G. ESTRÉS EN EL TRABAJO

24.- Estrés en el trabajo

Definición

Sobre el concepto de estrés ha habido diferentes enfoques, pero desde una perspectiva integradora el estrés se podría definir como la "respuesta fisiológica psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

Estresores

El estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés.

Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

Estresores del ambiente físico:

- Iluminación
- Ruido
- Temperatura
- Ambientes contaminados

Estresores relativos al contenido de la tarea:

- Carga mental
- Control sobre la tarea

Estresores relativos a la organización:

- Conflicto y ambigüedad de rol
- Jornada de trabajo
- Relaciones interpersonales
- Promoción y desarrollo de la carrera profesional

Características individuales

Hay que tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga.

En la génesis del estrés interactúan las características del individuo con sus circunstancias ambientales.

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

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

Consecuencias del estrés laboral

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

Este tipo de padecimiento puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón, e incluye ciertos de artritis y afecciones de la piel. Otros efectos como frustración, ansiedad, depresión, alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización, suicidio. Las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, lo reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones.

El sabotaje, el absentismo y la rotación reflejan a menudo estrés ocasionado por la insatisfacción. El individuo es una unidad inseparable y es por esto por lo que los síntomas que surgen como consecuencia del estrés raramente aparecen de forma aislada; por regla general aparecen conjuntamente.

Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas. Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas.

Consecuencias físicas

La activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello: trastornos gatrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, sexuales, dermatológicos, musculares.

Consecuencias psicológicas

Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquellas. Entre los efectos negativos: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de desorientación, trastornos del sueño, ansiedad, depresión, trastornos de la personalidad, hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, etc.

Consecuencias para la empresa

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

Entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían:

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

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

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

- Disminución de la calidad
- Falta de cooperación entre compañeros
- Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo
- Necesidad de una mayor supervisión del personal
- Empeoramiento de las relaciones humanas
- Aumento del absentismo

Evaluación del estrés

Para evaluar el estrés laboral hay que tener en cuenta:

1.- Los estresores potenciales de la organización, constituidos por las condiciones físicas y psicosociales del trabajo.

2.- Determinadas características individuales que hacen que dichas condiciones se puedan percibir como amenazas a su seguridad, desarrollo laboral y/o bienestar físico o psíquico.

3.- Los efectos del estrés que en este caso se traducirán en decremento de la productividad, incremento de la rotación, absentismo y accidentes, y costes derivados de la pérdida de salud.

El estrés no puede estudiarse aislado de la percepción del propio sujeto. Entre los métodos utilizados en la evaluación están: listas de chequeo, cuestionarios y escalas sobre el estrés, inventarios sobre las características personales, indicadores bioquímicos, indicadores electrofisiológicos, cuestionarios sobre problemas de salud.

Prevención del estrés

No existe para reducir el estrés una única medida preventiva, se ha de contar con la elaboración de estrategias dirigidas a la situación de trabajo y a la persona:

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

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE.UU. (N.I.O.S.H.), basándose en experiencias y recomendaciones suecas, holandesas y de otros países, establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo: horario de trabajo, participación/control, carga de trabajo, contenido, papeles (definir claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo), entorno social, futuro.

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

1.- Mejorar el contenido y la organización del trabajo para controlar los factores de riesgo psicosocial.

2.- Controlar los cambios en la situación de trabajo, en la salud de los trabajadores y en su interrelación.

3.- Aumentar la sensibilización, informar, preparar y educar.

4.- Ampliar los objetivos y estrategias de los servicios de salud laboral o prevención de riesgos.

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

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

PUNTUACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS EN EL TRABAJO.

Se calcula una puntuación global para cada uno de los módulos. Si es necesario estos pueden distribuirse por departamentos o puestos. De esta manera será posible comparar varios departamentos o puestos entre sí y con la media de la empresa.

También es posible realizar comparaciones entre:

- Hombres y mujeres (pregunta 1).
- Distintos grupos de edad (pregunta2).
- Trabajadores con más o menos años de experiencia en la empresa (pregunta 3).
- Trabajadores con diferentes niveles de estudios/formación (pregunta 4).
- Trabajadores con diferentes horarios (pregunta5).

Cálculo de las puntuaciones totales

A-Puntuación total en exigencias del trabajo:

- Preguntas 8, 9, 13, 14, 15, 16: sí = 1, no = 0
- Preguntas 10, 11, 12: sí = 0, no = 1
- Puntuación total: contar todos los “unos” (mínimo: 0, máximo: 9). Cuanto **más alta** sea la puntuación total, mayor es el riesgo de estrés.

B-Puntuación total en facultades de decisión:

- Preguntas 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24: sí = 1, no = 0
- Pregunta 18: sí = 0, no = 1
- Puntuación total: contar todos los "unos" (mínimo 0, máximo 8). Cuanto **más baja** la puntuación total, mayor es el riesgo de estrés.

C-Puntuación total en utilización de las capacitaciones:

- Preguntas 25, 27, 28, 29, 30: sí = 1, no = 0
- Pregunta 26: sí = 0, no = 1
- Puntuación total: contar todos los "unos" (mínimo 0, máximo 6). Cuanto **más baja** la puntuación total, mayor es el riesgo de estrés.

D-Puntuación total en condiciones de empleo:

- Preguntas 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37 (todas) sí = 1, no = 0
- Puntuación total: contar todos los "unos" (mínimo 0, máximo 7). Cuanto **más baja** la puntuación total, mayor es el riesgo de estrés.

E-Puntuación total en apoyo del supervisor y de los compañeros:

- Preguntas 38, 40, 41, 42, 43, 44, 45: sí = 1, no = 0
- Pregunta 39: sí = 0, no = 1
- Puntuación total: contar todos los "unos" (mínimo 0, máximo 8). Cuanto **más baja** la puntuación total, mayor es el riesgo de estrés.

F-Puntuación total en condiciones de trabajo:

- Preguntas 46, 47, 49, 50, 51, 52: sí = 1, no = 0
- Pregunta 48: sí = 0, no = 1
- Puntuación total: contar todos los "unos" (mínimo 0, máximo 7). Cuanto más alta sea la puntuación total, mayor es el riesgo de estrés.