.
- Aprender a tolerar críticas y a defender una postura sin irritarse. Vigilar los tonos de voz y expresiones corporales al hablar.
- Saber decir "No" cuando sea necesario.
- Planificar los mensajes, aclarar los puntos con antelación. Confeccionar notas de referencia si la situación lo permite. Esto produce confianza y seguridad.
- Ser educado. Tomar en consideración los puntos de vista de los demás.
- Guardar las disculpas para cuando sean necesarias. No se deben pedir excusas a menos que sea necesario hacerlo.
- No recurrir a las amenazas. Una afirmación tranquila de las cosas es mucho más eficaz.
- Aceptar la derrota con elegancia. Si se aceptan situaciones cortésmente tras una discusión se provoca un mayor respeto en los demás.

- **Pasar a la acción.** Se trata de llevar a cabo la acción que haya previsto. Es bueno anteriormente ensayar ante un espejo. Lo importante en este caso es:
 - Mirar a la persona directamente a los ojos.
 - Hablar alto y con una dicción clara. No susurrar.
 - Moverse con naturalidad. No arrinconarse ni cruzar, a ser posible, brazos y piernas.
 - Estar preparado para escuchar alguna réplica. Escucharla con atención y luego volver a repetir la postura con seguridad y firmeza.
 - Ser educado y no alterarse, todo está bajo control.

LA TÉCNICA

Consiste en identificar el estilo de conducta que uno muestra ante una situación problemática particular, escribir un guión con las modificaciones de conducta pertinentes y llevarlo a cabo en la realidad.

PREPARACIÓN

- Se precisa de un lugar tranquilo, bolígrafo y papel.

PASOS GENERALES

PASO 1:

- Identificar el estilo de conducta (pasivo, agresivo, asertivo) que se utiliza en la situación. Por ejemplo: Un compañero carga su propio trabajo sistemáticamente e injustamente al señor X. Imaginar que el señor X es un estilo pasivo, no dice nada cuando se le da más trabajo y lo asume aunque en el fondo lo encuentre injusto.

PASO 2:

- Escribir un guión para el cambio de conducta.
- ¿Por qué se tolera esta situación? ¿Qué es lo que no permite afrontarlo? Por ejemplo: "Me da miedo la reacción que pueda tener cuando le diga que no pienso hacer más su trabajo".

PASO 3:

- Llevar a la práctica con el lenguaje oral y corporal adecuados el guión establecido.

5-ANÁLISIS DE LAS NO CONFORMIDADES

Una vez planteadas las medidas preventivas necesarias para eliminar o en su defecto disminuir la probabilidad de materialización de los riesgos asociados a los trabajos desarrollados, la empresa debe estudiar las no conformidades existentes en el centro de trabajo. Por no conformidad se entiende cualquier desviación de los estándares, prácticas, procedimientos, regulaciones, desempeño del sistema de gestión, etc., que pudieran, directa o indirectamente conducir a lesiones o enfermedades profesionales, daños a la propiedad, daños al entorno de trabajo, o una combinación de ellos.

Existencia de puestos de trabajo con mobiliario inadecuado

Valoración económica: Coste de adquisición de material.

Desconocimiento y/o utilización incorrecta de algunas medidas establecidas en el programa

- Formar a los trabajadores

Valoración económica: Recursos propios de formación.

2.2.OBJETIVOS DEL TRABAJO

- Analizar y estudiar las distintas actividades de los sectores de PYMES en Zaragoza,observando sus planes de actuación en prevención del estrés laboral.
- Determinar en que sector ,dentro de las empresas PYMES de Zaragoza ,hay un mayor índice de estrés,para poder abordarlo.
- Identificar los estresores laborales más importantes en las empresas y como poder prevenirlos.
- Describir los tipos de estresores que aparecen con mas intensidad en los distintos sectores de las empresas PYMES estudiadas en Zaragoza para poder analizarlos.
- Conocer los distintos factores que intervienen en el estrés laboral ,con el fin de facilitar su manejo y abordaje posterior.
- Analizar la relación del estrés laboral en los trabajadores de las distintos sectores con el estado de salud mental. Valorando si existen índices más altos de afectación psicológica en sectores con altas tasas de estrés laboral.
- Verificar si hay relación del nivel de estrés laboral con repercusión psicológica en los trabajadores estudiados.
- Diseñar un programa preventivo en base a los resultados obtenidos y poder utilizar dicho estudio para mejorar la salud laboral y ser rentable su utilización en las distintas Empresas,disminuyendo el nivel de absentismo laboral y mejorar la productividad empresarial.
- Elaborar planes de actuación frente al estrés laboral y estudiar los distintos factores que aparecen en los sectores empresariales estudiados.
- Proponer medidas de actuación frente a estresores laborales ,para impulsar que se lleven a cabo planes de prevención en las distintas Empresas; Mejorando los servicios de prevención contratados por las Empresas, impulsando la importancia de la psicología y ergonomía en las Empresas.
- Analizar los distintos sectores de las empresas PYMES ,valorando los factores estresantes ,nivel de estrés en cada uno de ellos y el nivel de salud mental de los trabajadores .
- Definir que estresores aparecen con más frecuencia ,valorando las diferencias en los distintos sectores y analizar la inferencia de los mismos para el resto de población.
- Estudiar el estrés laboral en profundidad ,analizando las causas de aparición asi como la repercusión y consecuencias en el sector Empresa .
- La elaboración de un correcto abordaje del estrés laboral ,en las Empresas PYMES ,que suelen disponer de menores recursos económicos para prevención laboral ,podrá resultar muy útil y practico ,para obtener una mejora del rendimiento y de la salud mental,en definitiva un beneficio mutuo tanto para la empresa como para el trabajador.

3-MATERIAL Y METODOS:

3.1 DESCRIPCION DE LA MUESTRA

El numero de empresas en Aragon al inicio de este estudio , en el 2015 se situo en 88114 Empresas. El sector sservivos volvió a tener el mayor peso en la estructura de población de empresas , un 77,99% del total . desde el punto de vista del tamaño medido el numero de asalariados, las empresas aragonesas se caracterizan por su reducida dimensión el 95% tienen menos del 10 asalariados.

La muestra de este estudio recoge a las empresas pymes de la provincia de Zaragoza, siendo de 75000 trabajadores,estando codificadas por código nacional de actividad Economica ,en 5 grandes grupos:

1-Agricultura:

- Extraccion y aglomeración de antracita ,hulla,lignito y turba.
- Extraccion de crudos de petróleo y gas natural:actividades de los servicios relacionados con las explotaciones petrolíferas y de gas,excepto actividades de prospección.
- Extraccion de minerales metalicos
- Extraccion de minerales no metalicos ni energéticos.
- Industria de productos alimenticios y bebidas.
- Industria textil.
- Industria de confeccion y de la peletería.
- Preparacion curtido y acabadode cuero:fabricación de artículos de marroquinería y viaje,artículos de guarnicionería talabartería y zapateria.

2-Industria:

- Industria de madera y del corcho,excepto muebles;cestería y espartería
- Industria del papel.
- Edicion artes graficas y reproducción de soportes grabados.
- Coquerias,refino de petróleo y tratamientos de combustibles nucleares.
- Industria química
- Fabricacion de productos de caucho y materias plasticas.
- Fabricacion de otros productos minerales no metalicos.
- Metalurgia.
- Fabricacion de productos metalicos,excepto maquinaria y equipo.
- Industria de la construcción de maquinaria y equipo mecanico.

3-Energía y Agua:

- Fabricación de máquinas de oficina y equipos informáticos.
- Fabricación de maquinaria y material eléctrico
- Fabricación de material electrónico: equipo y aparatos radio,tv.
- Fabricación de equipo e instrumentos médico-quirúrgicos,de precisión,óptica y relojería.
- Fabricación de vehículos a motor ,remolques y semiremolques.
- Fabricación de otro material de transporte.
- Fabricación de muebles:otras industrias manufactureras.
- Reciclaje.

4-Construcción:

- Producción y distribución de energía eléctrica ,gas ,vapor y agua caliente.
- Captación ,depuración y distribución de agua.
- Construcción.

5-Servicios:

- Venta ,mantenimiento y reparación de vehículos a motor,motocicletas y ciclomotores;venta al por menor de combustible para vehículos a motor.
- Comercio al por mayor e intermediarios del comercio ,excepto de vehículos a motor y motocicletas.
- Comercio al por menor,excepto el comercio de vehículos a motor,motocicletas y ciclomotores;reparación de efectos personales y enseres domésticos.
- Hostelería.
- Transporte terrestre;transporte por tuberías.
- Transporte marítimo,de cabotaje y por vías de navegación interiores.
- Transporte aéreo y espacial.
- Actividades anexas a los transportes;actividades de agencias de viajes.
- Correos y telecomunicaciones.
- Intermediación financiera,excepto seguros y planes de pensiones.
- Seguros y planes de pensiones ,excepto seguridad social obligatoria.
- Actividades auxiliares a la intermediación Financieras.
- Actividades inmobiliarias.
- Alquiler de maquinaria y equipo sin operario,de efectos personales y enseres domésticos
- Actividades informáticas.
- Investigación y desarrollo.
- Otras actividades Empresariales.
- Educación.
- Actividades Sanitarias y veterinarias;servicios sociales.
- Actividades de saneamiento público.

- Actividades asociativas.
- Actividades recreativas ,culturales y deportivas.
- Actividades de diversas de servicios personales.

Calculo de la muestra

Un aspecto importante en la metodología de la investigación, es el cálculo de la cantidad de participantes que deben incluirse en un estudio. El tamaño de muestra permite a los investigadores saber cuántos individuos son necesarios estudiar, para poder estimar un parámetro determinado con el grado de confianza deseado, o el número necesario para poder detectar una determinada diferencia entre los grupos de estudio, suponiendo que existiese realmente. El cálculo del tamaño de la muestra es una función matemática que expresa la relación entre las variables, cantidad de participantes y poder estadístico.

La muestra de un estudio debe ser representativa de la población de interés. El objetivo principal de seleccionarla es hacer inferencias estadísticas acerca de la población de la que proviene.



Proceso de Muestreo

Tamaño de la Muestra.

- Fórmula:

$$\text{Población finita: } n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p * q}$$

- Donde:

n = tamaño de la muestra.

N= Población o universo.

Z = nivel de confianza.

p = probabilidad a favor.

q = probabilidad en contra.

e = error muestral.

La población es el número completo de individuos con características afines que conforman los posibles participantes de nuestro estudio. En la fórmula la población es representada con la letra N

La muestra es la cantidad representativa de esa población y se indica con la letra n.

El margen o posibilidad de error es la diferencia que pueda darse entre los resultados obtenidos con la muestra y los que se hubiesen obtenido si la encuesta se aplicara a toda la población. Lo ideal es que el margen de error ronde el 5 %. Este es representado con la letra e.

El porcentaje de confianza es el nivel de certeza que ofrecen los resultados expuestos. Se simboliza con la letra $Z\alpha$

Como se puede notar el margen de error y el porcentaje de confianza son dependientes.

En nuestro estudio ,contamos con un tamaño de población de 75000 ,empresas PYMES en provincia de Zaragoza,con un margen de error del 5 %,con un nivel de confianza del 90%.,con una variabilidad conocida del 50%;Aplicando la formula anteriormente citada ,dando como resultado ,un tamaño de muestra de 164,como tamaño minimo recomendado para la muestra del estudio.

Teniendo en cuenta los 5 sectores :Agricultura ,Energia y agua,Construccion,Servicios,Industria

En cada sector hay un numero de empresas de PYMES en Zaragoza(provincia),teniendo en cuenta los porcentajes de cada sector y con la muestra de 164 ,utilizaremos de cada sector :

Agricultura -----2

Energia y agua-----1

Construccion-----23

Servicios-----131

Industria-----7

Ha sido necesario utilizar carta de presentación (anexo 1) a la dirección de las empresas Pymes Seleccionadas , para la autorización de la realización de los dos cuestionarios a realizar por los trabajadores.

En las instalaciones de las empresas con la debida autorización.

Los cuestionarios se han realizado de forma anónima, previa explicacion del objetivo del estudio.

Los cuestionados empleados (anexo 2) han sido diseñados para una fácil realización por los trabajadores.

En los sectores analizados teniendo en cuenta el resultado de la muestra , concretar la gran extensión de actividades de cada sector , valorando que el sector energía y agua hay un numero inferior de empresas junto con agricultura por lo que en lugar de unir los dos sectores hemos preferido analizarlas por separado y centrarnos en los sectores como construcción industria, y servicios que tienen un mayor impacto y disponemos de mayor muestra , también hemos de considerar que si abordábamos con un mayor numero de muestra se nos disparaba el coste del estudio por ello nos centramos en la provincia de Zaragoza y no en argón en su conjunto .

Los recursos materiales empleados en este estudio, han sido: la presentación , mediante ordenador portátil, power point explicativo , material didáctico.

Los recursos humanos utilizados han sido necesarios durante todo el proceso de investigación, apoyándonos en la colaboración del CEPYME (confederación de la pequeña y mediana empresa aragonesa) , a si como las entrevistas realizadas en diversos sectores empresariales con los servicios de prevención de los mismos .

Tambien a sido necesaria la extensa búsqueda bibliografica y de artículos científicos sobre la actualidad de estrés en el mundo laboral,teniendo en cuenta los pocos estudios recientes en las PYMES .

Tratamiento Estadístico

Se ha obtenido una muestra representativa de 164 trabajadores de PYMES de la provincia de Zaragoza, distribuidas en diferentes sectores de actividad (Energía y agua (1), Agricultura (2), Construcción (23), Industria (7) y Servicios (131)), a los que se les ha pasado dos cuestionarios, 1-Cuestionario de estrés laboral (OIT-OMS) y 2-Cuestionario de salud de Golbert (GHQ-12).

El análisis estadístico se ha dividido en dos partes fundamentalmente:

- Análisis descriptivo.
- Análisis inferencial

Estudio descriptivo:

Se ha realizado un estudio descriptivo de los resultados de los cuestionarios, referidos al Nivel de estrés y al Nivel de psicopatología (Total para toda la muestra y por sectores de actividad).

Las variables en estudio se han descrito utilizando medidas descriptivas tales como frecuencias, porcentajes, medianas, medias, desviación típica y gráficos (de barras).

Estudio inferencial

- Análisis Bivariante:

- Para ver si hay diferencias significativas en el Nivel de estrés y el Nivel de psicopatología, entre los diferentes sectores de actividad (Construcción, Industria y Servicios). Para este apartado, se ha prescindido de los sectores Energía y agua y Agricultura por presentar escasez de datos.

Como las variables toman valores cuantitativos se aplicará el Análisis de varianza, si se cumplen las hipótesis necesarias (normalidad e igualdad de varianzas), si no se utilizará la técnica no paramétrica de el test de Kruskal-Wallis. En aquellos casos en donde el test de Kruskal-Wallis es significativo, se han realizado las comparaciones múltiples entre los grupos para ver cuales de ellos son significativamente diferentes entre sí.

El nivel de confianza escogido para los test es del 95%.

El software utilizado para la realización de este estudio, ha sido:

- PASW Statistic v.18.0.0 (SPSS Inc.).

3-RESULTADOS:

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Para esta tesis se ha obtenido una muestra representativa de 164 trabajadores de PYMES, distribuidas en diferentes sectores de actividad (Energía y agua (1), Agricultura (2), Construcción (23), Industria (7) y Servicios (131)), a los que se les ha pasado dos cuestionarios, 1-Cuestionario de estrés laboral (OIT-OMS) y 2-Cuestionario de salud de Golbert (GHQ-12).

CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL (TOTAL)

Dicho cuestionario (Anexo 1) consta de 25 ítems que toman valores de 1 a 7, sumando los ítems y recodificando las puntuaciones obtenidas se crea una nueva variable (Nivel de estrés) que toma valores de 1 a 4 dependiendo de la puntuación obtenida ($\leq 90,2$: 1-Bajo nivel de estrés, de 90,3 a 117,2: 2-Nivel intermedio, de 117,3 a 153,2: 3-Estrés y Mayor de 153,2: 4-Alto nivel de estrés).

Agrupando los ítems, se obtiene una serie de estresores laborales (Áreas):

Áreas	ítems
Clima organizacional	1,10,11,20
Estructura organizacional	2,12,16,24
Territorio organizacional	3,15,22
Tecnología	4,14,25
Influencia del líder	5,6,13,17
Falta de cohesión	7,9,18,21
Respaldo del grupo	8,19,23

Dependiendo del número de ítems con los que se elabora cada área, la variable Nivel de estrés la codificaremos:

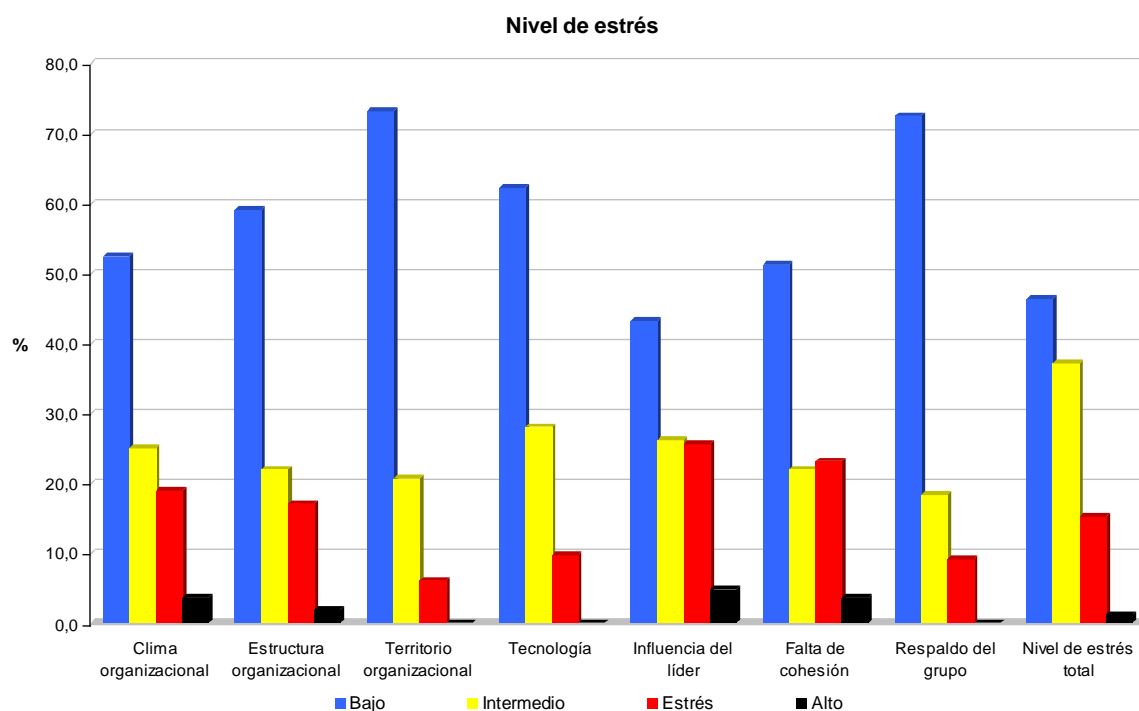
- 3 ítems ($\leq 12,9$: 1-Bajo nivel de estrés, de 13,0 a 16,7: 2-Nivel intermedio, de 16,8 a 21,9: 3-Estrés y Mayor de 21,9: 4-Alto nivel de estrés).

- 4 ítems ($\leq 14,4$: 1-Bajo nivel de estrés, de 14,5 a 18,7: 2-Nivel intermedio, de 18,8 a 24,5: 3-Estrés y Mayor de 24,5: 4-Alto nivel de estrés).

TABLA 1

Áreas	Nivel de Estrés				n	Mediana	Media	d.t.
	Bajo nivel de estrés (1)	Nivel intermedio (2)	Estrés (3)	Alto nivel de estrés (4)				
Clima organizacional	n 86 % 52,4%	41 25,0%	31 18,9%	6 3,7%	164	1,00	1,74	0,89
Estructura organizacional	n 97 % 59,1%	36 22,0%	28 17,1%	3 1,8%	164	1,00	1,62	0,83
Territorio organizacional	n 120 % 73,2%	34 20,7%	10 6,1%	0 0,0%	164	1,00	1,33	0,59
Tecnología	n 102 % 62,2%	46 28,0%	16 9,8%	0 0,0%	164	1,00	1,48	0,67
Influencia del líder	n 71 % 43,3%	43 26,2%	42 25,6%	8 4,9%	164	2,00	1,92	0,94
Falta de cohesión	n 84 % 51,2%	36 22,0%	38 23,2%	6 3,7%	164	1,00	1,79	0,92
Respaldo del grupo	n 119 % 72,6%	30 18,3%	15 9,1%	0 0,0%	164	1,00	1,37	0,65
Nivel de estrés total	n 76 % 46,3%	61 37,2%	25 15,2%	2 1,2%	164	2,00	1,71	0,77

TABLA 2



Analizando el nivel de estrés total en las PYMES ,podemos resaltar que un 46,3% tienen nivel bajo de estrés,un 37,2% tienen nivel intermedio de estrés ,15,2 % tienen estrés y un 1,2 tiene nivel alto de estrés. Bien es cierto que si agrupamos los niveles intermedios junto con estrés y alta tasa ,estamos en un 53,6%,un dato considerable.

Se observa que los valores más altos se toman en las áreas Influencia del líder, Falta de cohesión y Clima organizacional. Y los más bajos en Territorio organizacional y Respaldo del grupo

TABLA 3-CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL (ENERGÍA Y AGUA)

Áreas	Nivel de Estrés (Energía y Agua)				n	Mediana	Media	d.t.	
	Bajo nivel de estrés (1)	Nivel intermedio (2)	Estrés (3)	Alto nivel de estrés (4)					
Clima organizacional	n	1	0	0	0	1	-	-	-
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Estructura organizacional	n	1	0	0	0	1	-	-	-
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Territorio organizacional	n	1	0	0	0	1	-	-	-
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Tecnología	n	1	0	0	0	1	-	-	-
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Influencia del líder	n	1	0	0	0	1	-	-	-
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Falta de cohesión	n	1	0	0	0	1	-	-	-
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Respaldo del grupo	n	1	0	0	0	1	-	-	-
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Nivel de estrés total	n	1	0	0	0	1	-	-	-
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				

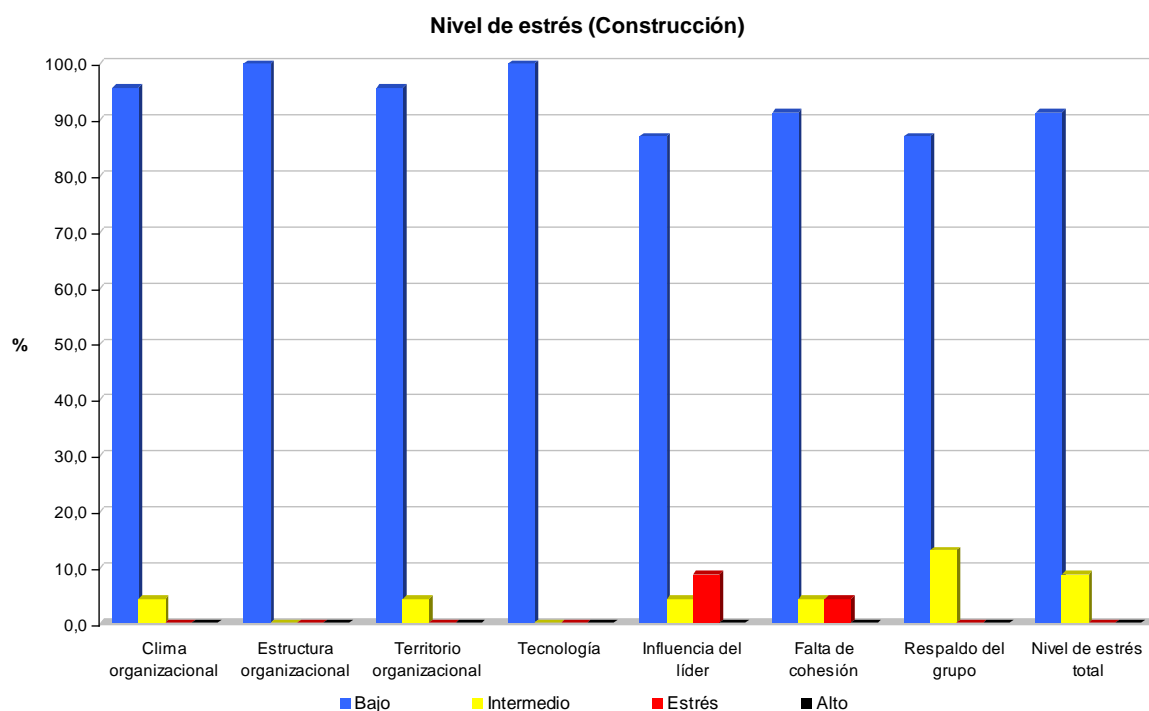
TABLA 4-CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL (AGRICULTURA)

Áreas	Nivel de Estrés (Agricultura)				<i>n</i>	<i>Mediana</i>	<i>Media</i>	<i>d.t.</i>	
	Bajo nivel de estrés (1)	Nivel intermedio (2)	Estrés (3)	Alto nivel de estrés (4)					
Clima organizacional	n	2	0	0	0	2	1,00	1,00	0,00
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Estructura organizacional	n	2	0	0	0	2	1,00	1,00	0,00
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Territorio organizacional	n	2	0	0	0	2	1,00	1,00	0,00
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Tecnología	n	2	0	0	0	2	1,00	1,00	0,00
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Influencia del líder	n	2	0	0	0	2	1,00	1,00	0,00
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Falta de cohesión	n	2	0	0	0	2	1,00	1,00	0,00
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Respaldo del grupo	n	2	0	0	0	2	1,00	1,00	0,00
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Nivel de estrés total	n	2	0	0	0	2	1,00	1,00	0,00
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				

TABLA 5-CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL (CONSTRUCCIÓN)

Áreas	Nivel de Estrés (Construcción)				n	Mediana	Media	d.t.
	Bajo nivel de estrés (1)	Nivel intermedio (2)	Estrés (3)	Alto nivel de estrés (4)				
Clima organizacional	n 22	1	0	0	23	1,00	1,04	0,21
	% 95,7%	4,3%	0,0%	0,0%				
Estructura organizacional	n 23	0	0	0	23	1,00	1,00	0,00
	% 100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Territorio organizacional	n 22	1	0	0	23	1,00	1,04	0,21
	% 95,7%	4,3%	0,0%	0,0%				
Tecnología	n 23	0	0	0	23	1,00	1,00	0,00
	% 100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Influencia del líder	n 20	1	2	0	23	1,00	1,22	0,60
	% 87,0%	4,3%	8,7%	0,0%				
Falta de cohesión	n 21	1	1	0	23	1,00	1,13	0,46
	% 91,3%	4,3%	4,3%	0,0%				
Respaldo del grupo	n 20	3	0	0	23	1,00	1,13	0,34
	% 87,0%	13,0%	0,0%	0,0%				
Nivel de estrés total	n 21	2	0	0	23	1,00	1,09	0,29
	% 91,3%	8,7%	0,0%	0,0%				

TABLA 6

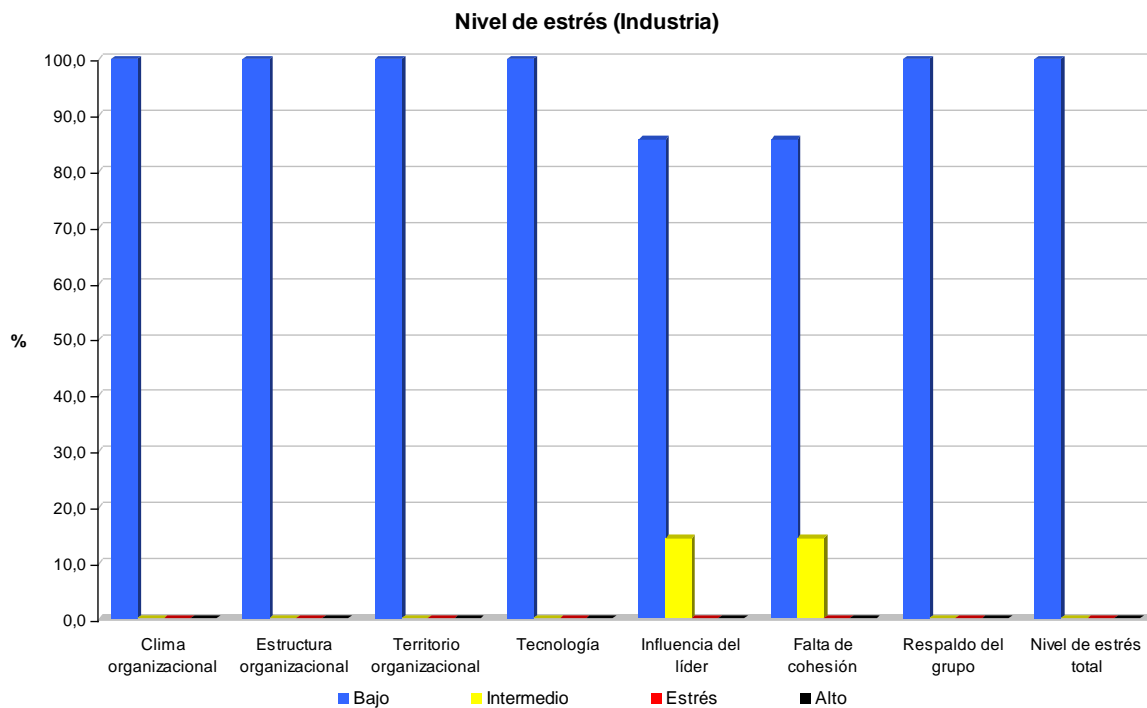


Se observa que los valores más altos se toman en las áreas Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo. Y los más bajos en Estructura organizacional, Tecnología, Territorio organizacional y Clima organizacional.

TABLA 7-CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL (INDUSTRIA)

Áreas	Nivel de Estrés (Industria)				<i>n</i>	<i>Mediana</i>	<i>Media</i>	<i>d.t.</i>	
	Bajo nivel de estrés (1)	Nivel intermedio (2)	Estrés (3)	Alto nivel de estrés (4)					
Clima organizacional	n	7	0	0	0	7	1,00	1,00	0,00
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Estructura organizacional	n	7	0	0	0	7	1,00	1,00	0,00
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Territorio organizacional	n	7	0	0	0	7	1,00	1,00	0,00
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Tecnología	n	7	0	0	0	7	1,00	1,00	0,00
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Influencia del líder	n	6	1	0	0	7	1,00	1,14	0,38
	%	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%				
Falta de cohesión	n	6	1	0	0	7	1,00	1,14	0,38
	%	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%				
Respaldo del grupo	n	7	0	0	0	7	1,00	1,00	0,00
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				
Nivel de estrés total	n	7	0	0	0	7	1,00	1,00	0,00
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%				

TABLA 8

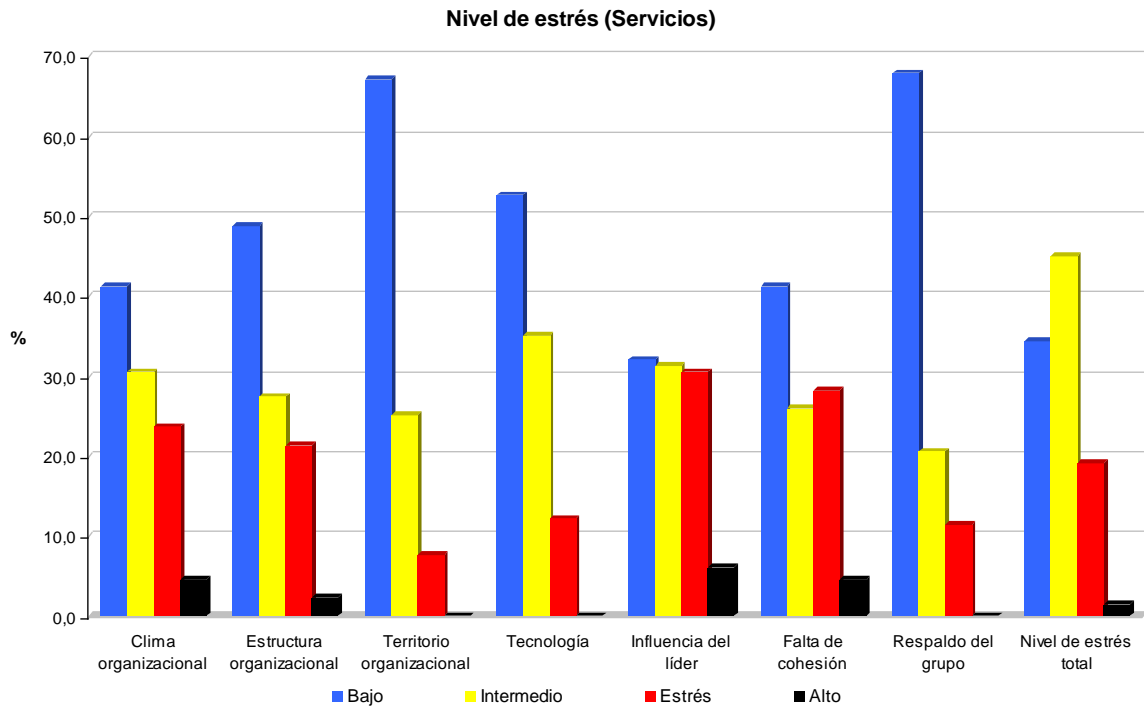


Se observa que los valores más altos se toman en las áreas Influencia del líder y Falta de cohesión.

TABLA 9-CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL (SERVICIOS)

Áreas	Nivel de Estrés (Servicios)				n	Mediana	Media	d.t.	
	Bajo nivel de estrés (1)	Nivel intermedio (2)	Estrés (3)	Alto nivel de estrés (4)					
Clima organizacional	n %	54 41,2%	40 30,5%	31 23,7%	6 4,6%	131	2,00	1,92	0,91
Estructura organizacional	n %	64 48,9%	36 27,5%	28 21,4%	3 2,3%	131	2,00	1,77	0,86
Territorio organizacional	n %	88 67,2%	33 25,2%	10 7,6%	0 0,0%	131	1,00	1,40	0,63
Tecnología	n %	69 52,7%	46 35,1%	16 12,2%	0 0,0%	131	1,00	1,60	0,70
Influencia del líder	n %	42 32,1%	41 31,3%	40 30,5%	8 6,1%	131	2,00	2,11	0,93
Falta de cohesión	n %	54 41,2%	34 26,0%	37 28,2%	6 4,6%	131	2,00	1,96	0,94
Respaldo del grupo	n %	89 67,9%	27 20,6%	15 11,5%	0 0,0%	131	1,00	1,44	0,69
Nivel de estrés total	n %	45 34,4%	59 45,0%	25 19,1%	2 1,5%	131	2,00	1,88	0,76

TABLA 10



Se observa que los valores más altos se toman en las áreas Influencia del líder, Falta de cohesión, Clima organizacional y Estructura organizacional. Y los más bajos en Territorio organizacional y Respaldo del grupo.

ANÁLISIS INFERENCIAL

CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

En este apartado, veremos si hay diferencias significativas en las puntuaciones de las diferentes Áreas del cuestionario de Estrés laboral, entre los diferentes sectores (Construcción, Industria y Servicios), se ha prescindido de los sectores Energía y agua y Agricultura por presentar escasez de datos (1 y 2 respectivamente).

Como las variables toman valores cuantitativos se aplicará el Análisis de varianza, si se cumplen las hipótesis necesarias (normalidad e igualdad de varianzas), si no se utilizará la técnica no paramétrica de el test de Kruskal-Wallis. En aquellos casos en donde el test de Kruskal-Wallis es significativo, se han realizado las comparaciones múltiples entre los grupos para ver cuales de ellos son significativamente diferentes entre sí.

El nivel de confianza escogido para los test es del 95%.

TABLA 11

	Sectores						Significació n Kruskal- Wallis	Comparaciones múltiples		
	Construcción (A)		Industria (B)		Servicios (C)			A-B	A-C	B-C
	<i>n</i>	<i>Median a</i>	<i>n</i>	<i>Median a</i>	<i>n</i>	<i>Median a</i>				
Clima organizacional	23	1,00	7	1,00	131	2,00	0,000	1,00 0	0,00 0	0,01 3
Estructura organizacional	23	1,00	7	1,00	131	2,00	0,000	1,00 0	0,00 0	0,03 0
Territorio organizacional	23	1,00	7	1,00	131	1,00	0,005	1,00 0	0,01 4	0,18 1
Tecnología	23	1,00	7	1,00	131	1,00	0,000	1,00 0	0,00 0	0,04 4
Influencia del líder	23	1,00	7	1,00	131	2,00	0,000	1,00 0	0,00 0	0,01 8
Falta de cohesión	23	1,00	7	1,00	131	2,00	0,000	1,00 0	0,00 0	0,05 6
Respaldo del grupo	23	1,00	7	1,00	131	1,00	0,035	1,00 0	0,14 1	0,20 3
Nivel de estrés total	23	1,00	7	1,00	131	2,00	0,000	1,00 0	0,00 0	0,00 4

Viendo los p-valores ($\leq 0,05$) del test de Kruskal-Wallis se observa que, existen diferencias significativas en el Nivel de estrés según Sectores, en todas las áreas. Realizando el test de comparaciones múltiples se concluye que los grupos entre los que las diferencias son significativas, son los grupos Construcción y Servicios tomando valores mas altos en el Sector Servicios (en Respaldo del grupo, al realizar las comparaciones múltiples no resulta significativa ninguna, esto puede ser debido a que las diferencias no son muy extremas y al comparar grupos dos a dos, el valor crítico desciende considerablemente al tener que aplicar la corrección de Bonferroni); y los grupos Industria y Servicios (excepto en las Áreas: Territorio organizacional, Falta de cohesión y Respaldo del grupo) tomando valores mas altos en el Sector Servicios (en Respaldo del grupo, al realizar las comparaciones múltiples no resulta significativa ninguna, esto puede ser debido a que las diferencias no son muy extremas y al comparar grupos dos a dos, el valor crítico desciende considerablemente al tener que aplicar la corrección de Bonferroni).

Viendo los resultados el sector con un mayor nivel de estrés seria el de Servicios.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

CUESTIONARIO DE SALUD DE GOLBERT (TOTAL)

Dicho cuestionario (Anexo 1) consta de 12 ítems que toman valores de 1 a 4, codificándose posteriormente (valores 1 y 2 se le da valor 0; valores 3 y 4 se le asigna valor 1) sumando los ítems, se crea una nueva variable (Nivel de psicopatología) que toma valores de 1 a 3 dependiendo de la puntuación obtenida (De 0 a 4: 1-ausencia de psicopatología, de 5 a 6: 2-sospecha de psicopatología subumbral y de 7 a 12: 3-indicativo de presencia de psicopatología).

TABLA 12

Nivel de psicopatología				<i>n</i>	<i>Mediana</i>	<i>Media</i>	<i>d.t.</i>
Ausencia	Sospecha	Indicativo de presencia					
(1)	(2)	(3)					
N	63	22	79	164	2,00	2,10	0,93
%	38,4%	13,4%	48,2%				

TABLA 13

Nivel de psicopatología

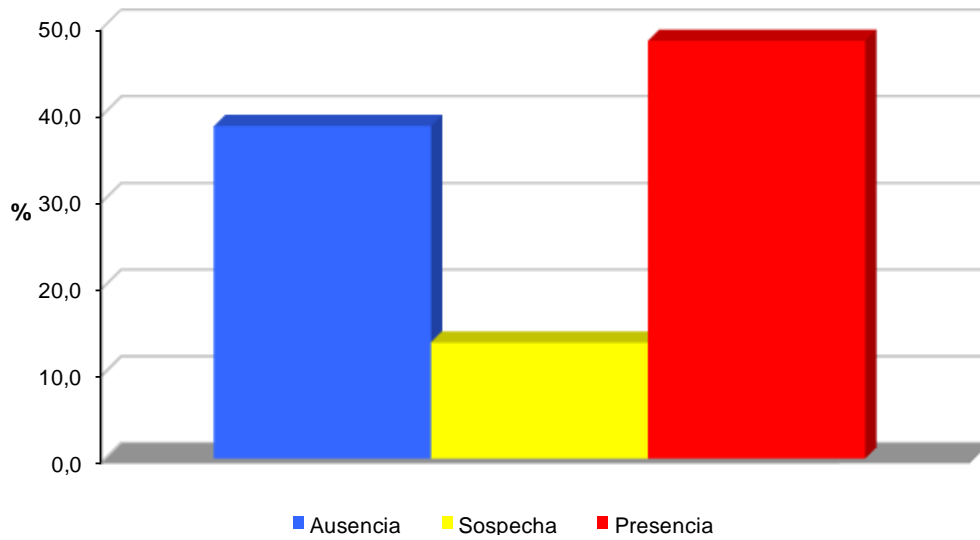


TABLA 14-CUESTIONARIO DE SALUD DE GOLBERT (ENERGÍA Y AGUA)

	Nivel de psicopatología (Energía y Agua)			<i>n</i>	<i>Mediana</i>	<i>Media</i>	<i>d.t.</i>
	Ausencia (1)	Sospecha (2)	Indicativo de presencia (3)				
n	1	0	0	1	-	-	-
%	100,0%	0,0%	0,0%				

TABLA 15-CUESTIONARIO DE SALUD DE GOLBERT (AGRICULTURA)

	Nivel de psicopatología (Agricultura)			<i>n</i>	<i>Mediana</i>	<i>Media</i>	<i>d.t.</i>
	Ausencia (1)	Sospecha (2)	Indicativo de presencia (3)				
n	2	0	0	2	1,00	1,00	0,00
%	100,0%	0,0%	0,0%				

TABLA 16-CUESTIONARIO DE SALUD DE GOLBERT (CONSTRUCCIÓN)

	Nivel de psicopatología (Construcción)			<i>n</i>	<i>Mediana</i>	<i>Media</i>	<i>d.t.</i>
	Ausencia (1)	Sospecha (2)	Indicativo de presencia (3)				
n	18	3	2	23	1,00	1,30	0,63
%	78,3%	13,0%	8,7%				

TABLA 17

Nivel de psicopatología (Construcción)

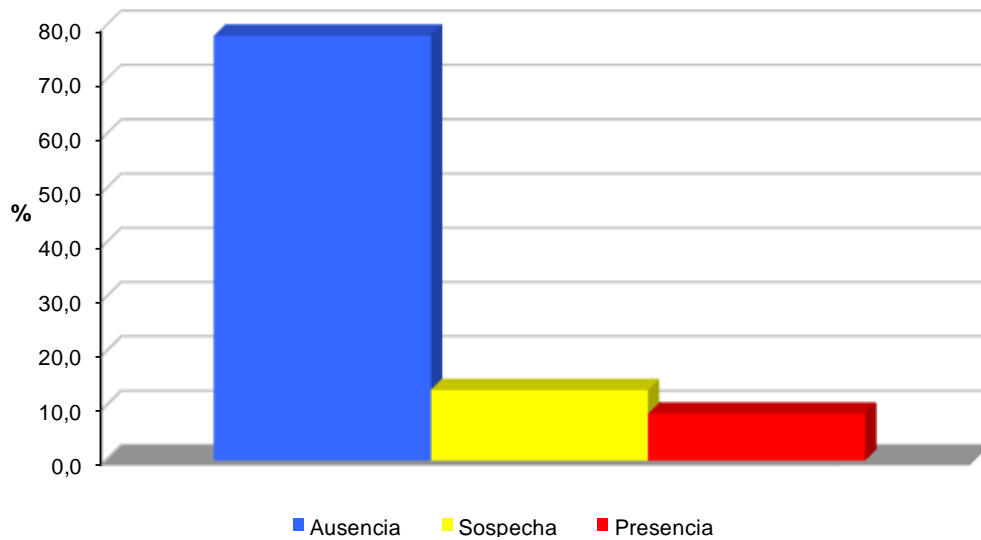


TABLA 18-CUESTIONARIO DE SALUD DE GOLBERT (INDUSTRIA)

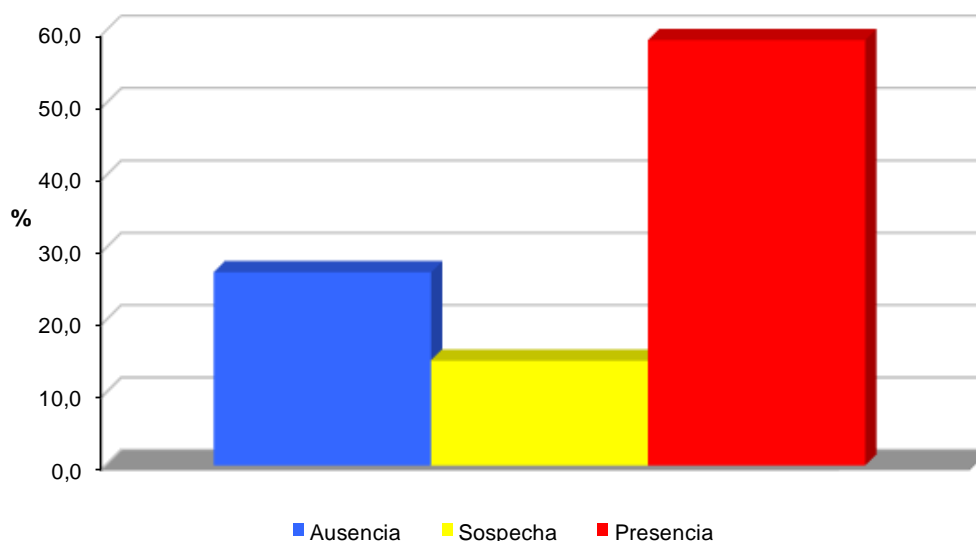
	Nivel de psicopatología (Industria)			<i>n</i>	<i>Mediana</i>	<i>Media</i>	<i>d.t.</i>
	Ausencia (1)	Sospecha (2)	Indicativo de presencia (3)				
n	7	0	0	7	1,00	1,00	0,00
%	100,0%	0,0%	0,0%				

TABLA 19-CUESTIONARIO DE SALUD DE GOLBERT (SERVICIOS)

	Nivel de psicopatología (Servicios)			<i>n</i>	<i>Mediana</i>	<i>Media</i>	<i>d.t.</i>
	Ausencia (1)	Sospecha (2)	Indicativo de presencia (3)				
n	35	19	77	131	3,00	2,32	0,87
%	26,7%	14,5%	58,8%				

TABLA 20

Nivel de psicopatología (Servicios)



ANÁLISIS INFERENCIAL

CUESTIONARIO DE SALUD DE GOLBERT

En este apartado, veremos si hay diferencias significativas en la puntuación de del cuestionario de Salud de Golbert (GHQ-12), entre los diferentes sectores (Construcción, Industria y Servicios), se ha prescindido de los sectores Energía y agua y Agricultura por presentar escasez de datos (1 y 2 respectivamente).

Como las variables toman valores cuantitativos se aplicará el Análisis de varianza, si se cumplen las hipótesis necesarias (normalidad e igualdad de varianzas), si no se utilizará la técnica no paramétrica de el test de Kruskal-Wallis. En aquellos casos en donde el test de Kruskal-Wallis es significativo, se han realizado las comparaciones múltiples entre los grupos para ver cuales de ellos son significativamente diferentes entre sí.

El nivel de confianza escogido para los test es del 95%.

TABLA 21

Sectores						Significació n Kruskal- Wallis	Comparaciones múltiples		
Construcción (A)		Industria (B)		Servicios (C)			A-B	A-C	B-C
<i>n</i>	<i>Median a</i>	<i>n</i>	<i>Median a</i>	<i>n</i>	<i>Median a</i>				
23	1,00	7	1,00	131	3,00	0,000	1,00 0	0,00 0	0,00 1

Viendo los p-valores ($\leq 0,05$) del test de Kruskal-Wallis se observa que, existen diferencias significativas en el Nivel de psicopatología según Sectores. Realizando el test de comparaciones múltiples se concluye que los grupos entre los que las diferencias son significativas, es Servicios con Construcción e Industria. Observando que el Sector Servicios toma los valores mas altos.

Viendo los resultados el sector con un mayor nivel de psicopatología seria el de Servicios.

4-DISCUSSION

El estrés laboral esta cada vez mas presente en la sociedad actual, siendo en las empresas PYMES donde mas se agudiza,dada las propias características de disponer pocos recursos humanos y económicos y en ocasiones disponer de correctas herramientas para poder abordarlo con eficacia.

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales. En torno a la mitad de los trabajadores europeos consideran que el estrés es un elemento común en sus lugares de trabajo, y contribuye a cerca de la mitad de todas las jornadas laborales perdidas. Como muchas otras cuestiones relativas a la enfermedad mental, el estrés suele interpretarse mal o estigmatizarse. No obstante, si los riesgos psicosociales y el estrés se plantean como un problema de las organizaciones, y no como un defecto personal, se pueden gestionar como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo.

Este problema ocupa el cuarto lugar en la frecuencia de problemas de salud de los trabajadores, padeciéndolo un 23% según la IV Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (Parent-Thirion, et al, 2007) y provocando el 55% del absentismo laboral. El estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuentemente denunciado en Europa ya que según ha indicado Antonio Iniesta, presidente de la AEEMT, .hay 40 millones de afectados, con un coste de 20.000 millones de euros

De hecho, tal y como informa la NIOSH, los gastos en salud son casi el doble para los trabajadores que experimentan altos niveles de estrés laboral que para los que experimentan niveles “bajos” y las pérdidas económicas que supone un trabajador estresado con bajo rendimiento o absentismo son incalculables.

Según la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (2002 mTAs) entre el 50% y el 60% del absentismo laboral está relacionado con el estrés. La organización Internacional del Trabajo (oIT) afirma que el coste de los problemas de salud mental relacionados con el trabajo representa el 3% del producto interior bruto (PIB) de la unión Europea. De acuerdo con datos ofrecidos por la Agencia Europea para la seguridad y la salud en el Trabajo, aproximadamente uno de cada cuatro trabajadores europeos aseguran padecer síntomas relacionados con el estrés laboral. Se calcula que en 2002 El coste económico para la uE-15 fue de 20,000 millones de euros

Una encuesta europea de opinión realizada por la EU-OSHA reveló que más de la mitad de los trabajadores considera que el estrés laboral es común en su lugar de trabajo. Como causas más comunes de este tipo de estrés figuran la reorganización del trabajo o la inseguridad laboral (citadas por casi siete de cada diez encuestados), las largas jornadas de trabajo o la excesiva carga de trabajo, y el acoso o la intimidación en el trabajo (cerca de seis de cada diez encuestados). Esta misma encuesta indica que casi cuatro de cada diez trabajadores creen que el estrés no se aborda correctamente en sus lugares de trabajo.

En la Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER), de mayor escala, cerca de ocho de cada diez directivos europeos se muestran preocupados por el estrés laboral en sus lugares de trabajo; no obstante, menos del 30 % admiten que no aplican medidas para abordar los riesgos psicosociales. La encuesta indica también que en torno a la mitad de los

trabajadores consideran los riesgos psicosociales más difíciles de abordar que los riesgos «tradicionales» o más evidentes para la salud y la seguridad en el trabajo.

En nuestro país no disponemos de información y estimaciones equiparables a las procedentes de EEUU o la Unión Europea. Sin embargo, algunos estudios ofrecen datos muy relevantes. El Informe de Salud Laboral en España 2006, publicado por el Observatorio de Salud Laboral, ha puesto de manifiesto el aumento de los riesgos psicosociales en el trabajo en nuestro país.

Basándose en los datos de otros países el informe sostiene que un 64% de las enfermedades de origen laboral no son diagnosticadas como tales en España y estima que son 7.500 los casos de trastornos mentales de origen laboral que se producen cada año. Sólo un 25,5% de los trabajadores informa de que en su empresa se ha realizado un estudio de riesgos para su salud o una evaluación del puesto durante el último año. Dentro de este subgrupo únicamente en un 14% de los casos se incluyeron aspectos mentales y organizativos del trabajo como el nivel de atención requerido, el horario, las pausas, el ritmo o el estrés.

Por último, la encuesta arroja datos acerca de una clara tendencia a la mayor presencia de síntomas psicológicos y psicosomáticos entre los trabajadores expuestos a mayores niveles de riesgos psicosociales.

Según un estudio del Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT, un 73% de los trabajadores sufre estrés en su ámbito laboral, que en tres cuartas partes de los casos derivan en problemas de salud y cambios en su estado de ánimo. Es relativamente frecuente, más en la gran empresa que en la pyme, que pese a detectar el problema no se tomen medidas al respecto. Lo que en muchos casos puede parecer un ahorro de costes (evitar la baja laboral o programas de apoyo psicológico) supone en realidad un fuerte coste para la pequeña y mediana empresa. Aunque puede sonar a tópico, un trabajador que no es feliz o que vive estresado no rinde, es decir, no es productivo en términos empresariales.

Esto se traduce en que una de cada 4 bajas laborales está relacionada con el stress. En 2012, hasta el 62% de los trabajadores españoles estaba más estresado que el año pasado. Así lo han reflejado expertos de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo (AEEMT) y esto se debe a la crisis, una mayor carga de trabajo, ajustes de plantilla o a la incertidumbre laboral.

Los expertos también han revelado que a nivel europeo solo el 26% de las empresas [algo menos en España] ha adoptado medidas para reducir la incidencia del estrés laboral, pero hasta el 79% de los directivos está preocupado por las consecuencias.

En cuanto al perfil del estresado, el especialista en psicología clínica y director de la Unidad de Estrés de la Clínica Dexeus de Barcelona, Miguel Casas ha apuntado al hecho de que las mujeres suelen consultar más en relación a este problema, algo que ha achacado al hecho de que ellas "expresan con más facilidad lo que sienten". Miguel Casas, ha advertido que la situación "no parece" que vaya a mejorar "al menos a corto plazo", estando ocho de cada 10 trabajadores convencidos de que el estrés aumentará "notablemente" en los próximos cinco años. En opinión de Iniesta y Casas, el estrés laboral "será la epidemia de la próxima década" y mucha de la capacidad para combatirla en la empresa suele recaer en los mandos intermedios.

En 1998 la Red Cardíaca Europea publicó una amplia revisión de la investigación realizada acerca de la relación entre factores sociales, estrés y enfermedades cardiovasculares. En este informe se estima que el 16% de los casos de enfermedad cardiovascular entre los trabajadores varones y el 22% de los mismos entre las trabajadoras podrían prevenirse mediante la eliminación de todos los factores de riesgo ocupacionales del ambiente de trabajo. La tensión laboral (altas demandas y bajo control) daría cuenta del 6% de este riesgo entre los hombres y un 14% entre las mujeres, y el trabajo a turnos sería el responsable de un 7% del riesgo en ambos sexos. Recientemente, se ha informado acerca de un riesgo un 50% superior entre los trabajadores que experimentan estrés laboral.

Los trastornos depresivos se encuentran entre las enfermedades más frecuentes entre las personas que trabajan. Recientemente se ha estimado que el 4,6% de la población trabajadora ha

presentado un Trastorno Depresivo Mayor durante los últimos 12 meses. Esta enfermedad también ha sido señalada por la Organización Mundial de la Salud como la principal causa de años de vida laboral perdidos. Datos recientes indican que el riesgo de padecer un trastorno depresivo es tres veces mayor entre los trabajadores con alto estrés laboral y en presencia de niveles altos de estrés laboral, el riesgo de entrar en un periodo de incapacidad a corto plazo (durante los próximos 15 días) de una persona deprimida, pasa de ser el doble (200%) que en las personas no deprimidas a multiplicarse por 4 (400%).

El notable incremento que las bajas asociadas al estrés, a los procesos ansioso-depresivos y al “burnout” han sufrido en los últimos años, constituye una realidad en nuestra sociedad actual. Los últimos datos señalan que los trastornos mentales y comportamentales pueden ser responsables de más del 50% de los días laborales perdidos y que en España, entorno al 11% de ellos, pueden ser atribuibles a las condiciones laborales.

En 2012 se realizó la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo con el objeto de determinar las exigencias físicas de los puestos de trabajo y los problemas de salud asociados a ellas. Esta encuesta ha sido realizada mediante entrevista personal y cuestionario de 62 preguntas a 8.892 trabajadores, refleja resultados globales similares a la mayoría de los países europeos, indicando que la percepción de los trabajadores sobre los riesgos a que están expuestos apenas sufre cambios en lo que se refiere a los riesgos tradicionales tales como los de accidente, contaminación de origen químico, o exposición a agentes físicos. Por el contrario, los datos referidos a las exigencias físicas de los puestos de trabajo y los problemas de salud asociados a ellas, muestran una incidencia creciente, al igual que ocurre con los indicadores relativos a las exigencias de carácter mental: nivel de atención requerido, ritmo de trabajo impuesto, plazos a cumplir y monotonía de la tarea. Entre los aspectos más positivos merecen ser resaltados los importantes esfuerzos preventivos llevados a cabo en estos años en las empresas españolas; así, una mayor proporción de trabajadores disponen de un delegado de prevención para facilitar su participación en la mejora de la seguridad y salud en el trabajo, y las actividades preventivas como la vigilancia de la salud, la formación e información y la evaluación de riesgos muestran una creciente cotidianidad en los centros de trabajo.

De entre los principales resultados que proporciona esta Encuesta los más destacables son los siguientes:

El 69% de los ocupados percibe estar expuesto al riesgo de accidentarse en su trabajo, siendo los más expuestos los conductores de vehículos, los mecánicos y empleados de taller, los trabajadores de la construcción y la minería, y los obreros industriales.

Uno de cada diez ocupados está expuesto a un alto nivel de ruido en su puesto de trabajo. Los obreros industriales, con un 39%, y los mecánicos y empleados de taller, con un 31%, son quienes más frecuentemente deben soportar exposiciones a valores de ruido elevado y muy elevado.

La exposición a agentes químicos afecta al 23% de los trabajadores. La gran mayoría de éstos consideran que disponen de información sobre los riesgos y de las medidas preventivas a adoptar frente a los contaminantes químicos, bien por los datos de la propia etiqueta impresa en el recipiente bien por la información suministrada por su empresa.

Algo más del 7% de los ocupados están expuestos en su trabajo a contaminantes biológicos. Los trabajadores de las actividades sanitarias y sociales son los que están expuestos en mayor medida, en un 47%, tanto porque deben manipularlos como porque pueden entrar en contacto con ellos de forma accidental.

Los requerimientos físicos de la tarea más habituales son: repetir los mismos movimientos de manos o brazos (59%) y adoptar posturas dolorosas o fatigantes (36%). En conjunto, el 84% de los trabajadores señala sentir alguna molestia que achaca a posturas y esfuerzos derivados del trabajo que realiza. También, en general, la frecuencia de quejas por molestias musculó-

esqueléticas es significativamente superior entre las mujeres y la frecuencia de exposición de las mujeres es superior a la de los hombres.

Los indicadores relativos a las exigencias derivadas de factores psicosociales del trabajo han empeorado respecto a cuatro años antes. Así, ocurre con el nivel de atención exigida en la tarea, con la percepción de tener mucho trabajo y sentirse agobiado, tener que trabajar muy rápido o deber atender varias tareas al mismo tiempo.

Más de siete de cada diez ocupados tiene algún problema de salud. Para la mayoría de ellos, sus problemas de salud están relacionados por el trabajo que realizan, en particular quienes presentan algún trastorno musculoesquelético, pero también los que manifiestan sufrir cansancio y agotamiento, y estrés.

El estrés aparece como una de las principales quejas de los trabajadores relacionadas con motivos de salud en el trabajo (48%). Este porcentaje se ha incrementado de forma alarmante si lo comparamos con el 28% que obtuvo este problema tanto en la III como en la IV Encuesta.

Podemos comparar algunos datos con la Encuesta Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, realizada en el año **2007**, y que puso de manifiesto las condiciones laborales más preocupantes o molestas para los trabajadores:

- el riesgo de tener un accidente, preocupa a un 22,6%.
- el riesgo de perder el empleo (21,9%),
- la cantidad de trabajo que ha de realizar (21,5%),
- el riesgo de tener una enfermedad (19,5%),
- las posturas que debe adoptar para realizar su trabajo (19,1%),
- el ritmo de trabajo (18,9%),
- el horario (17,3%),
- los esfuerzos físicos que ha de realizar (16,8%),
- la monotonía (15,5%) y
- las relaciones con otras personas no empleadas en su empresa (14,5%).

Además, el 22,5% de los trabajadores consideran que el trabajo está afectando negativamente a su salud. Las dolencias que, con más frecuencia, atribuyen los encuestados al trabajo son: el dolor de espalda (13% del total encuestados), el dolor de cuello (6,3%) y el estrés, (6,3%) (INSHT, 2009).

Según la European Opinion Poll on Occupational Safety and Health – May 2013 cuando se le dio a elegir entre una lista de seis posibles causas del estrés laboral, tres cuartas partes de trabajadores en España (74%) seleccionó las horas trabajadas o carga de trabajo. Esta es seleccionada por hasta el 82% de trabajadores de la salud o de atención, 81% de los sitios con más de 50 trabajadores, y el 79% de las mujeres trabajadoras. Las siguientes causas más comunes del estrés relacionado con el trabajo son la reorganización de empleo o trabajo inseguridad (seleccionado por el 66%), e inaceptables comportamientos tales como la intimidación o el acoso (también 66%). Reorganización de trabajo o la precariedad laboral son las causas más comunes de estrés relacionado con el trabajo entre trabajadores en los roles gerenciales y profesionales, seleccionados por 76%.

En toda Europa en su conjunto, la reorganización de empleo o la inseguridad laboral se percibe como la más común causa de estrés relacionado con el trabajo (seleccionado por el 72%), seguido por las horas trabajadas o carga de trabajo (66%).

Las opiniones están divididas sobre si el estrés laboral es común o raro, pero la mayoría de los trabajadores dicen que no se controla bien. La mitad de los trabajadores en España (49%) cree que los casos de estrés relacionado con el trabajo son comunes en su lugar de trabajo, similar a la media europea (51%), con el mayor número de trabajadores en España diciendo que tales casos son raros (46%). Más de 6 de cada 10 trabajadores de la salud o de

atención (63%) dicen que el estrés laboral es común, y en los lugares de trabajo con más de 50 trabajadores tienen muchas más probabilidades que los de los lugares de trabajo más pequeños (57% vs. 46%, respectivamente). Tres de cada 10 trabajadores en España (29%) cree que el estrés laboral se controla bien en su lugar de trabajo, pero casi el doble (56%) dicen lo contrario. Esto es muy diferente a la situación en Europa, donde más trabajadores creen que el estrés relacionado con el trabajo está bien controlado (en un 54% a 41%). De hecho, España es el país con proporción más baja de los 31 países encuestados que dicen que el estrés laboral se controla bien (o "muy bien"). En España, el 66% de los trabajadores en los sitios con más de 50 trabajadores dicen que el estrés laboral no está bien controlada, en comparación con el 53% de los trabajadores en los lugares de trabajo más pequeños. Cuatro de cada 10 trabajadores de 18-34 años de edad (38%) dice que el estrés relacionado con el trabajo se controla bien, pero sólo el 25% de los trabajadores de edades 35+ dicen lo mismo.

La misión de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA) consiste en dotar a Europa de un entorno de trabajo más seguro, saludable y productivo.

La EU-OSHA facilita abundante información y ayuda práctica sobre la identificación, la prevención y la gestión de los riesgos psicosociales y el estrés laboral.

Las PYME contribuyen de forma importante a mejorar la competitividad europea; la mayoría de los puestos de trabajo que se crean en Europa corresponden a pequeñas empresas con menos de seis empleados. Ahora bien, dichas empresas se enfrentan a dificultades concretas como la gestión eficaz de la seguridad y la salud, lo que ha llevado a los Estados miembros a tomar una serie de medidas para fomentar la creación de empresas .

La Agencia ha acometido proyectos de distinta envergadura para mejorar la seguridad y la salud laborales en las PYME. Entre estos proyectos destacan los programas especiales de subvenciones para buenas prácticas de salud y seguridad en las PYME puestos en marcha por el Parlamento Europeo y por la Comisión Europea. En este sentido, la Agencia también ha realizado un estudio de ejemplos prácticos de servicios de asistencias a la seguridad y la salud laborales prestadas con éxito a pequeñas y medianas empresas. En dicho estudio se analizan distintas actividades y programas de asistencia lanzados por los Estados miembros a fin de presentar una serie de ejemplos de programas de prevención para las PYME; determinar qué factores conducen al éxito y facilitar información que pueda hacerse extensiva para que otras empresas la utilicen o adapten a su situación particular.

Tres son las razones para centrarse en programas para las PYME. Las empresas familiares, así como las pequeñas y medianas empresas, son social y económicamente importantes y representan el 99 % de todas las empresas de la UE. Estas empresas ocupan al 66 % de la población activa de Europa. Su situación con respecto a la seguridad y la salud es menos favorable respecto a la de las grandes empresas.

Los 18 ejemplos de buenas prácticas de asistencia a las PYME abordados en el informe *Improving occupational safety and health in SMEs: examples of effective assistance*, European Agency for Safety and Health at Work, 2003, ISBN 92-9191-043-0, Se diferencian tanto en los agentes que los llevan a cabo como en el objetivo perseguido y los medios empleados. Los casos se han agrupado en tres categorías dependiendo de si tienen un ámbito de aplicación nacional, regional o sectorial. Las iniciativas van dirigidas a distintos grupos, asisten a empresas en el lanzamiento de campañas y en la realización de evaluaciones, ofrecen una guía para determinadas profesiones así como asistencia especializada y abordan también una amplia gama de factores de riesgo.

ESTUDIO DE CASOS

Programas nacionales

- Asistencia en SST a las PYME (Austria)
- Gestión de riesgos para PYME (Finlandia)
- Acuerdo sobre objetivos y contratos de prevención (Francia)
- Hacia un ambiente de trabajo positivo: dar prioridad a la lucha contra el estrés en el trabajo (Irlanda)
- Campaña en la industria de la cerámica (Portugal)
- Programa de cooperación corporativa (Reino Unido)

Programas regionales

- Gestión de riesgos para las PYME (Bélgica)
- Desarrollo de un servicio de SST adaptado a las PYME (Dinamarca)
- Coordinador interempresarial de seguridad (Francia)
- Red de consultoría para PYME (Alemania)
- Método integrado para la divulgación de la cultura de la seguridad (Italia)
- Seguridad y asistencia a empresas (Reino Unido)

Programas sectoriales

- Pacto por la seguridad laboral en la industria de la limpieza en seco (Alemania)
- Asistencia técnica en el sector de la imprenta (Grecia)
- Evaluación y prevención de riesgos en el sector de la construcción (Luxemburgo)
- Códigos de sector para la mano de obra cualificada (Países Bajos)
- Instrumento para evaluar la carga de trabajo en el sector de venta al por menor (Países Bajos)
- Plan estratégico agrícola en Navarra (España)

En España, la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo es una organización que trabaja en red, con un "centro de referencia" en cada Estado miembro así como en los Estados de la Asociación Europea de Libre Comercio (AELC), los Estados candidatos y en los posibles países potencialmente candidatos a la adhesión.

En España, la prevención de riesgos laborales se rige por la Ley 31/95 y por las normas que la complementan y desarrollan. Las Administraciones públicas determinan las políticas aplicables en el ámbito de la prevención de riesgos, con el fin de mejorar las condiciones laborales, controlar las medidas adoptadas por los organismos que tienen competencias en temas de prevención y fomentar la participación de empresas y trabajadores a través de sus órganos representativos. Hemos podido comprobar que en materia del estrés poca prevención se lleva a cabo, quizá por el desconocimiento de su gravedad y pensar que es costoso, sería un grave error, ya que prevenir sería la mejor actuación posible para reducir los accidentes de trabajo así como evitar agravar patologías preexistentes de los trabajadores, que suponen un grave coste a dichas PYMES.

Las Administraciones públicas con competencias en materia laboral llevan a cabo las siguientes funciones: medidas de prevención, asesoramiento técnico, vigilancia y control de la legislación en materia de prevención de riesgos y régimen sancionador en caso de infracciones.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) es el órgano de referencia Científico-Técnico de la Administración General del Estado.

Realmente se realizan pocos estudios directos en PYMES ,sobre el estrés de trabajadores ,es quizá un inconveniente para poder ir comparando año tras año y ver la evolución del estrés,es quizá el miedo de los Empresarios y de algunas Organizaciones estatales o privadas a encontrar resultados negativos.

Bien es cierto que gran parte de este estudio va dirigido a focalizar ,donde esta centralizado el estrés ,no me ha sorprendido que en el sector Servicios sea con diferencia uno de los más estresados y con un alto índice de psicopatología ,dada la poca actuación de los empresarios y de los Servicios de Prevencion,que a lo largo de la investigación ,solo parece importarles cuando hay accidentes de trabajo o están de baja los trabajadores, sin preocuparse del origen del problema ,ue sigue siendo en la mayoría de los casos el estrés laboral.

5-CONCLUSIONES

El individuo, en distintos ámbitos de su vida, se ve sometido a múltiples presiones que le generan estrés. Una de las fuentes más importantes de estas presiones está relacionada con el desarrollo del trabajo. Aunque los individuos en general tienen una gran capacidad de adaptación, en algunas ocasiones ciertos requerimientos del trabajo obligan a realizar un esfuerzo adaptativo para el que el sujeto no está preparado, lo cual le origina una serie de problemas de adaptación o de ajuste.

Por otra parte, algunas veces nos podemos encontrar que en unas mismas condiciones unos individuos desarrollan unos niveles de estrés patológico y otros no. Esto es debido a que diferentes individuos tienen distinta capacidad de adaptación en función de múltiples factores personales. Se debe prestar especial atención al personal con alto grado de sobrecarga mental y de estrés laboral, dándoles las pautas necesarias para mejorar estos aspectos, así como a los riesgos derivados de inadecuadas relaciones de trabajo y conductas personales. Para la minimización de estos riesgos se recomienda a la empresa llevar a cabo actividades en el área de las habilidades sociales y la comunicación con sus trabajadores, focalizando en aspectos que se hayan deteriorado, así como establecer un sistema de comunicación interna para mejorar el feedback por parte de todos los componentes de la empresa

Se plantea, por lo tanto, la necesidad de una intervención para paliar esta situación. Esta intervención podría dirigirse a modificar ciertos aspectos de la organización del trabajo o a fomentar la capacidad de adaptación del individuo.

La modificación de ciertos aspectos de una organización que favorecen el desarrollo del estrés no sólo repercute en una mejora del bienestar de los trabajadores, sino en una optimización de los recursos humanos que se traducirá en un mejor funcionamiento de la empresa a todos los niveles. Por otra parte, constituye una actuación más directa pues interviene sobre el foco o la fuente de esa problemática.

-No obstante, en ocasiones resulta muy difícil o imposible eliminar las fuentes de estrés en el origen, pero podemos dotar al individuo de una serie de estrategias para afrontar dichas situaciones y, si éstas son difíciles de afrontar, dotarle de habilidades para controlar las experiencias y consecuencias que el estrés produce. Así pues, constituye un planteamiento preventivo el fomentar la adquisición de algunas estrategias que aumenten la capacidad de adaptación del individuo, la capacidad para hacer frente a los requerimientos del trabajo.

-No hay que olvidar, sin embargo, que el desarrollo de actividades para la prevención del estrés que consistan en una intervención sobre el individuo ha de ser posterior o complementario al desarrollo de una política de prevención del estrés basada en la intervención sobre la organización de la empresa, orientada hacia la modificación de ciertas condiciones o demandas del trabajo estresantes.

-Las pequeñas y medianas empresas carecen de acciones para identificar, mitigar o en su defecto prevenir el estrés, la ansiedad y la fatiga entre sus empleados, enfermedades psicosociales que afectan a todas las organizaciones y que son la principal causa de incapacidad laboral y baja productividad Empresarial.

-Se observa que los valores más altos de estrés en la totalidad de las PYMES aparecen en las Áreas de influencia del líder, falta de cohesión y clima organizacional, los valores mas bajos se observan en territorio organizacional y respaldo del grupo.

-En el sector de construcción los valores más altos de estrés laboral aparecen en las aéreas de influencia del líder. Falta de cohesión y respaldo del grupo. Mientras que los más bajos niveles Aparecen en tecnología, territorio organizacional, estructura y clima organizacional.

-En el sector de industria observamos valores más altos de estresen alas aéreas de falta de cohesión y falta del líder.

-En el sector servicios se observan los valores más altos con diferencia de los demás sectores Las áreas más afectadas son:

Influencia del líder, falta de cohesión, clima organizaciones y estructura organizacional

Los valores más bajos de estrés de este sector se encuentran en territorio organizacional y respaldo del grupo.

-Las aéreas de falta de cohesión e influencia del líder son con diferencia las más afectadas por el estrés laboral en las empresas PYMES de Zaragoza.

-En la provincia de Zaragoza es en el sector servicios donde se encuentra el mayor nivel de estrés laboral seguido del sector de Industria. Construcción y por último con nivel bajo el sector Energía y agua junto con el de agricultura.

-Los niveles de psicopatología en la totalidad de las empresas PYMES en Zaragoza podemos

señalar que el sector servicios presenta alta tasa afectación psicológica en los trabajadores mientras que en los servicios de Agricultura y Energía y agua hay ausencia de afectación psicológica . clara relación con los resultados de bajos niveles de estrés en dichos sectores demostrando la influencia del estrés laboral en la salud mental de los trabajadores.

-Tan solo un 13,4 % de ausencia de psicopatología en la totalidad de las empresas PYMES en Zaragoza y un 28.4 % de psicopatología del total.

-El sector de agricultura, energía y agua tienen ausencia de psicopatología en la investigación realizada.

-El sector servicios es de los sectores con gran diferencia que posee un 58,8 % de psicopatología, sospecha de la misma un 14,5 % y tan solo un 26,7 % de ausencia de psicopatología,

constatamos el grave resultado de estrés y afectación psicológica en el sector servicios y la gran importancia de aplicar unas medidas de carácter urgente para reducir estos datos de las empresas.

-Las PYMES representan un elemento de gran importancia en el engranaje industrial que mueve el desarrollo de un país. Son estas empresas las responsables del empleo de un alto porcentaje de trabajadores que por causa del estrés laboral conlleva a posibles accidentes de trabajo, agravamiento de patologías previas y aparición de enfermedades relacionadas directamente con el estrés.

-El coste real del estrés y el absentismo laboral en España va cada año en aumento.

-El trabajador sufre las consecuencias del estrés y la empresa pierde grandes cantidades económicas. En las empresas que trabajan por fortalezas individuales y grupales rinden más y superan con mayor facilidad las dificultades diarias, siendo lo más adecuado un liderazgo positivo y climas favorables para que los equipos de trabajo se sientan más participes de los retos y del crecimiento.

-Los riesgos psicosociales en el trabajo, como es el estrés laboral, se pueden abordar, evitando la aparición de enfermedades. Aplicando planes de prevención frente al estrés laboral con una cooperación de la Administración y de los propios Empresarios. Cumpliendo la normativa laboral, que en la gran mayoría de las ocasiones no se inspecciona adecuadamente.

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCION

Fernández Martínez ME. Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional [tesis]. León: Universidad de León; 2009. 474p. [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=26580&orden=396270&info=link>

Caprarulo, H. (2007). El estrés: Pandemia del siglo XXI. Psico neuroendocrinología. Buenos Aires. Akadia

Recomendación de la Comisión de 3 de abril de 1996, sobre la definición de las pequeñas y medianas empresas (Diario Oficial L 107 de 30.04.1996, p. 4).

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero de 1997 (B.O.E. nº 27, de 31 de enero)

IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, INSHT. MAQUEDA, JERÓNIMO ET ALT. Madrid, 2001

Bucci N, Luna M. Contrastación entre los modelos de estudio del estrés como soporte para la Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. Revista Digital de Investigación y Postgrado de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, Vicerrectorado Barquisimeto. Venezuela. Vol. 2.No.1. Abril 2012 Pp. 21-38.

Fonseca, G. & Pérez, K. *Influencia del estrés en el paciente diabético*. Revista 16 de Abril. (2006) Consultado 20 de noviembre de 2014 Disponible en: <http://www.16deabril.sld.cu/rev/229/articulo1.html>

Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw Hill.

Selye, H. (1973). The evolution of the stress concept. *American Science*, 61, 692-699.

Cannon, W.B. (1932). *The wisdom of the body*. Nueva York: Norton.

Holmes TH, Rahe RH. The social readjustment rating scale. *J Psychom Res*. 1967;11:213-8

Selye, H. (1960). *La tensión en la vida*. Buenos Aires: Cía. Gral. Fabril.

Lazarus RS, Folkman S. *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca; 1986

Labrador, F.J. (1992). *El estrés: nuevas técnicas para su control*. Madrid: Temas de hoy.

Sarafino, E.P. (1999). *Health psychology: biopsychosocial interactions* (3ª ed.). Nueva York: Wiley.

Sandín, B. (1995). El estrés. En A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos (eds.), *Manual de Psicopatología* (vol. 2, pp. 3-52). Madrid: McGraw-Hill.

- Zhou, Z., Zhu, G., Hariri, A.R., Enoch, M., Scott, D. y Sinha, R. (2008). Genetic variation in human NPY expression affects stress response and emotion. *Nature*, doi:10.1038/nature06858.
- Aston-Jones, G. y Cohen, J.D. (2005). An integrative theory of locus coeruleus-norepinephrine function: Adaptive gain and optimal performance. *Annual Review of Neuroscience*, 28, 403-450.
- Turner-Cobb, J.M. (2005). Psychological and stress hormone correlates in early life: a key to HPA-axis dysregulation and normalisation. *Stress*, 8, 47-57.
- Pruessner, J.C., Dedovic, K. y Khalili-Mahani, N. (2008). Deactivation of the limbic system during acute psychosocial stress: evidence from positron emission tomography and functional magnetic resonance imaging studies. *Biological Psychiatry*, 63(2), 234-240.
- Stegeren, A.H. (2009). Imaging stress effects on memory: a review of neuroimaging studies. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 54(1), 16-27.
- McGaugh, J.L. (2004). The amygdala modulates the consolidation of memories of emotionally arousing experiences. *Annual Review of Neuroscience*, 27, 1-28.
- Roosendaal, B., Hui, G.K. y Hui, I.R. (2006). Basolateral amygdala noradrenergic activity mediates corticosterone-induced enhancement of auditory fear conditioning. *Neurobiological Learning Memory*, 86(3), 249-255.
- Dedovic, K., D'Aguiar, C., Pruessner, J.C. (2009). What stress does to your brain: a review of neuroimaging studies. *Canadian Journal of Psychiatry*, 54(1), 6-15.
- DeVries, A., Glasper, E.R. y Detillion, C.E. (2003). Social modulation of stress responses. *Physiology and Behavior*, 79, 399-407
- Lacey, K., Zaharia, M.D., Griffiths, J., Ravindran, A.V., Merali, Z. y Anisman, H. (2000). A prospective study of neuroendocrine and immune alterations associated with the stress of an oral academic examination among graduate students. *Psychoneuroendocrinology*, 25, 339-356.
- Lupien, S.J., McEwen, B.S., Gunnar, M.R. y Heim, C. (2009). Effects of stress throughout the lifespan on the brain, behaviour and cognition. *Nature Reviews Neuroscience*, doi:10.1038/nrn2639.
- Márquez, C.. *Diferencias individuales en la respuesta endocrina al estrés: influencia de los rasgos de conducta*. Tesis. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. 2006
- Calogero, A.E. (1995). Neurotransmitter regulation of the hypothalamic corticotropin-releasing hormone neuron. *Annual New York Academy of Science*, 771, 31-40.
- Dallman, M. (1993). Stress update: adaptation of the hypothalamic-pituitary-adrenal axis to chronic stress. *Trends Endocrinology Metabolism*, 4, 62-69.
- Galbo, H. (1983). *Hormonal and metabolic adaptation to exercise*. Stuttgart: G.T. Verlag.

Jessop, D.S. (1999). Review: central non-glucocorticoid inhibitors of the hypothalamo-pituitary-adrenal axis. *Journal of Endocrinology*, 160, 169-180.

Lupien, S.J., Fiocco, A., Wan, N., Maheu, F., Lord, C., Schramek, T. y Tu, M.T. (2005). Stress hormones and human memory function across the lifespan. *Psychoneuroendocrinology*, 30, 225-242.

Chen, Y., Dubé, C.M., Rice, C.J. y Baram, T.Z. (2008). Rapid loss of dendritic spines after stress involves derangement of spine dynamics by corticotropin-releasing hormone. *Journal of Neuroscience*, 28(11), 2903-2911.

McEwen, B.S. (2000). The neurobiology of stress: from serendipity to clinical relevance. *Brain Research*, 886(1-2), 172-189.

Gold, P.W. y Chrousos, G.P. (2002). Organization of the stress system and its dysregulation in melancholic and atypical depression: high vs low CRH/NE states. *Molecular Psychiatry*, 7, 254-275.

Sapolsky, 2000; Sapolsky, R.M. (2000). Glucocorticoids and Hippocampal Atrophy in Neuropsychiatric disorders. *Archives of General Psychiatry*, 57, 925-935.

Sherwood, E., Varghese, F.P. y McEwen, B.S. (2004). Association of depression with medical illness: does cortisol play a role? *Biological Psychiatry*, 55, 1-9.

García-Bueno, B. y Leza, J.C. (2008). Mecanismos inflamatorios/antiinflamatorios en el cerebro tras la exposición a estrés. *Revista Neurología*, 46, 675-683.

Wilson, R.S., Schneider, J.A., Boyle, P.A., Arnold, S.E., Tang, Y. y Bennett, D.A. (2007). Chronic distress and incidence of mild cognitive impairment. *Neurology*, 68, 2085-2092.

Lee, B.K., Glass, T.A., Wand, G.S., McAtee, M.J., Bandeen-Roche, K., Bolla, K.I. y Schawartz, B.S. (2008). Apolipoprotein E genotype, cortisol and cognitive function in community-dwelling older adults. *American Journal of Psychiatry*, 7, 34-44.

Inomata, K., Aoto, T., Binh, N., Okamoto, N., Tanimura, S. y Wakayama, T. (2009). Genotoxic stress abrogates renewal of melanocyte stem cells by triggering their differentiation. *Cell*, 137(6), 1088-1099.

Renthal, W., Maze, I., Krishnan, V., Covington, H.E., Xiao, G. y Kumar, A. (2007). Histone deacetylase 5 epigenetically controls behavioral adaptations to chronic emotional stimuli. *Neuron*, 56(3), 517-529.

Baird, J., Hill, C.M., Kendrick, T. e Inskip, H.M. (2009). Infant sleep disturbance is associated with preconceptional psychological distress: findings from the southampton women´s survey. *Sleep*, 32(4), 566-568

Khashan, A.S., McNamee, R., Abel, K.M., Mortensen, P.B., Kenny, L.C., Pedersen, M.G., Webb, R.T. y Baker, P.N. (2009). Rates of preterm birth following antenatal maternal exposure to severe life events: a population-based cohort study. *Human Reproduction*, 1(1), 1-9.

Vrijkotte, T., van der Wal, M., van Eijsden, M. y Bonsel, G. (2009). First-trimester working conditions and birthweight: a prospective cohort study. *American Journal of Public Health*, 6, 67-73.

Laplante, D., Brunet, A., Smichmitz, N., Ciampi, A. y King, S. (2008). Prenatal maternal stress affects cognitive and linguistic functioning in 51/2-year-old children. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 47(9), 1063-1072.

EL STRESS LABORAL

Luongo ep. Occupational and non-occupational stress in relation to employee health.

Ind med surg. 1955 jun;24(6):242-6.

Schuckit m.a., gunderson e.k.e. job stress and psychiatric illness in the us navy. *Journal of occupational medicine* 1973 15:11(884-887)

Edmunds S, Stephenson D, Clow A. The effects of a physical activity intervention on employees in small and medium enterprises: a mixed methods study. *Work*. 2013 Jan 1;46(1):39-49. doi: 10.3233/WOR-121523

Mannocci A, Gabrijelcic S, Di Thiene D, Saulle R, Boccia A, La Torre G. Workplace safety in private companies of freights and on the road workers: comparison between small and medium enterprises. *Med Lav*. 2012 Jul-Aug;103(4):268-75. Italian.

Clerici P1, Guercio A. The preliminary assessment in the B-BS protocol as a tool for the discovery of job stress symptoms and contingencies: a method under experimentation by INAIL. *G Ital Med Lav Ergon*. 2010 Jan-Mar;32(1 Suppl A):A48-50

Edmunds S¹, Stephenson D, Clow A. The effects of a physical activity intervention on employees in small and medium enterprises: a mixed methods study. *Work*. 2013 Jan 1;46(1):39-49. doi: 10.3233/WOR-121523.

Mannocci A¹, Gabrijelcic S, Di Thiene D, Saulle R, Boccia A, La Torre G. Workplace safety in private companies of freights and on the road workers: comparison between small and medium enterprises. *Med Lav*. 2012 Jul-Aug;103(4):268-75.

Carrillo-Castrillo JA¹, Rubio-Romero JC, Guadix J, Onieva L. Risk assessment of maintenance operations: the analysis of performing task and accident mechanism. *Int J Inj Contr Saf Promot*. 2014 Sep 1:1-11

Lai Y¹, Saridakis G, Blackburn R. Job Stress in the United Kingdom: Are Small and Medium-Sized Enterprises and Large Enterprises Different? *Stress Health*. 2013 Dec 3. doi: 10.1002/smi.2549.

Park SG, Min KB, Chang SJ, Kim HC, Min JY. Job stress and depressive symptoms among Korean employees: the effects of culture on work. *Int Arch Occup Environ Health*. 2009 Feb;82(3):397-405. doi: 10.1007/s00420-008-0347-8. Epub 2008 Jul 12

Nakata A¹, Takahashi M, Ikeda T, Haratani T, Hojou M, Araki S. Perceived job stress and sleep-related breathing disturbance in Japanese male workers. *Soc Sci Med*. 2007 Jun;64(12):2520-32. Epub 2007 Apr 12.

Nakata A¹, Ikeda T, Takahashi M, Haratani T, Hojou M, Fujioka Y, Swanson NG, Araki S. Impact of psychosocial job stress on non-fatal occupational injuries in small and medium-sized manufacturing enterprises. *Am J Ind Med*. 2006 Aug;49(8):658-69.

Joshi TK¹, Menon KK, Kishore J. Musculoskeletal disorders in industrial workers of Delhi. *Int J Occup Environ Health*. 2001 Jul-Sep;7(3):217-21.

Zeng Z, Guo Y, Lu L, Han L, Chen W, Ling L. Mental health status and work environment among workers in small and medium-sized enterprises in Guangdong, China--a cross-sectional survey. *BMC Public Health*. 2014 Nov 12;14(1):1162.

Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.

Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21..

Gamero, N., González-Romá, V., & Peiró, J.M. (2008). The influence of intra-team conflict on work teams' affective climate: A longitudinal study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*

Kompier, M., De Gier, E., Smulders, P., & Draaisma, D. (1994). Regulations, policies and practices concerning work stress in five European countries. *Work and Stress*, 8, 296-318

Van der Klink, J.J.L., Blonk, R.W.B., Schene, A.H. & Van Dijk, F.J.H. (2001): The Benefits of Interventions for Work-Related Stress *American Journal of Public Health*, 91,270–276

Richardson, K.M. & Rothstein, H.R. (2008): Effects of Occupational Stress Management Intervention Programs: A Meta-Analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*. 13, 69–93

Parks, K.M. & Steelman, L.A. (2008) Organizational Wellness Programs: A Meta-Analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, 58–68

Semmer, N. (2003): Job stress interventions and organization of work. In J. Campbell Quick, & Lois E. Tetrick, (Eds.) *Handbook of Occupational Health Psychology*. (pp. 51-86) Washington D.C.: American Psychological Association.

Kelloway, E.K, Hurrell, J.J., Jr & Day, A. (2008) Workplace interventions for occupational stress.

In K. Näswall, J. Hellgren M. Sverke (eds.) *The individual in the changing working life*. pp. 419-441. Cambridge, UK: Cambridge Univ. Press.

Parent-Thirion A, Fernández E, Hurley J, Vermey I. Fourth European Working

Conditions Survey. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities; 2007 [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en: http://eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf

BIBLIOGRAFIA ESTADISTICAS

INSHT /2009. VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.[acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en: http://www.oect.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe_VI_ENCT.pdf

Comisión Europea (2007) Mejorar la calidad y la productividad en el trabajo: estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo (2007-2012). COM (2007) 62 final. [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0062:FIN:ES:DOC>

La mejora de la seguridad y la salud laborales en las PYME-
_ejemplos de asistencia eficaz. [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/37>

European Opinion Poll on Occupational Safety and Health. [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en: <https://osha.europa.eu/en/safety-health-in-figures/eu-poll-press-kit-2013.pdf>

Serrano Rosa MA. Adaptación psicobiológica al estrés social. [tesis]. Valencia: Universitat de València (2007).. 474p. [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=7164&orden=0&info=link>

O'Brien, G. E. (1998). El estrés laboral como factor determinante de la salud. En J. Buendía (Ed.), *Estrés Laboral y Salud* (61-77). Madrid: Biblio-teca Nueva.

French, J. R. y Khan, R. L. (1962). A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *Journal of Social Issues*, 18, 1-47.

Mcgrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. En M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.

Karasek R, Theorell T. *Healthy Work Stress Productivity and Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books; 1990.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-311.

Siegrist, J. (1996a). Adverse health effects of high effort-low reward conditions. *J. Occup Health Psychol.* 1, 27-41.

Bosma, H., Peter, R., Siegrist, J. y Marmot, M. (1998). Two alternative Job Stress Models and the risk of coronary heart disease. *American Journal of Public Health*, 88, 68-74.

Bar-On, R., Brown, J.M., Kirkcaldy, B.D. y Thomé, E. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress; an application of the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). *Personality and Individual Differences*, 28, 1107-1118.

Schnall, P. (1998). *A brief introduction to Job Strain. Job Stress Network*. Disponible en: <http://www.workhealth.org/strain/briefintro.html> (pagina visitada el 23 de noviembre de 2014)

Peiró, J. M. (1991). *Psicología de la organización*. Ed. Uned. Madrid.

Weibel, L., Gabrion, I., Aussedat, M., y Kreutz, G. (2003). Work-related stress in an emergency medical dispatch center. *Annals of Emergency Medicine*, 41(4), 500-506.

Kunz-Ebrecht, S. R., Kirschbaum, C., Marmot, M., y Steptoe, A. (2003). Differences in cortisol awakening response on work days and weekends in women and men from Whitehall II cohort. *Psychoneuroendocrinology* (in press).

Schulz, P., Kirschbaum, C., Prüssner, J., y Hellhammer, D. H. (1998). Increased free cortisol secretion after awakening in chronically stressed individuals due to work overload. *Stress Medicine*, 14, 91-97.

Houkes, I., Janssen, P. P., de Jonge, J., y Bakker, A. B. (2003). Personality, work characteristics, and employee well-being: a longitudinal analysis of additive and moderating effects. *Journal of Occupational and Health Psychology*, 8 (1), 20-38.

González-Bono, E., Moya-Albiol, L., Salvador, A., Carrillo, E., Ricarte, J. y Gómez-Amor, J. (2002). Anticipatory autonomic response to a public speaking task in women: the role of train anxiety. *Biological Psychology*, 60, 37-49.

Schnall, P. L., Landsbergis, P. A., y Baker, D. (1994). *Job strain and cardiovascular disease*. *Annual Review of Public Health*, 15, 381-411. En P.L. Schnall, P.A., Landsbergis, J.E. Schwartz, y T.G. Pickering (Eds). *Job Strain and Hypertension*.

Belkic, K. L., Landsbergis, P. A., Schnall, P. L., y Baker, D. (2004). Is job strain a major source of cardiovascular disease risk? *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 30 (2), 85-128.

Steptoe, A.. (1981). *Psychological factors in cardiovascular disorders*. London: Academic.

Schwartz, J. E., Warren, K., y Pickering, T. G. (1994). Mood, location and physical position as predictors of ambulatory blood pressure and heart rate: application of a multi-level random effects model. *Ann Behav. Med.*, 16, 210-220.

Steptoe, A., Roy, M. P., y Evans, O. (1996). Psychosocial influences on ambulatory blood pressure over working and non-working days. *Journal of Psychophysiology*, 10, 218-227.

Markowe, H. L., Marmot, M. G., Shipley, M. J., Bulpitt, C. J., Meade, T. W., et al. (1985). Fibrinogen: a possible link between social class and coronary heart disease. *British Medical Journal*, 9, 291-296.

Rubio Jiménez RP. Estrés en profesores extremeños. [tesis]. Universidad de Extremadura 2008.270p. [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en:
[Http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?Codigo=22563&orden=302604&info=link](http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?Codigo=22563&orden=302604&info=link)

Párraga, J.M. (2005). *Eficacia del programa IRIS para reducir el síndrome de Burnout y mejorar las disfunciones emocionales en profesionales sanitarios*. Tesis Doctoral. Universidad de Extremadura.

Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto, California: Consulting Psychologist Press.

Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annu Rev Psychol*. 2001;52:397-422.

Gil-Monte PR, Peiró JM. *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis; 1997

Salanova, M., Grau, R.M. y Martínez, I.M. (2005). Job demands and coping behaviour: the moderating role of professional self-efficacy. *Psicothema*, 17(3), 390-395.

Vela-Bueno, A., Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Olavarrieta-Bernardino, S., Fernández-Mendoza, J. y De la Cruz-Troca, J.J. (2008). Insomnia and sleep quality among primary care physicians with low and high burnout levels. *Journal of Psychosomatic Research*, 64, 435-442.

Arbelo, M.C., Sotolongo, Y., Hernández, O., Iglesias, B.M. y Santander, A. (2008). Morbilidad oculta de depresión y síndrome de burnout en profesores de la Facultad de Ciencias Médicas 10 de Octubre. *Interpsiquis*.2008.

Maslach, C. y Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Josey Bass.

Fernández, G. (2000). Burnout y trastornos psicósomáticos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 229-235.

Frutos Martín M. *Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada*. [tesis]. León. Universidad de León. 2014.499p. [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=41968&orden=1&info=link>

Perea-Baena, J.M. y Sánchez-Gil, L.M. (2008). Estrategias de afrontamiento en enfermeras de salud mental y satisfacción laboral. *Index de Enfermería*, 17(3), 164-168.

Rovira, T., Fernández-Castro, J. y Edo, S. (2005). Antecedents and consequences of coping in the anticipatory stage of an exam: a longitudinal study emphasizing the role of affect. *Anxiety, Stress and Coping*, 18(3), 209-225.

Martínez-Correa, A., Reyes, G.A., García-León, A. y González-Jareño, M.A. (2006). Optimismo/pesimismo disposicional y estrategias de afrontamiento del estrés. *Psicothema*, 18(1), 66-72.

Ventura M, Salanova M y Llorens S. Factores psicosociales para la gestión de calidad en las PYMES. [Internet]2008. [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en: <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi12/5.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en PYME. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Instituto de Biomecánica de Valencia. [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en:

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=c4e4683412786110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnextchannel=b3ef6062b6763110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

Lorente, L., Salanova, M., y Martínez, L.M. (2007). Estrategias de prevención de burnout desde los recursos humanos. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 47, 12-20.

Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos de futuros en el estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo*. 29(1), 59-67.

Moriana, J.A. y Herruzo, J. (2004). Estrés y Burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 4(3), 597-621.

Como_abordar_los_problemas_psicosociales_y_reducir_el_estres_laboral. [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/32>

Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.

Fernández-Garrido, J. (2001). *Programas de intervención en el desarrollo de la carrera laboral*. En: J. Buendía y F. Ramos, (Eds): *Empleo, estrés y salud*. (pp. 161-79.). Madrid: Ediciones Pirámide.

Henkel, U. (1988). Why let future teachers Burnout. Thoughts on a preventative training concept. Paper presented at the Annual International Seminar in Teacher Education in Chichester. England. En E. Guerrero, *Burnout o desgaste psíquico y afrontamiento del estrés en el profesorado universitario*. Tesis doctoral. Universidad de Extremadura.

Kyriacou, C. (2003). *Antiestrés para profesores*. Barcelona: Ediciones Octaedro.

Freedy, J.R. y Hobfoll, S.E. (1994). Stress inoculation for reduction of Burnout: A conservation of resources approach. *Anxiety, Stress and Coping*, 6, 311-325.

Brock, B.L. y Grady, M.L. (2000). *Rekindling the flame: Principals combating teacher Burnout*. Thousand Oaks: Corwin Press.

Labrador, F.J. El estrés. Nuevas técnicas para su control Madrid. Ediciones Temas Hoy. (1992)

Lazarus, R.S. y Folkman S. Estrés y procesos cognitivos Barcelona. Ed. Martínez Roca. (1986)

Peiró, J.M. Psicología de la organización Madrid. U.N.E.D. (1987)

Peiró, J.M. Y salvador, A. Control del estrés laboral Madrid. Ed. Eudema S.A. (1993)

Prevention_of_psychosocial_risks_and_stress_at_work_in_practice [Internet]2002. [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en:
<https://osha.europa.eu/en/publications/reports/104>

Peiró JM. Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral. [Internet] [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en:
http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf

Prevención del estrés intervención sobre el individuo. [Internet] [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_349.pdf

Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonomicos y psicosociales en PYMES. [Internet] [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias/Guias_Ev_Riesgos/Manual_Eval_Riesgos_Pyme/evaluacionriesgospyme.pdf

Evaluación de la incidencia del trabajo en la salud mental de trabajadores de pymes. [Internet] [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/ProyectoSubvencionados/2007/2007%20Resumen%20final%20SALUD.pdf>

Diseño de un sistema de prevención de riesgos laborales en una empresa distribuidora de productos eléctricos. [Internet] [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en:
http://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/18853/PFC_ALBA%20ARANDA%20ALONS O.pdf?sequence=1

PROGRAMA PREVENTIVO DE ESTRÉS LABORAL EN PYMES

Stop al estrés: cómo gestionar el estrés laboral. [Internet] MC MUTUAL 2008. Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social .Barcelona [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en:
http://www.mcmutual.com/webpublica/PrestacionesServicios/actividadesPreventivas2/resources/manuales/manual_estres.pdf

Manual_como_combatir_el_estres_laboral. [Internet] Ibermutuamur 2008. Madrid [acceso 23 noviembre 2014]. Disponible en:
http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/MANUAL_COMO_COMBATIR_EL_ESTRES_LABORAL_-_web.pdf

Guía para la Prevención del Estrés en la Empresa. [Internet] Fremap. Madrid. [acceso 23 noviembre 2014].

ESTUDIO ESTADISTICO

“BMDP Statistical Software Manual” University of California Press, 1992.

“Estadística no paramétrica” de Sydney Siegel, Ed. Trillas, Tercera edición en español, junio 1990.

Manual de Bioestadística; E. Rubio Calvo, T. Martínez Terrer, E. Rubio Aranda, A. García Felipe, E. Sánchez Oriz; Universidad de Zaragoza. 2015

Bibliografía acerca de los contrastes utilizados:

“Probabilidad y Estadística, Aplicaciones y Métodos” de George C. Canavos, Ed. McGRAW-HILL, 1988.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO ESTUDIO TESIS

Instrucciones: Ponga al lado de cada pregunta la respuesta marcada del 1 al 7 (dentro del cuadro:)

1.NUNCA, 2.RARAS VECES, 3.OCASIONALMENTE, 4.ALGUNA VEZ, 5.FRECUENTEMENTE, 6.GENERALMENTE, 7.SIEMPRE.

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.

2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.

3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.

4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.

6. Mi supervisor no me respeta.

7.No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.

8.Mi equipo no respalda mis metas profesionales.

9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

10.La estrategia de la organización no es bien comprendida.

11.Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

12.Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.

13.Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.

14.No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

15.No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

16.La estructura formal tiene demasiado papeleo.

17.Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

18.Mi equipo se encuentra desorganizado.

19.Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

20.La organización carece de dirección y objetivo.

21.Mi equipo me presiona demasiado.

22.Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

23.Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

24.La cadena de mando no se respeta.

25.No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

CUESTIONARIO DE SALUD DE GOLBERG GHQ-12

Marque la casilla de respuestas que considere mas acertada en su situación ,no deje ninguna sin contestar.

1) ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?

- Mejor que lo habitual
- Igual que lo habitual
- Menos que lo habitual
- Mucho menos que lo habitual

2) ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?

- No, en absoluto
- No más que lo habitual
- Bastante más que lo habitual
- Mucho más

3) ¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?

- Más que lo habitual
- Igual que lo habitual
- Menos útil que lo habitual
- Mucho menos

4) ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?

- Más capaz que lo habitual
- Igual que lo habitual
- Menos capaz que lo habitual
- Mucho menos

5) ¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?

- No, en absoluto
- No más que lo habitual
- Bastante más que lo habitual
- Mucho más

6) ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?

- No, en absoluto
- No más que lo habitual
- Bastante más que lo habitual
- Mucho más

7) ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?

- Más que lo habitual
- Igual que lo habitual
- Menos que lo habitual
- Mucho menos

8) ¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?

- Más capaz que lo habitual
- Igual que lo habitual
- Menos capaz que lo habitual
- Mucho menos

9) ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?

- No, en absoluto
- No más que lo habitual
- Bastante más que lo habitual
- Mucho más

10) ¿Ha perdido confianza en sí mismo?

- No, en absoluto
- No más que lo habitual
- Bastante más que lo habitual
- Mucho más

11) ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?

- No, en absoluto
- No más que lo habitual
- Bastante más que lo habitual
- Mucho más

12) ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?

- Más feliz que lo habitual
- Aproximadamente lo mismo que lo habitual
- Menos feliz que lo habitual
- Mucho menos que lo habitual

ANEXO 2

AUTORIZACION A LA DIRECCION DE LA EMPRESA

A la Atencion : Sr Director de la Empresa

En relación ,con la investigación de la Tesis Doctoral ,del facultativo Victor Vidal Lacosta,cuyos tutores pertenecen al Departamento Medicina ,de la Universidad de Zaragoza. Es necesario la colaboración ,de forma anónima ,de la contestación a dos cuestionarios de respuesta alternativa ,sobre el Estrés Laboral y su relación con los estresores mas frecuentes en cada sector de las PYMES.

Es por ello que solicito la autorización a esta Direccion para esta acción investigadora ,siendo recogidos los datos de forma confidencialmente .

Atentamente

Fdo:

Dr Victor Vidal Lacosta

ANEXO 3

CUESTIONARIO 20

CARGA DE TRABAJO			
20. CARGA MENTAL		Personas afectadas <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
Área de trabajo <input type="text"/>		Fecha <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Fecha próxima revisión <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Cumplimentado por <input type="text"/>			
1. El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Pasar a la cuestión 4.
2. Debe mantenerse la atención menos de la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Alternar tareas con distintos grados de exigencia a fin de prevenir situaciones de fatiga, saturación o hipovigilancia.
3. Además de las pausas reglamentarias, el trabajo permite alguna pausa.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Prever pausas cortas y frecuentes para evitar la aparición de la fatiga.
4. Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas (paros, rechazos de producción, accidentes, etc.).	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Facilitar el proceso de toma de decisiones (información suficiente, simbología adecuada, tiempo de respuesta, etc.).
5. El ritmo de trabajo viene determinado por causas externas (cadena, público, etc.).	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Pasar a la cuestión 7.
6. El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Alternar con otros puestos, establecer pausas cortas.
7. El trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos automatizados, informática, etc.).	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Pasar a otro cuestionario.
8. La información se percibe correctamente.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Comprobar el diseño de las señales o indicadores (tamaño, forma, contraste, etc.) y su disposición.
9. Se entiende con facilidad.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Utilizar símbolos unívocos y claros.
10. La cantidad de información que se recibe es razonable. Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Evitar una sobrecarga de información; parcelar la información. Facilitar la información necesaria.
11. La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Facilitar la consulta de datos con procedimientos escritos.
12. El diseño de los mandos o paneles es adecuado a la acción requerida.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Comprobar la adecuación de los mandos (función, posición, correspondencia mandos/señales).
13. El trabajador tiene experiencia o conoce el proceso y los equipos.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Formar e informar.
14. El trabajo suele realizarse sin interrupciones.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Evitar lo máximo posible las interrupciones en la realización del trabajo.

15.El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.

SI

NO

Prestar atención a los factores del entorno físico, especialmente al ruido.

CRITERIOS DE VALORACIÓN

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	MEJORABLE
Tres o más deficientes.	2, 3, 8, 9, 10, 11.	4, 6, 12, 13, 14, 15.

RESULTADO DE LA VALORACIÓN

	Muy deficiente	Deficiente	Mejorable	Correcta
OBJETIVA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SUBJETIVA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ACCIONES A TOMAR PARA CORREGIR LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS

ANEXO 4

CUESTIONARIO 21

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO			
21. TRABAJO A TURNOS		Personas afectadas <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
Área de trabajo <input type="text"/>		Fecha <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Fecha próxima revisión <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Cumplimentado por <input type="text"/>			
1. El trabajo que se realiza es a turnos.	SI	NO	Pasar a otro cuestionario.
2. El calendario de turnos se conoce con antelación.	SI	NO	Informar a los interesados con suficiente antelación, de manera que puedan organizarse sus actividades extralaborales.
3. Los trabajadores participan en la determinación de los equipos.	SI	NO	Establecer los equipos teniendo en cuenta las necesidades de los trabajadores.
4. Los equipos de trabajo son estables.	SI	NO	Procurar que los miembros integrantes de cada grupo sean siempre los mismos.
5. Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.	SI	NO	Prever instalaciones adecuadas y tiempo suficiente para comer.
6. Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo nocturno y posteriormente a intervalos regulares.	SI	NO	Deben realizarse estos reconocimientos. El trabajador tiene derecho a un trabajo diurno si se reconocen problemas de salud ligados al trabajo nocturno.
7. El trabajo implica los turnos nocturnos.	SI	NO	Pasar a otro cuestionario.
8. Se respeta el ciclo sueño / vigilia.	SI	NO	Situar los cambios de turno entre las 6h y las 7h; las 14h y las 15h; y alrededor de las 23 h.
9. Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	SI	NO	Replantear la organización de los turnos, aumentando el número de periodos en los que se pueda dormir de noche.
10. La adscripción continuada a un turno de noche es inferior a dos semanas.	SI	NO	No se trabajará en turno de noche más de dos semanas seguidas, salvo voluntariamente.
11. Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos que los de día.	SI	NO	Deben facilitarse los mismos servicios.
12. La carga de trabajo es inferior en el turno de noche.	SI	NO	Siempre que sea posible se exigirá menor carga de trabajo.
13. Existe en la empresa una política de limitación para trabajar en turno nocturno.	SI	NO	Es recomendable limitar el nº de años que se trabaja a turnos (por ejemplo 15 años) y establecer limitaciones por edad (desaconsejarlo a menores de 20 años y a mayores de 45 años).

CRITERIOS DE VALORACIÓN				
MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE		MEJORABLE	
Tres o más deficientes.	6, 8, 11, 13.		2, 3, 4, 5, 9, 10, 12.	
RESULTADO DE LA VALORACIÓN				
	Muy deficiente	Deficiente	Mejorable	Correcta
OBJETIVA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SUBJETIVA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ACCIONES A TOMAR PARA CORREGIR LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS				

ANEXO 5

CUESTIONARIO 22

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO			
22. FACTORES DE ORGANIZACIÓN		Personas afectadas <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
Área de trabajo <input type="text"/>	Fecha <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Fecha próxima revisión <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
Cumplimentado por <input type="text"/>			
1. El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	SI	NO	Pasar a la cuestión 4.
2. El trabajo permite la alternancia de tareas o la ejecución de varias tareas.	SI	NO	Evitar la repetición de tareas elementales, ampliando el ciclo o dando posibilidad de alternar con otras tareas.
3. Se realiza una tarea o subtarea con entidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).	SI	NO	Aumentar el contenido del trabajo dando la posibilidad de efectuar tareas de preparación y control.
4. La preparación de los trabajadores está en consonancia con el trabajo que realizan.	SI	NO	Si es insuficiente, dar información. Si es demasiado elevada, ampliar el contenido del trabajo.
5. El trabajador conoce la totalidad del proceso.	SI	NO	Informar a los trabajadores del funcionamiento global de la empresa y de sus objetivos.
6. El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.	SI	NO	Informar de la importancia de la tarea desarrollada.
7. La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.	SI	NO	Pasar a la cuestión 12.
8. El trabajador puede tener iniciativa en la resolución de incidencias.	SI	NO	Dar posibilidad de intervención.
9. Puede detener el trabajo o ausentarse cuando de necesite.	SI	NO	El trabajador debe tener autonomía para determinar o variar el ritmo de trabajo, ausentarse del puesto y distribuir las pausas.
10. Puede elegir el método de trabajo.	SI	NO	Dar posibilidad de que el trabajador organice su propio trabajo.
11. Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	SI	NO	Dar posibilidad de que el trabajador organice su propio trabajo y controle el resultado del mismo.
12. Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	SI	NO	Pasar a la cuestión 16.
13. Las consignas de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.	SI	NO	Las personas deben saber cuáles son las funciones y responsabilidades de su puesto y las de sus compañeros.
14. Se evitan incongruencias, incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales...	SI	NO	Evitar situaciones en las que los trabajadores se encuentren ante exigencias contradictorias (órdenes contradictorias, falta de tiempo, de recursos...).

15. Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.	SI	NO	Informar a los trabajadores de los resultados del trabajo efectuado, de manera que puedan corregirlo si es necesario.
16. Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.	SI	NO	Pasar a la cuestión 20.
17. Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los interesados.	SI	NO	Tener en cuenta la opinión de los trabajadores para la asignación de tareas.
18. Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	SI	NO	Establecer sistemas de participación: reuniones, grupos de trabajo, etc.
19. Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.	SI	NO	Informar de los cambios. Tener en cuenta la opinión de los trabajadores para su establecimiento.
20. La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.	SI	NO	Establecer sistemas que faciliten la comunicación entre los trabajadores.
21. Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.	SI	NO	Facilitar la colaboración entre los miembros del grupo de trabajo.
22. El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitándose situaciones de acoso.	SI	NO	En caso de detectar conflictos deben aceptarse y buscar vías de solución.
23. Si la tarea se realiza en un recinto aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, interfono, etc.).	SI	NO	Facilitar la comunicación con el exterior.
24. En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo (clientes, atracos...) está establecido un programa de actuación.	SI	NO	Debe establecerse un programa de medidas preventivas.

CRITERIOS DE VALORACIÓN

MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	MEJORABLE
4 ó mas deficientes.	2, 5, 9, 11, 13, 15, 18, 22.	3, 4, 6, 8, 10, 14, 17, 19, 20, 21, 23, 24.

RESULTADO DE LA VALORACIÓN

	Muy deficiente	Deficiente	Mejorable	Correcta
OBJETIVA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SUBJETIVA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ACCIONES A TOMAR PARA CORREGIR LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS