

ESTRÉS LABORAL Y BURNOUT

TRABAJO FINAL DE GRADO



AUTOR: Iñigo Andueza Legarra

DIRECTORES: José Javier López Goñi/Javier Fernández
Montalvo

FECHA: 04 /06/2014

PAMPONA

I. RESUMEN DEL TRABAJO

El estrés es la respuesta que emite nuestro cuerpo para hacer frente a demandas y situaciones externas de todo tipo. En principio no tiene por qué ser nociva, pero según los instrumentos que cada individuo dispone para hacerle frente, podría convertirse en muy nociva para su salud física y psíquica.

En el ámbito laboral todas estas situaciones aumentan considerablemente, debido a que las personas dependemos de nuestro puesto de trabajo y estamos expuestos a muchos esfuerzos y exigencias en condiciones de todo tipo.

Por ello indudablemente es importante saber que existe el problema y fortalecer la respuesta, ya que el ignorarlo puede sumergirte más en la insatisfacción.

En todo tipo de puestos existen multitud de posibles desencadenantes de estrés y la manera que la persona responda, dependerá que esos estresores tengan repercusión en ella.

Una vez que la persona se ve sumergida por la suma de diferentes factores, ya que casi siempre no depende solo de un desencadenante, ese desgaste puede causar trastornos que derivan en un sin fin de dolencias.

Palabras clave: burnout; desencadenantes; estrés; exposición; insatisfacción.

ÍNDICE

I. RESUMEN DEL TRABAJO.....	1
II. INTRODUCCIÓN.....	4
III. CONCEPTO DE ESTRÉS.....	5
IV. TIPOS DE ESTRESORES.....	7
V. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA DE ESTRÉS.....	10
VI. TRASTORNOS RELACIONADOS CON EL ESTRÉS.....	12
VII. DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL.....	13
7.1. Ambiente físico de trabajo, del puesto y del trabajo en concreto.....	14
7.1.1 <i>Estresores del ambiente físico:.....</i>	<i>14</i>
7.1.2 <i>Contenidos del puesto:.....</i>	<i>15</i>
7.1.3 <i>Contenidos del trabajo:</i>	<i>16</i>
7.2. Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera	17
7.2.1 <i>Estresores y estrés de rol</i>	<i>17</i>
7.2.2 <i>Relaciones interpersonales y grupales</i>	<i>17</i>
7.2.3 <i>Estresores laborales relacionados con el desarrollo de la carrera.....</i>	<i>18</i>
7.3. Estresores relacionados con nuevas tecnologías	19
7.3.1 <i>Nuevas tecnologías y estrés laboral</i>	<i>19</i>
7.4. Fuentes extraorganizacionales de estrés laboral.....	20
7.4.1 <i>Relaciones trabajo – familia.....</i>	<i>20</i>
VIII. ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL. 21	
8.1. Estrategias de intervención a nivel organizacional.....	21
8.2. Estrategias de intervención a nivel individual	22
IX. EL BURNOUT: UNA FORMA DE ESTRÉS LABORAL	23
9.1. Componentes.....	24

9.2. Causas	24
9.3. Etapas	25
9.4. Consecuencias	25
X. CONCLUSIONES	26
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27

II. INTRODUCCIÓN

A finales del siglo XX, se ha producido un avance espectacular en los conocimientos existentes sobre la salud y la enfermedad, siendo muchas de ellas erradicadas o controladas con métodos cada vez más elaborados y precisos. Todo ello ha logrado un mayor índice de bienestar social, pero no obstante, debido a la forma de vida actual, han aparecido nuevas patologías (Fernández-Montalvo, y Garrido, 1999)¹.

En este trabajo lo que voy a analizar está relacionado con este campo tan complejo, que se ha desarrollado en los últimos tiempos y que tiene que ver con trastornos psicopatológicos de la salud mental, en concreto, con el estrés laboral.

Actualmente el estrés es una plaga contagiosa de las sociedades modernas, siendo una palabra que la oímos aplicar a todo tipo de síntomas y situaciones. Vivimos por tanto en la era del estrés, y aunque sus orígenes sean muy antiguos, el interés para su análisis se ha convertido en algo habitual.

Desde que Selye introdujo en el ámbito de la salud el término estrés en 1926 se ha vivido el auge de este, tanto por los profesionales como por la población en general. No obstante, existe unanimidad en atribuir al estrés un gran número de trastornos psicológicos y fisiológicos.

La utilización excesiva que se hace de la palabra estrés y ese estado de confusión al que lleva ese uso metódico a muchas de las situaciones en las que se pueda encontrar una persona, no debe de hacer olvidar que es un problema que tiene gran repercusión en la salud de la persona y del trabajador en concreto.

Debido a que una gran parte del tiempo diario se dedica al trabajo e incluso sirve como status o integración en la sociedad, y no siempre van acompañadas de unas condiciones dignas, adecuadas y que tengan en cuenta a las personas, es muy interesante que al estudiar el estrés se tengan en cuenta el ámbito laboral.

El trabajo es una actividad humana, individual y colectiva que tiene el fin de proporcionar bienes y servicios a la sociedad, en la que se requiere a las personas de contribuir con esfuerzo, tiempo, habilidades, destreza y demás conceptos buscando a cambio unas compensaciones que no son solo económicas y materiales. Las personas

¹ En el presente trabajo se citan las referencias según el formato de la American Psychological Association en su sexta edición.

buscan cubrir y satisfacerse de unas necesidades no monetarias que pueden ser biológicas, de seguridad, de autoestima y de realización en las cuales, si no se cubren, es más fácil que afecten a esta patología.

El estrés laboral puede llegar a suponer un auténtico problema para la entidad y para sus trabajadores, por lo que este tema es de gran importancia y es necesario que exista una buena gestión y además una organización que sea la adecuada para que las personas que realicen el trabajo, no se vean inmersas en este tipo de enfermedades.

Esta investigación y análisis va enfocada, por tanto, al campo del ámbito laboral en cuestión, ya que es un área la cual tiene un alto nivel de personas estresadas y analizar de esta manera esta enfermedad, conociendo métodos para controlarlo, los factores causantes, etc.

III. CONCEPTO DE ESTRÉS

El significado del estrés otorgado por Selye, cuando tomo prestado un término propio de la física, aplicando la palabra estrés para caracterizar de la respuesta corporal inespecífica que se producía en el organismo ante cualquier demanda externa que supusiera una amenaza para su equilibrio, se convirtió en un término frecuentemente utilizado no solo haciendo referencia a este significado, sino utilizándolo para un sinnúmero de efectos y situaciones.

No obstante, pronto se observó en los años 80 nuevas perspectivas y fueron surgiendo nuevas teorías para dar una definición a un término tan complejo, dado que todas las personas no perciben y responden igual a todas las situaciones.

Según Labrador y Crespo (1993, p. 11) *“se considera que una persona está sometida a una situación de estrés cuando ha de hacer frente a demandas ambientales que sobrepasan sus recursos, de manera que el sujeto percibe que no puede darles una respuesta efectiva”*.

En este tipo de situaciones, el organismo emite una respuesta de estrés, que consiste en un importante aumento de la actividad fisiológica y cognitiva del organismo, que a su vez, se prepara para una intensa actividad motora.

Estas respuestas propician una mejor percepción de la situación y sus demandas, un procesamiento más rápido y potente de la información, una mejor búsqueda de soluciones y una mejor selección de respuestas para hacer frente a la situación, preparando al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa.

Así, cuando la respuesta de estrés es demasiado frecuente, intensa o duradera puede tener repercusiones negativas, con una amplia gama de manifestaciones orgánicas, denominadas trastornos psicofisiológicos o psicosomáticos.

Por el contrario, esa respuesta del estrés puede llegar a no ser nociva, sino que se trata de una reacción adaptativa que pone a disposición del organismo una importante cantidad de recursos excepcionales. Es más, las mejores actuaciones del ser humano y los momentos más apasionantes de la vida, se producen en esas condiciones en las que existen ciertas demandas a las que la persona responde de modo intenso.

En este sentido, el estrés puede llegar a ser la respuesta adecuada de solución en cuanto nos topamos con un problema cotidiano, dando nuevas posibilidades de actuación y más formas de llevar a cabo la acción. Pero no lo es cuando el trabajador se expone a tener que esforzarse a turnos cambiantes, tareas muy monótonas y fragmentarias o a clientes amenazadores o demasiado exigentes. Ya que podría existir una mala adaptación o que el trabajador sienta que sobrepasa su posibilidad de respuesta, pudiendo producirse síntomas.

Por tanto, la respuesta del estrés depende en parte de las demandas de la situación, y en otra parte de las habilidades que esa persona tenga para hacerles frente, por lo que en una misma situación puede no ser en absoluto estresante para una persona mientras que puede llegar a ser intensamente para otra.

IV. TIPOS DE ESTRESORES

Desde una concepción del estrés como proceso dinámico e interactivo, no se le puede establecer un valor estresante objetivo, dado que depende de cómo cada persona perciba dicha situación. No obstante, aun dada esa limitación se puede identificar qué es lo que convierte un suceso o específico en estresante. De acuerdo con Fernández-Montalvo y Garrido, (1999) se distinguen dos tipos principales de estresores:

- a) **Psicosociales:** Siendo situaciones o estímulos que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores que dependen de la interpretación que la persona les asigna. Por lo que en este aspecto tendrá mucho que ver la forma de ser de cada uno, ya que habrá personas más propensas a estresarse y otras que en esa misma situación, no se verán afectadas por la forma en la que lo conciben

- b) **Biológicos:** Son estímulos o situaciones que se convierten en estresores por su capacidad para producir en el organismo determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés, con independencia de la interpretación que cada uno haga de esa situación.

Ambos tipos de estresores pueden provenir tanto de estímulos externos a la propia persona como de aspectos internos.

Los estresores internos pueden ser estímulos o sucesos que contengan características físicas en las cuales nuestro propio cuerpo es el que sufre diversos síntomas ya sea por un catarro, enfermedad, etc. o también de características cognitivas, que son las sensaciones o pensamientos que nos vienen a la cabeza en recuerdo de alguna situación o experiencia que sucedió o que es posible que ocurra.

Los estresores externos también pueden provenir de aspectos físicos debido a la exposición a factores negativos para el cuerpo como el ruido, luz intensa, temperaturas extremas, etc. y además de aspectos cognitivos al interpretar negativamente algo externo.

Desde otra perspectiva se pueden distinguir cuatro tipos de estresores según la intensidad, tal y como enumera Fernández-Montalvo y Garrido, (1999):

- Estresores agudos: Existe al darse una situación grave, que es inusual que se de en repetidas ocasiones y suele traer consigo unas consecuencias negativas, ya que existe un desanimo importante. Por tanto, tienen un comienzo o desencadenante definido, y además se caracteriza por ser de corta duración, ocurrir con poca frecuencia y ser de alta intensidad.
- Estresores crónicos: Este llega a darse cuando la persona mantiene durante periodos de tiempo más o menos largos sensaciones de no poder hacer frente a las exigencias y se inmersa en una situación tanto de baja como de alta intensidad, sin tener un inicio definido.
- Pequeños estresores de la vida diaria: Se trata de situaciones bastante comunes que suelen darse en la vida cotidiana, que hacen que la persona por un momento se sienta sobrepasado. Tienen un inicio definido, son de corta duración, cierta frecuencia y baja intensidad.
- Desastres: Tanto los naturales como los causados por la mano del hombre son de un inicio específico, pueden ser tanto de corta como de larga duración, ocurren con muy poca frecuencia y son de una alta intensidad dado que sus efectos pueden causar conmoción e incluso podría sentirse temporalmente paralizado o desconectado de la vida.

Al margen del significado de cada situación estresante, es posible señalar algunas características comunes que se suelen presentar y que parece que estas son las que incrementan y colaboran en que la situación llegue a ser estresante:

- Cambio o novedad en la situación estimular: El solo hecho de la existencia de un cambio en las situaciones cotidianas puede suponer una amenaza, ya que supone la aparición de demandas nuevas a las que necesitara adaptarse y por tanto habrá diferentes tipos de respuestas, según cada individuo. En un principio lo habitual es que en casi todas las situaciones cambiantes la persona se pueda llegar a amoldar bien dadas las experiencias o indicios atribuidos anteriormente.

- Duración de la situación de estrés: Generalmente, cuanto más duradera sea la situación estresante, mayores consecuencias negativas sufrirá la persona.
- Severidad o impacto del estresor: Lo habitual es considerar que la mayor intensidad del estímulo mayor es la respuesta del estrés. En cambio existe un parámetro a tener en cuenta, en el cual la respuesta del estrés es mayor cuando se produce un alejamiento del estado ideal, superando la capacidad del individuo. Por lo que entrarían en juego tres factores para su determinación. El primero, son los objetivos esperados que se ven amenazados, el segundo que importancia tienen esos objetivos y para finalizar, el grado de amenaza existente para cada uno de estos objetivos.
- Factores temporales: La inminencia de la situación y el periodo de tiempo que la persona tiene para anticipar el acontecimiento son los aspectos a tener en cuenta. Normalmente, cuanto más distante en el tiempo es el acontecimiento, menor será la respuesta.
- Probabilidad de que ocurra el acontecimiento: Que una situación llegue a darse, lleva consigo una probabilidad. Cuanto mayor sea esa probabilidad, mayor será la respuesta de estrés. No obstante, no existe una relación lineal dado el factor de la incertidumbre.
- Incertidumbre: Es la falta de conocimiento fiable sobre una cosa, su existencia crea inquietud y aumenta la situación de estrés. En casos de 100% y 0% de probabilidad no existirá y cuando este en torno al 50%, se encontrará en su punto álgido.
- Ambigüedad: Se produce cuando alguno de los parámetros del estímulo (severidad, probabilidad o inminencia) es desconocido, por falta o por exceso de información.
- Alteración de las condiciones biológicas del organismo: El estilo de vida que desarrollan las personas también influyen debido a su estrecha relación con la salud, ya que en los casos en los que el organismo sufre una alteración, va a ser necesario que trabaje más intensamente para volver al estado de equilibrio. Estas alteraciones pueden llegar a ocurrir tanto por el consumo de sustancias que afectan a nuestro sistema

nervioso y el ritmo cardiaco, tanto como a estar sometido a condiciones ambientales extremas o a realizar ejercicio físico demasiado intenso.

V. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA DE ESTRÉS

La respuesta de estrés, es la respuesta del organismo a cualquier demanda y estas reacciones están formadas por tres sistemas de respuesta: Comportamiento fisiológico, comportamiento cognitivo y comportamiento motor, (Labrador y Crespo, 1993).

-Las conductas fisiológicas: Las situaciones de estrés producirán un aumento general de la activación del organismo, las cuales irán dirigidas a regular el equilibrio interno. Estas respuestas fisiológicas se hacen notar en nuestro organismo de manera física como puede ser sudar, cambios en el ritmo cardiaco o aumento del gasto de oxígeno por ejemplo.

Inicialmente se consideró que para cualquier estresor existía una activación fisiológica genérica, pero actualmente se han encontrado evidencias de la existencia de mecanismos neurales y endocrinos específicos implicados en la respuesta.

-Las conductas cognitivas: La forma en la que el sujeto interpreta una situación específica y decide hacerle frente, determinara en gran medida que dicha situación se convierta en estresante o no. Por tanto, estarán formadas por todo lo que podemos considerar como imágenes, pensamientos, ideas, decisiones, sentimientos o creencias.

Estos aspectos cognitivos implican al menos cuatro momentos o actividades diferentes:

- Recepción automática de la información.
- Análisis de la información según las demandas de la situación.
- Análisis de la situación según los recursos propios para hacer frente a esas demandas.
- Toma de decisiones sobre que conducta llevar a cabo para hacer frente a las demandas.

-Las conductas motoras: Son las actuaciones que el organismo hace para modificar o alterar el medio. Las respuestas básicas pueden ser el enfrentamiento o

afrontamiento, o por otra parte huida o evitación y, con menos frecuencia, pasividad o inhibición.

- Las conductas de afrontamiento significan cualquier actividad que el individuo puede poner en marcha, tanto de tipo cognitivo como de tipo conductual, con el fin de enfrentarse a una determinada situación. Por lo tanto, los recursos de afrontamiento del individuo están formados por todos aquellos pensamientos, reinterpretaciones, conductas, etc., que el individuo puede desarrollar para tratar de conseguir los mejores resultados posibles en una determinada situación, tal y como indica la Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés.
- Las conductas de escape-huida se caracterizan por el alejamiento por parte del organismo respecto al estímulo o situación licitadora del estrés.
- Las conductas de pasividad o inhibición no es un simple estado de ausencia sino la expresión de la detención del organismo en sus intentos por adaptarse al medio manteniendo su orden interno. Las repercusiones negativas de este estado podrían ser tanto úlceras, ansiedad, depresión, etc...

En estos aspectos motores, se incluyen los denominados hábitos de conducta sanos que propician un estado físico favorable, haciendo al individuo más resistente a los efectos negativos del estrés.

Entre ellos, se encontrarían el no fumar, no beber alcohol, hacer ejercicio, llevar una alimentación equilibrada, etc...En este caso, el ejercicio, mismamente, parecen darle al cuerpo la posibilidad de sobrellevar el estrés, según las investigaciones realizadas sobre el efecto de los ejercicios en los neuroquímicos involucrados en la respuesta al estrés del cuerpo. Como así lo indica la Asociación Psicológica de América.

VI. TRASTORNOS RELACIONADOS CON EL ESTRÉS

El desarrollo de un trastorno psicofisiológico que haya sido producido por el estrés, dependerá de las respuestas del individuo y los órganos involucrados en ella. No obstante, si la respuesta necesita una activación muy frecuente, duradera e intensa puede llegar a provocar daños en los órganos, al no poder hacer frente a ese desgaste.

Sin lugar a dudas, que estos daños lleguen a darse, no será solo fruto de una circunstancia, sino que concurrirán múltiples factores tanto psicológicos como fisiológicos. En este sentido, también hay que subrayar la influencia de la personalidad y del estilo de afrontamiento, por lo que en las mismas condiciones no habrá las mismas consecuencias para todas las personas, dado que la vulnerabilidad del individuo es un factor importante.

Principales trastornos psicofisiológicos según Labrador y Crespo (1993, p. 45):

-Trastornos cardiovasculares: Hipertensión esencial, enfermedad coronaria, taquicardia, arritmias cardíacas episódicas, enfermedad de Raynaud, cefaleas migrañosas.

-Trastornos respiratorios: Asma bronquial, síndrome de hiperventilación, alteraciones respiratorias, alergias.

-Trastornos gastrointestinales: Úlcera péptica, dispepsia funcional, síndrome de colon irritable, colitis ulcerosa.

-Trastornos musculares: Tics, temblores, contracturas, alteración de reflejos musculares, lumbalgias, cefaleas tensionales.

-Trastornos dermatológicos: Prurito, eccema, acné, psoriasis.

-Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, coito doloroso, vaginismo, disminución del deseo.

-Trastornos endocrinos: Hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing.

-Trastornos inmunológicos: Inhibición del sistema inmunológico.

Sí la persona que padece estos trastornos, dispone de estrategias para poder superar las situaciones de estrés, aunque sean muy frecuentes y extensas, podrá

reponerse de una manera efectiva impidiendo el mantenimiento y desarrollo de dichos trastornos.

Por el contrario, de no impedir el desarrollo de estos trastornos, el proceso de ansiedad que no ha sido tratado ni curado, puede conllevar mayores problemas, tal y como indica la web contra el estrés.

Así pues, aunque parezca sorprendente, muchas de las adicciones a drogas tales como alcohol, hachís, marihuana, cocaína, etc., provienen de procesos de ansiedad.

Los efectos del estrés son las que provocan en la persona la necesidad de querer acabar con esas sensaciones tan negativas, por lo que en muchas ocasiones buscan en estas sustancias un modo de escape, para huir momentáneamente de esas sensaciones.

VII. DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL

La realidad laboral es muy variada, pero lo que es indiscutible que la mayor parte de las personas dedican una buena parte de su vida en actividades laborales, y en su previa preparación.

Los factores estresantes son por tanto muy diversos según el tipo de trabajo que realice cada persona, y además es necesario considerar el contexto en el que un determinado trabajador se encuentre. De todas formas, aun con la complejidad que supone realizar la agrupación de los desencadenantes del estrés laboral, se pueden realizar según las causas que más conjuntamente han sido analizadas. (Peiró, 1992)

7.1. Ambiente físico de trabajo, del puesto y del trabajo en concreto

7.1.1 Estresores del ambiente físico:

-Ruido, es un estresor a considerar, ya que en muchos puestos de trabajo es necesario tener que convivir con él, aunque siempre se intente minimizar. Deben tenerse en cuenta los aspectos como la intensidad, variabilidad, frecuencia, predictibilidad, control y su fuente dado que de esta manera se podrá conocer las reacciones que implica.

El estrés generado por el ruido produce reacciones adversas, daña la salud del individuo y da lugar a diferentes estados de enfermedad.

El estrés inducido por el ruido ha sido implicado en trastornos del sistema cardiovascular, endocrino e inmune según la editorial miniondas.

-Vibración, la exposición a vibraciones que puede soportar un trabajador al realizar sus tareas, puede causarle daños físicos y además efectos negativos para su bienestar psicológica.

-Iluminación, Una iluminación inapropiada en el ambiente de trabajo puede causar problemas relacionados con la salud. Además de la fatiga visual, una iluminación inadecuada puede causar cansancio, estrés físico y jaquecas según el instituto de seguridad e higiene en el trabajo.

-Temperatura, dada la variedad de trabajos existentes, no todos cumplen con el confort térmico preferible, dadas sus peculiaridades en trabajos como fundiciones, construcción, congelados, etc...

-Higiene, las condiciones higiénicas no siempre son las idóneas. La suciedad, el entorno polvoriento, falta de ventilación, inadecuación de áreas de descanso, y demás aspectos de higiene pueden llegar a producir insatisfacción, irritación y frustración además de contribuir al contagio de infecciones o adquisición de enfermedades.

-Toxicidad, en algunos empleos es necesario el manejo de productos tóxicos que pueden llegar a tener consecuencias negativas, si son manejadas tanto en condiciones inadecuadas o con falta de precaución.

-Condiciones climatológicas, el trabajo a la intemperie añade un nuevo conjunto de estresores para aquellas personas que las desempeñan, afectando a su bienestar físico, a la moral, a la motivación, y también puede incluso acentuar la vulnerabilidad frente a accidentes.

-Disposición del espacio físico para el trabajo, puesto que, la falta de espacio para la realización de las tareas puede ser un estresor importante. Por ello debe existir siempre un espacio suficiente para que el trabajador pueda realizar los movimientos que exijan el trabajo y el cambio de posturas.

7.1.2. Contenidos del puesto:

-Trabajo por turnos y trabajo nocturno, este sistema permite a muchas empresas funcionar las 24 h del día para proporcionar bienes y servicios por lo que en los últimos tiempos cada vez son más los que operan con un horario tan extendido.

El trabajo a turnos exige mantener al organismo activo en momentos en que necesita estar en descanso y por ello representa un riesgo para la salud, alcanzando aspectos negativos en la salud física y psíquica, tal y como indica el Instituto de Seguridad y Salud Laboral.

-Sobrecarga de trabajo, es una fuente importante de estrés. Debido a que el trabajador se ve superado por las excesivas demandas en relación con las competencias, habilidades y recursos que dispone para hacerle frente. Por el contrario, la falta de carga de trabajo puede resultar también estresante.

-Exposición a riesgos y peligros, dada la existencia de multitud de puestos de trabajo que requieren un especial cuidado y prevención. La percepción de esos riesgos puede producir cierta ansiedad en el trabajador. Además, el tener que estar atento a las conductas de seguridad por su propio bien, puede llegar a ser estresante y por otra parte los accidentes y enfermedades que se producen entre los compañeros con razón de los peligros del trabajo contribuyen a incrementar el estrés.

7.1.3. *Contenidos del trabajo:*

-Oportunidad para el control, entendiendo por él, la influencia que la persona tiene sobre el contenido de su propio trabajo, como también las condiciones de bienestar en la que se encuentra en referencia a aspectos del ambiente de trabajo tales como salarios, horarios, políticas de empresa, beneficios sociales, etc.

-Oportunidades para el uso de las habilidades, siendo la autonomía que se dispone para poder utilizar y desarrollar las propias técnicas y habilidades. Si esas oportunidades son demasiado escasas o casi nulas puede suponer una fuente de estrés.

-Variedad de las tareas, siendo la novedad y el cambio que requiere un puesto de trabajo. La ampliación y el enriquecimiento del contenido del puesto de trabajo, así como la rotación de puestos son algunos procedimientos que suelen ponerse en marcha para combatir la falta de variedad en el trabajo y los consiguientes sentimientos negativos de aburrimiento y monotonía que ella comporta.

También se ha puesto de manifiesto, que la poca variedad de tareas está relacionada con mayor irritación, menos tranquilidad, mayor ansiedad y depresión además de ser una de las características más fuertes en la predicción de infarto de miocardio.

-Feedback de la propia tarea, un aspecto muy valorado dada la importancia de obtener la información del propio trabajo realizado y sus resultados. De esta manera, la realización de las actividades del puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de dicho desempeño.

Los trabajadores que ocupan puestos con estas características obtienen mayor nivel de satisfacción y de motivación y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos en donde esta retroalimentación no existe o es mínima.

-Identidad de la tarea, ya que cuanto más definida y más clara está la tarea a realizar, más satisfecho realizara sus funciones.

-La complejidad del trabajo, dada la relación existente entre la complejidad con la satisfacción laboral y con la autoestima, siendo significativas las repercusiones negativas ligadas con la depresión, ansiedad, irritabilidad y síntomas neuróticos.

7.2. Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera

7.2.1 Estresores y estrés de rol

Estas situaciones se producen por el desempeño de roles en la organización. El estrés nace por el conflicto y ambigüedad del rol, creándose unas expectativas y demandas sobre la persona que ocupa un determinado puesto, que si tiene dificultades para afrontarlas aparecerán las dichas situaciones de estrés.

El conflicto de rol se puede distinguir en cinco tipos:

-Intra-emisor: Un mismo emisor incorpora demandas incompatibles entre ellas.

-Inter-emisores: Las demandas de un emisor son incompatibles con las realizadas por otro emisor.

-Inter-roles: Demandas incompatibles de emisores de distintos roles que desempeña una misma persona.

-Persona-rol: demandas de los emisores incompatibles con los propios valores y principios de la persona que los tiene que realizar.

-Sobrecarga-rol: Incompatibilidad de demandas que se producen por falta de tiempo para realizarlas.

En cuanto a la ambigüedad del rol, surge cuando no se tiene la información necesaria a la hora de tener que realizar las actividades laborales o no se termina de entender lo que se pide. Se refiere a los objetivos a conseguir, actividades a realizar los medios adecuados y las consecuencias derivadas de la realización de las tareas.

7.2.2 Relaciones interpersonales y grupales

Estas relaciones en el puesto de trabajo son normalmente valoradas positivamente, siendo la afiliación muy beneficiosa para la persona. Sin embargo, no siempre resulta positivo dado que puede convertirse en uno de los estresores más dañinos si las relaciones entre los compañeros de trabajo son negativas.

Fuentes de estrés más frecuentes en las relaciones sociales:

-Densidad social: La satisfacción de las personas aumentan cuantas más personas trabajen en el centro de trabajo, ya que más posibilidad de relacionarse tienen. Sin embargo no hasta cualquier límite ya que pasado una cierta cantidad de personas se crean mayores incrementos de falta de privacidad y espacio personal así como la disminución del feedback recibido de compañeros y supervisor.

-Tipos de relaciones: La calidad de las relaciones es determinante en la salud personal y organizacional. De tal forma que si existen en el centro de trabajo personas con las que une amistad, será más difícil presentar experiencias de estrés.

-Relaciones con los superiores: El inmediato supervisor es la persona que más frecuentemente va a estar al tanto de cada actuación, por lo que las relaciones con ella pueden ser una fuente de satisfacción y bienestar importante o, por el contrario, de estrés y tensión.

-Estresores grupales: El entorno social del trabajo está compuesta por los grupos de trabajo, que tienen por tanto un poder informal sobre el comportamiento de las personas y requieren de ellos para lograr un trabajo saludable, satisfactorio y eficaz.

La falta de cohesión que pueda existir en los grupos de trabajo, resulta estresante para las personas, ya que crea insatisfacción el no poder poner de acuerdo a la gente para afrontar las tareas.

Además, las presiones de grupo que puedan existir cuando un integrante no opina de la misma forma, pueden ser causa de estrés, si con ellas se trata de cambiar su forma de actuación e incluso van en contra de su forma de creer y pensar.

No obstante, siempre que existan conflictos en los grupos de trabajo, no tienen por qué ser negativos dado que pueden estimular la búsqueda de mejores soluciones para dar respuesta a los problemas existentes.

7.2.3. Estresores laborales relacionados con el desarrollo de la carrera

Las personas que desempeñan el trabajo en un determinado puesto, intentan alcanzar las posibles rutas que les promocionen dentro de la organización, siempre que esta les ofrezca oportunidades para ello. Esto exigirá, no obstante que el trabajador adquiera unos conocimientos y una mejor preparación.

Por ello, la carrera profesional puede ser una fuente de preocupación en muchos aspectos. Además, el excesivo o escaso progreso o los cambios imprevistos o no deseados pueden añadirse como otra fuente de estrés.

Estos problemas pueden agravarse por diversos factores:

-Inseguridad en el trabajo: El miedo a no poder continuar en el centro de trabajo por culpa de ser despedido, es una problemática más que común en los tiempos en los que vivimos, y esa inseguridad se asocia a múltiples efectos negativos relativos a insatisfacción laboral y enfermedades.

-Transiciones de carrera: Momentos en los que suceden cambios de puestos de trabajo, nivel jerárquico, de organización o paso al desempleo. Estas transiciones suelen pasar factura en procesos que puede llegar a afectar el estrés.

-Infra promoción y promoción excesiva: Puede ser, que las promociones y ascensos no coincidan con lo que los trabajadores reclaman y se esperan, por lo que la frustración que puede dar este hecho puede producir grandes insatisfacciones.

7.3. Estresores relacionados con nuevas tecnologías

7.3.1 Nuevas tecnologías y estrés laboral

La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones no deja de cesar, dada la rápida eficacia que aportan. Por tanto, los trabajadores han de ir adaptándose a los continuos cambios tecnológicos, sin olvidar que estos son cada vez más rápidos y frecuentes. Esta falta de habilidad o incompetencia de los trabajadores pueden dar lugar a nuevos factores estresantes en el trabajo.

Dado el uso continuo que en algunos puestos de trabajo exigen las nuevas tecnologías se han creado unos estresores potenciales:

-Incremento del control y monitorización del trabajo realizado por el ordenador.

-Los problemas relacionados con seguridad y las contraseñas de acceso.

-Invasión de privacidad, dada la incorporación de grandes bases de datos con amplia cantidad de datos personales.

-Reducción de contactos sociales por aislamiento en un puesto de trabajo.

7.4. Fuentes extraorganizacionales de estrés laboral

7.4.1 Relaciones trabajo – familia

Un importante elemento que interviene en la calidad de vida laboral es la posibilidad de compenetrar positivamente la vida de trabajo y la vida fuera de ella. Esta fuente de estrés al contrario que las anteriores proviene de fuera de la organización y del ambiente de trabajo.

Sin embargo, aun siendo una fuente de estrés externa existen empresas que desarrollan políticas para facilitar al trabajador el establecimiento de una mejor relación, por lo que aumentara la satisfacción laboral de este y reducirá que existan problemáticas por este fenómeno.

Fuentes de estrés de la vida familiar que pueden influir sobre el trabajo:

-Estresores originados en el seno de la familia de carácter evolutivo: No tienen porqué ser fuente de estrés pero según en las circunstancias en las que se originen pueden tener implicaciones. Se trata de los acontecimientos que se dan a lo largo del ciclo de la familia como pueden ser el abandono del hogar por parte de los hijos, enviudamiento, nacimiento de hijo, etc.

-Estresores originados en el seno de la familia de carácter imprevisto: Produciendo una situación estresante superior a la anterior, dado el carácter fortuito en la que pueda ocasionarse. El cambio que pueda darse y el coste que pueda representar para la persona que lo sufre puede suponer un estado de estrés permanente durante un largo periodo de tiempo en casos como la muerte de un hijo, separación de la pareja o muerte prematura, enfermedad grave, etc.

-Estresores crónicos de la vida diaria familiar: Surgiendo cuando la vida de una persona está invadida de conflictos, incertidumbre, presiones y frustraciones que pueden prolongar el estrés de una manera casi permanente.

-Fuentes extra familiares: En los diferentes roles que asume una familia pueden originarse situaciones desafortunadas que salpiquen a todos los miembros. De tal forma que las tensiones generadas influyen sobre las relaciones laborales.

También, existen ciertos eventos que aun requieren más atención debido a la gravedad de las situaciones como: Problemas legales graves, experiencias sexuales traumáticas (violaciones), problemas con el alcohol o las drogas, problemas con los vecinos, deudas importantes, sufrir un atraco.

Estos cambios inesperados en la vida que pueden ser de carácter social, económico y de ocio pueden resultar también altamente estresantes, incidiendo sobre el trabajo y sobre el estrés laboral, incrementándolo.

VIII. ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

Con el estudio más preciso que se está realizando sobre el estrés laboral, dado sus elevados daños para las personas, organizaciones y la sociedad en general se han realizado muchos estudios por introducir estrategias y programas de intervención, con el fin de que se consiga reducir.

Para poder frenar las consecuencias tan negativas de este fenómeno podemos encontrar tanto estrategias de intervención a nivel colectivo en la empresa como a nivel individual según Peiró y Salvador, (1993, p 68 y 74)

8.1. Estrategias de intervención a nivel organizacional

La intervención a nivel organizacional es la más eficaz para atajar los estresores, pero reconociendo que para la organización no siempre es rentable o posible, dificultara en gran parte la posibilidad de implantar las medidas.

-Condiciones ambientales: Se han fijado unos mínimos indispensables de seguridad e higiene en el trabajo en aspectos relacionados con el ruido, iluminación, toxicidad, etc. Pero las organizaciones deberán de desarrollar planes de mejora de aquellos aspectos que pueden ser estresantes para los empleados.

-Enriquecimiento del puesto de trabajo: El trabajador deberá incorporar en su puesto de trabajo autonomía, retroalimentación, variedad de habilidades, identidad de la tarea y significado de la misma.

-Grupos semiautónomos de trabajo: Creándose grupos autónomos como unidad básica dentro de la organización, asignándoles tareas al grupo y su previa planificación, distribución, organización, ejecución y control.

-Estilos de dirección y liderazgo: Tanto la dirección por objetivos, en la que deja claras todas las cuestiones necesarias, tanto la dirección participativa de los empleados, tienen un satisfactorio desempeño en los mismos.

-Planes de carrera: Los empleados como parte de la organización que son, deberán poseer de un plan de promoción, en cuanto a el cumplimiento de los requisitos, ayudando a equilibrar las necesidades a corto y a largo plazo, de forma que se resuelvan los conflictos entre diversas opciones y trayectorias de carrera.

-Otros aspectos de la gestión de recursos humanos: Los trabajadores son uno de los principales elementos de las empresas. Por ello, en el desarrollo de las políticas asumirán la importancia de programas para la motivación y satisfacción de todos los que forman parte de la organización.

Responsabilidad social, las organizaciones han de asumir compromisos de gestión sensibles a las necesidades de sus trabajadores. Las medidas de conciliación y de igualdad son importantes instrumentos que mejoran la motivación de los empleados y el clima laboral, son algunos de los aspectos en los que ha de incidir la gestión del departamento de recursos humanos.

8.2. Estrategias de intervención a nivel individual

Aun siendo imposible muchas veces, la eliminación de las fuentes de estrés en el trabajo, existen formas de afrontamiento que pueden servir a las personas para controlar esas situaciones que pueden llegar a afectar a su salud física o mental.

-Técnicas de relajación y meditación: Son estados contrarios a las experiencias del estrés y por ello las personas pueden realizar técnicas para ayudar a paliar dichas situaciones.

-Técnicas de biofeedback: Es el proceso por el cual se consigue interpretar la información sobre determinados estados biológicos propios y las use para adquirir control sobre los procesos y parámetros biológicos concretos.

Técnicas que pueden ser usadas para el tratamiento de problemas psicosomáticos como la hipertensión o la taquicardia. Además de tratamientos para prevenir

enfermedades aumentando la eficacia de las técnicas de relajación proporcionando información del grado en la que la relajación reduce realmente la activación.

-Práctica de ejercicio físico y mantenimiento de una buena condición física: El ejercicio es una buena técnica para sobrellevar el estrés proporcionando grandes beneficios para la salud en muchos aspectos.

-Programas de prevención del estrés: Estos programas que pueden encontrarse en algunas empresas, reúnen un conjunto de conocimientos y técnicas orientadas a los trabajadores que pretenden promover el reconocimiento de los estresores y sus efectos, y ofrecer habilidades de reducción.

IX. EL BURNOUT: UNA FORMA DE ESTRÉS LABORAL

El burnout o estrés laboral asistencial según Moreno, Oliver y Aragonese (1991, p. 271) *“hace alusión a una clase de estrés laboral, ocasionado especialmente en aquellas profesiones en las que existe contacto directo con las personas usuarias. Más concretamente, podemos hablar de profesiones que prestan ayudas tales como: Médicos, enfermeras, maestros, policías...”*

El origen del estrés surge en las ideas que tiene el sujeto de cómo se desenvolverá cuando se den situaciones de crisis y a la hora del suceso se da cuenta de que no ha sido capaz de hacerle frente.

Por todo ello, con toda la trayectoria formativa que había cursado para el desempeño de dicho puesto de trabajo y lo idealizado que lo tenía, a la hora de hacer frente a una situación grave de sus labores, el ver que esas dificultades no las había podido sobrellevar, frecuentemente puede traer consigo un sentimiento de fracaso personal o incapacidad para el ejercicio de la profesión.

Es un sentimiento de que no se ha podido adaptar tanto personalmente como profesionalmente al puesto de trabajo que deseaba, manifestándose un cansancio emocional muy fuerte que le conduce a una desmotivación por el trabajo que realiza habitualmente.

9.1. Componentes

Ese sentimiento de agotamiento, está compuesto de tres componentes generalmente, que llevarán consigo un cambio brusco en el trabajo y que dará paso a sentirse “quemado” en el trabajo. (Pérez Jáuregui, María Isabel, 2000)

-Cansancio emocional: Desgaste que ha sufrido el trabajador como consecuencia de diversos actos negativos sufridos a la hora de realizar sus funciones, que puede manifestarse física o psíquicamente, con la sensación de pensar que no va a poder ofrecer nada profesionalmente.

-Despersonalización: Cambia totalmente la manera de sobrellevar el trabajo. La persona afectada ya no realiza de la misma forma sus funciones y la manera de tratar a los usuarios empeora drásticamente. Aumenta la irritabilidad con reacciones de distancia hacia la gente que está dando los servicios e incluso hacia sus compañeros de trabajo.

-Sentimiento de inadecuación y disminución de la realización personal del trabajo: La persona siente que no tiene nada que aportar en su trabajo y todo ello se traduce en su forma de trabajar. Las ganas de seguir superándose y ofrecer todos sus esfuerzos desaparecen y se adueña la baja autoestima.

9.2. Causas

Estas profesiones asistenciales tienen una filosofía de querer trabajar ayudando a los demás, conteniendo en las personas que quieren formar parte de ellas, una gran ilusión en su cometido.

Sin embargo, el choque que sufren algunos de estos profesionales al encontrar un sistema deshumanizado y lejos del que se habían imaginado, puede determinar el comportamiento de estos. La diferencia entre lo que se esperaban mientras se formaban para su profesión, y lo que se encuentran en la realidad, puede ser tan grande que conlleva en gran medida al estrés que sufren.

Sin duda esta sería la causa más importante a tener en cuenta pero sin embargo hay factores que ayudan a que este desgaste psíquico en el trabajo aumente, según J. De la Gándara (1998, p.93)

Entre ellas cabe destacar el aburrimiento, crisis en el desarrollo de la carrera profesional, pobres condiciones económicas, sobrecarga de trabajo, falta de estimulación, pobre orientación laboral y aislamiento.

9.3. Etapas

La aparición es un proceso continuo, que se va desarrollando por etapas. (Gándara Martín, 1998). En un primer momento en el que las demandas laborales exceden los recursos existentes para hacer frente sería la primera situación estresante.

La segunda fase sería el exceso de esfuerzo que debería de prestar el trabajador para hacer frente a esa situación. Por lo que aparecerían síntomas de fatiga y ansiedad.

A continuación, el sujeto al tener que adaptarse a dicha situación surgiría la tercera fase en la que se darían cambios de actitudes para hacer frente a esas tensiones experimentadas.

Finalmente, como respuesta a una situación que la persona cree inaguantable, el burnout se manifestaría.

9.4. Consecuencias

Si bien, el estrés en baja intensidad y siempre que la persona tenga los recursos suficientes, no es razón de insatisfacción, para muchas personas sí que puede ser serio problema. Según Jesús J. de la Gándara (1998, p.110) Las consecuencias del burnout pueden afectar a aspectos laborales, familiares y personales:

-Laborales: La persona que sufre burnout no suele participar en que la marcha del servicio mejore y sea cada vez más eficaz, sino todo lo contrario, el pasotismo se hace dueño y no tiene ganas de realizar sus funciones.

La dedicación a los usuarios es cada vez menor y con un contacto más frío al que acostumbraba, por lo que la organización se resiente al disminuir la satisfacción de los clientes.

El absentismo laboral es la respuesta en la que puede desembocar ese desencanto con el trabajo que realiza, pudiendo incluso terminar en abandono de la profesión. Antes de que se diese dicho abandono, puede que el profesional consiga la reconversión en tareas que no impliquen el contacto directo con los usuarios.

-Familiares: Ese aislamiento social en la que se sumerge el profesional que sufre burnout, puede incluso desarrollarlo para todas las situaciones de su vida cotidiana. Debido a ese aislamiento, hostilidad e incomunicación, podría llegar a repercutir en la relación con la familia, en los casos más extremos, llegando a perder su apoyo.

-Personales: La relación entre los factores estresantes y la personalidad de cada individuo hacen que aumenten la frecuencia de trastornos depresivos, de las conductas suicidas y del abuso de drogas.

Esa persona que ha perdido la autoestima, se siente desanimado y aburrido en el trabajo, puede que busque el remedio de formas que en el fondo, solo le aliviaran momentáneamente y le ahogaran en falsos remedios, añadiéndole a su vez un problema de dependencia.

X. CONCLUSIONES

Una vez analizado el estrés laboral, puedo apreciar que este, puede llegar a ser muy nocivo para las personas que lo sufren, afectando al bienestar físico y psicológico del trabajador, además debido al crecimiento de las labores que precisan mayor esfuerzo mental y el mayor ritmo de trabajo, este fenómeno está aumentando en las sociedades modernas.

Sin embargo, las respuestas para poder hacer frente a las demandas no siempre tienen un efecto negativo, ya que muchas son necesarias para enfrentarnos a situaciones difíciles y así responder satisfactoriamente ante sus propias necesidades y ante las exigencias del entorno.

Pueden existir varios tipos de estresores, que según la interpretación que cada individuo haga de las situaciones y de las capacidades que tenga para hacerles frente, se manifestaran de diferentes formas e intensidad.

Si la respuesta necesaria para hacerle frente, requiere una activación muy frecuente, duradera e intensa, puede llegar a provocar daños en los órganos, debido al desgaste importante que puede suponer.

Por ello, es importante que en la manera de lo posible, en el lugar de trabajo se intenten paliar las posibles fuentes de estrés que puedan darse, beneficiándose de esta manera toda la organización.

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asociación psicológica de américa (s.f.) recuperado de
<http://www.apa.org/centrodeapoyo/ejercicio.aspx>.

Editorial miniondas (s.f.) recuperado de
<http://www.miniondas.com/el-ruido-nos-produce-estres/>

Fernández-Montalvo, J. y Garrido, J. (1999). *Psicopatología laboral: trastornos derivados del trabajo*. Pamplona: Servicio Editorial de la Universidad Pública de Navarra.

Gándara Martín, J.J (1998). *Estrés y trabajo: El síndrome del burnout*. Madrid. Cauce

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (s.f.) recuperado de
(<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Aplicaciones/ficherosCuestionarios/CUEST%20C003%20ILUMINACION.PDF>).

Instituto de Seguridad y Salud Laboral (s.f.) recuperado de
(Efectos del trabajo a turnos y nocturno, dicha divulgativa. Fd-07 / 2009).

Labrador, F.J. y Crespo, M. (1993). *Estrés, trastornos psicofisiológicos*. Madrid: Eudema.

Moreno, B., Oliver, C. y Aragonese, A. (1991). El burnout, Una forma específica de estrés laboral. En G. Buéla-Casal y V.E. Caballo (Eds.). *Manual de psicología clínica aplicada*. Madrid. Siglo XXI.

Peiró, J.M (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid. Eudema

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

Pérez Jáuregui, M.I (2000). *Cuando el estrés se llama Burnout (Quemarse en el trabajo): Causas y estrategias de afrontamiento*. Buenos Aires. Universidad Libros.

Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés (s.f.) recuperado de
(<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/faq/afrontam.htm>)

Web contra el estrés (s.f.) recuperado de
(http://el-estres.com/?page_id=109)

