

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN
GRADO EN TRABAJO SOCIAL

TRABAJO DE FIN DE GRADO

ESTRÉS EN PROFESIONES DE RIESGO

Alumna: Sara Rojas Afonso

Director: Manuel Hernández Hernández

Fecha de presentación: septiembre de 2017.

Convocatoria: septiembre de 2017.

Curso Académico: 2016/2017.

RESUMEN

Con la siguiente investigación se pretende comprobar que algunas profesiones sufren mayor riesgo de padecer estrés. Este fenómeno influye en la satisfacción de los empleados/as, y por lo tanto, afecta en su bienestar psicológico, tanto en el ámbito laboral, familiar o social.

Hoy en día, los trabajadores que más producen estrés laboral, son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar.

Los constantes cambios que se producen en el entorno y las nuevas tecnologías, provocan variación en la naturaleza del trabajo. Ello implica nuevos retos e incremento de las demandas al trabajador, todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente, se engloban en un solo término que conocemos como "estrés".

En el ámbito Organizacional, se habla de estrés laboral, que es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en todo el mundo industrializado, y que conlleva un costo personal, psicosocial y económico muy importante. El estrés laboral se ve relacionado con la satisfacción laboral que implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados. También puede ser considerada como la correspondencia entre las demandas de los individuos (expresada en necesidades y motivos) y lo que percibe que la organización propicia y le otorga de una manera u otra.

ABSTRACT

The following research is intended to verify that some professions are at greater risk of suffering from stress. This phenomenon influences the satisfaction of employees, and therefore affects their psychological well-being, both in the workplace, family or social. Nowadays, the workers who produce the most labor stress, are those where the demands exceed the knowledge and skills of the workers, this leads to a remarkable personal, social and economic cost, since the consequences of the work stress are not limited to the professional sphere but often extends to personal and family life.

The constant changes that occur in the environment and the new technologies, cause variation in the nature of the work. This implies new challenges and increased demands on the worker, all these problems produced due to the demands we face daily, are included in a single term that we know as "stress".

In the Organizational field, there is talk of work stress, which is a phenomenon that affects a high percentage of workers throughout the industrialized world, and carries a very important personal, psychosocial and economic cost. Labor stress is related to job satisfaction that implies an attitude, or rather a set of attitudes and a valuation tendency of individuals and groups in the labor context that will influence in a significant way in the behaviors and of course in the results. It can also be considered as the correspondence between the demands of individuals (expressed in needs and motives) and what perceives the organization propitiates and bestows it in one way or another.

ÍNDICE

	<u>PÁGINAS</u>
Presentación	4
Capítulo 0	
Introducción.....	4
Fundamentación.....	7
Capítulo I	
Marco teórico.....	18
Capítulo II	
Finalidad y Objetivos de la Investigación.....	66
Capítulo III	
Método e Hipótesis.....	67
Capítulo IV	
Marco metodológico.....	68
Capítulo V	
Resultados.....	70
Capítulo VI	
Análisis de datos y discusión.....	80
Capítulo VII	
Conclusiones.....	83
Capítulo VIII	
Limitaciones.....	84
Referencias Bibliográficas	85
Anexos

Asumir la actitud correcta puede transformar el estrés negativo en estrés positivo.

Hans Selye.

Presentación

Este “Trabajo de Fin de Grado”, realizado por la alumna Sara Rojas Afonso y dirigido por el docente Manuel Hernández Hernández, es un estudio de investigación del estrés en profesiones de riesgo, los factores o fuentes que le dan origen y las estrategias de afrontamiento.

Introducción

En la sociedad actual, el estrés se hace más evidente que nunca. Son tantos los compromisos que tenemos en nuestros trabajos y en nuestros hogares, que no logramos encontrar tiempo para relajarnos. Vivimos atrapados en solucionar problemas. Sin embargo, el objetivo no debe ser el eliminar totalmente el estrés de nuestras vidas – aunque la palabra viene del inglés *stress*, que significa *tensión, o estado del organismo caracterizado por la falta de tranquilidad ante una posible amenaza*–, sino aprender a manejarlo y usarlo para nuestro beneficio. El estrés puede agregar a nuestra vida expectativas y entusiasmo, puede ayudarnos a conocernos mejor, a madurar y crear. Pero cuando esta tensión supera la capacidad de la persona para soportarlo, se produce

en ella el desasosiego que impide que pueda sentirse bien y es responsable de infinidad de enfermedades. (Aguilera, 2010).

Según Cooper, Sloan y Williams (1988), el estrés es una respuesta a una situación en la que el individuo es incapaz de cumplir las demandas, dando lugar a resultados negativos.

El afrontamiento, como se comentará más adelante a lo largo de la investigación, es un componente básico del proceso de estrés (Peiró y Salvador, 1993).

En definitiva, esta investigación nos permitirá conocer el nivel de estrés de los profesionales en riesgo, en concreto, para la profesión de Bombero, en el Municipio de San Miguel de Abona. Con el objeto de realizar una posible correlación entre variables con los datos obtenidos, para verificar las teorías de algunos autores citados a lo largo del trabajo y observar que, efectivamente la profesión citada se encuentran en situación de riesgo, precisamente por contemplar una escasa prevención, promoción, diagnóstico, o tratamiento de la salud mental en el entorno laboral. Y es que, parafraseando a (Buendía, 1993), “esta profesión enmarca situaciones de mayor riesgo por enfrentarse no solamente a respuestas inespecíficas, esencialmente fisiológicas, al daño o agresión, sino también al propósito de los acontecimientos y situaciones de naturaleza interpersonal, relacional o social, dando lugar a la conceptualización o al término comúnmente conocido como estrés”.

Este estudio nos permite, ser conocedores del estrés laboral que sufre este colectivo, los factores que propician este fenómeno y sus estrategias de afrontamiento y de mejora, supone una investigación hacia otros horizontes, la promoción de la salud laboral y ocupacional, la prevención en riesgos psicosociales, el diagnóstico preciso y el debido tratamiento por parte de las organizaciones, hacia sus miembros y el consiguiente empoderamiento de éstos profesionales para evitar cualquier consecuencia biopsicosocial adherida a este fenómeno. Por otro lado, la *prevención* se convierte en un eje primordial en todas las organizaciones e instituciones y la preparación del equipo que las conforma en materia de Factores de Riesgos Psicosociales y Salud Mental, hacen de estas personas, profesionales más eficaces en su puesto de trabajo. Asimismo, según Llana, (2004) el desarrollo legislativo sobre la gestión de riesgos hace que

lentamente la prevención se empiece a asumir integrada en la gestión de la empresa, y ya no sólo se contemple la prevención en los aspectos más noticiables de los accidentes de trabajo, sino en los de inadaptación: malestar, ansiedad, estrés, ineficiencia, absentismo, quemamiento (Burnout), etc. En los cuales será necesario actuar y no tanto sobre los indicadores numéricos para mejorarlos, sino sobre las causas originales que están en el puesto de trabajo, a fin de hacer compatibles las necesidades de las personas con los objetivos de las organizaciones. Por tanto, el marco conceptual o teórico del presente trabajo servirá de guía de conocimiento para comprender las condiciones físicas y psíquicas, y la salud laboral en general de la población y variables a estudiar. La primera conceptualización a definir es la “Ansiedad” o angustia, entendida por (De la Gándara y Fuertes, 1999, p.13),”*como un concepto que posee carácter subjetivo, se manifiesta como miedo ante algo o nada y puede servir para la adaptación a la vida*”, del cual se citará aspectos como las causas, síntomas y tratamiento. Por otro lado, el siguiente concepto importante, en salud laboral es el “estrés” que aparecerá como principal factor de riesgo con sus respectivas teorías, las formas de concebirlo, sus tipos, causas y consecuencias. Los factores biológicos, químicos, hormonales, alimentarios, físicos y ambientales entre otros, que propician este fenómeno, y las estrategias de afrontamiento. Por último, la importancia de la figura del Trabajador/a Social en la investigación psicosocial de diferentes organizaciones y las posibles ampliaciones en cuanto a sus funciones en el área de Salud Mental, pudiendo llevar a cabo acciones de prevención, intervención, tratamiento y seguimiento a los trabajadores. Verificar mediante el análisis de datos algunas de las hipótesis formuladas, por ejemplo, la influencia de los estilos de afrontamiento en el nivel de estrés de los profesionales en riesgo o la escasa existencia de servicios a la salud mental que implique a profesionales en Trabajo Social, gabinete psicológico, etc. Conocer las estrategias de la empresa para evitar riesgos psicosociales implícitos en el ámbito laboral, mediante (grupos de apoyo, terapias alternativas), mediante preguntas abiertas implícitas en el instrumento de investigación utilizado (cuestionario).

Con esta investigación se pretende utilizar el estrés como mecanismo de cambio con un enfoque positivo en los individuos, grupos y comunidades. Además, el análisis prospectivo y retrospectivo, permite y pretende la constante *planificación* para llevar a cabo nuevas acciones y prevenir estos fenómenos, evitando así la vulnerabilidad y

perpetuando la protección. Hecho que permite a los/as profesionales del Trabajo social, Médicos, Psicólogos, y demás técnicos, así como organizaciones o instituciones optimizar sus funciones.

Este informe traerá consigo múltiples descubrimientos, mediante un cuestionario que aportará información actualizada e innovadora acerca del estrés percibido en las organizaciones, expresándose en forma de medios audiovisuales (fotos, videos, etc.), y con contenido estadístico (gráficas, tablas, etc.), permitiendo al lector/a introducirse en esta realidad social, que en cualquier instante puede afectar a todos y todas. El análisis de datos y la exposición de los resultados, así como las limitaciones, propuestas, discusión y conclusiones cerrarán este Trabajo de Fin de Grado.

FUNDAMENTACIÓN

En una sociedad tan competitiva como la que nos ha tocado vivir no es nada raro sufrir de estrés. Hasta cierto punto, puede tener algo de positivo, en la medida en que nos activa y nos desafía a seguir creciendo. Pero algunas personas son especialmente proclives a padecerlo y no consiguen controlarlo. Es preciso que aprendan estrategias para mantenerlo a raya, porque provoca emociones muy negativas y es la causa de numerosos problemas de salud. (Aguilera, 2010).

En mayor o menor grado, todos hemos experimentado estrés en algún momento de nuestras vidas, ya sea soportando grandes atascos de tráfico, organizando una cena para invitados en casa, o bien al prepararnos un examen. Seguramente se habrán utilizado otros términos para expresarlo como, “nerviosismo, ansiedad, miedo, tensión”. Lo expresemos como lo expresemos estamos refiriéndonos al estrés, esa experiencia que resulta tan difícil de controlar para un estudiante universitario como para el resto de las personas. Es un error muy frecuente atribuirle al estrés un sentido estrictamente negativo, cuando éste debería impulsar a progresar en nuestra vida o en nuestra profesión. De hecho, todo cambio supone una tensión, ya sea casarse, ascender en el trabajo, divorciarse o mudarse de casa. El estrés es indispensable para llevar la vida hacia delante. (Farré, 2005).

Otros autores como, Stavroula Leka BA., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999), reconocen que el estrés laboral es uno de los principales problemas de salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para la que trabajan.

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

Por su parte, Lazarus y Folkman, (1986), plantean que el estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también se ha estudiado como interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación. El modelo de la valoración de Lazarus y Folkman, (1986), propone una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del propio individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación. El estrés surgiría como consecuencia de la puesta en marcha de estos procesos de valoración cognitiva. Si el sujeto interpreta la situación como peligrosa, o amenazante, y considera que sus recursos son escasos para hacer frente a estas consecuencias negativas, surgirá una reacción de estrés, en la que se pondrán en marcha los recursos de afrontamiento para intentar eliminar o paliar las consecuencias no deseadas.

Según este modelo, el proceso cognitivo de valoración de la situación supone una estimación de las posibles consecuencias negativas que pueden desencadenarse para el individuo. Si el resultado de esta valoración concluye que las consecuencias pueden ser un peligro para sus intereses, entonces valorará su capacidad de afrontamiento frente a este peligro potencial. Si las consecuencias son muy amenazantes y los recursos escasos, surgirá una reacción de estrés. La reacción de estrés será mayor que si la amenaza no fuera tan grande y los recursos de afrontamiento fuesen superiores. Una vez que ha surgido la reacción de estrés el individuo seguirá realizando revaluaciones

posteriores de las consecuencias de la situación y de sus recursos de afrontamiento, especialmente si hay algún cambio que pueda alterar el resultado de sus valoraciones. Estas revaluaciones son continuas y pueden modificar la intensidad de la reacción, disminuyéndola o aumentándola.

Toda persona hace constantes esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente las situaciones que se le presentan, por lo tanto no todo el estrés tiene consecuencias negativas. Sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se producen consecuencias negativas. Este resultado negativo se denomina *distrés*, a diferencia del *estrés positivo*, o *eustrés*, que puede ser un buen dinamizador de la actividad conductual (laboral, por ejemplo).

Martínez Selva J., M, (2004) en su libro *Estrés laboral*, comenta que el estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. Expone las distintas formas en que el estrés laboral se manifiesta, y describe tanto las actuaciones de gestión que pueden disminuirlo, como todo lo que puede hacer el directivo o empleado para prevenir y eliminar este tipo de estrés.

Por tanto, el estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresantes.

Las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extienden a menudo a la vida personal y familiar. La mayoría de las personas pasa una gran parte de su tiempo en el trabajo y éste desempeña un papel central en sus vidas, tanto como fuente de sustento como de identidad personal y de relaciones con los demás. Para muchos, el trabajo es una medida de sí mismos, de cuál es su valor como persona. En consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene muchas veces una gran influencia en el estado de ánimo.

El estudio del estrés ha recibido gran atención en los últimos años y esto es debido, en parte, a sus consecuencias negativas en el ámbito físico y mental. En relación con el trabajo, las últimas encuestas europeas (Paoli y Merllié, 2001) y las III y IV Encuestas Españolas sobre Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2004) ponen de manifiesto que el estrés es una de las principales causas de quejas relacionadas con el trabajo. En Europa, la primera causa es el dolor de espalda, la segunda causa es el estrés y la tercera la fatiga. En España la primera causa

es también el dolor de espalda (que aumenta de un 20% a un 39%), la segunda causa es el estrés, que, al contrario que en Europa, aumenta de un 15,5% a un 28%, situándonos en el mismo porcentaje que la media europea) y la tercera causa siguen siendo problemas músculo-esqueléticos, pero esta vez de dolor en miembros superiores e inferiores (de un 5,4% a un 26%), (Salanova, 2003).

Atendiendo a la definición de Lazarus y Folkman (1984), el estrés es considerado como un estado emocional negativo (fundamentalmente ansiedad, depresión y hostilidad), acompañado de cambios fisiológicos, y producido por la percepción por parte del sujeto de que las demandas del medio (en este caso, el trabajo) le desbordan o son amenazantes y de que carece de las habilidades o recursos para manejarlas (percepción de incontrolabilidad). En contextos laborales, las demandas del trabajo pueden ser de diversa índole y la investigación referida a sus posibles efectos es abundante, ya que no sólo atiende a las consecuencias que ocasiona en la persona (enfermedades cardiovasculares, trastornos en la alimentación o el sueño, depresión, etc.), sino también en la organización (disminución del rendimiento, absentismo, falta de compromiso, etc.) Salanova, Llorens, Cifre, Martínez y Schaufeli, (2003).

Algunos de los estresores laborales más comunes son la falta de seguridad y control laboral, la sobrecarga de trabajo y la competitividad según Stege y Lochmann, (2001) y el conflicto y ambigüedad de rol según, Martínez., Cifre y Salanova, (1999).

Por otro lado, se percibe más dificultad para abordar los riesgos psicosociales que los físicos. Un 11% de los centros señala que carece de información o herramientas para afrontar los riesgos de carácter físico y el porcentaje se duplica para los riesgos psicosociales (23%).

La existencia de mayores dificultades para abordar el conjunto de los riesgos psicosociales que el de los riesgos físicos también se produce en el promedio de los países europeos. Las dificultades manifestadas respecto a los riesgos psicosociales también se ponen de manifiesto en el momento de realizar las evaluaciones de riesgos; así, tres de cada diez centros españoles señalan que no disponen de suficiente información para incluir los riesgos psicosociales en las evaluaciones de riesgos, no hallándose diferencias significativas ni por tamaño de plantilla ni por sector de actividad.

Aun así, El 55% de los centros de trabajo españoles ha aplicado, en los últimos tres años, alguna medida para prevenir los riesgos psicosociales. Las más habituales son la reorganización del trabajo (40%) y el asesoramiento confidencial para trabajadores (31%). Otras, como la puesta en marcha de un procedimiento de resolución de conflictos y la intervención en caso de demasiadas horas de trabajo u horario irregular, se aplican en menor medida (27% y 18% de los centros, respectivamente). En general, en España es menos frecuente que en el conjunto europeo la intervención en horarios, el asesoramiento confidencial y la resolución de conflictos; sin embargo, es más frecuente la reorganización del trabajo. Estos datos, demuestran que en España, las organizaciones siguen dando más prioridad al cumplimiento de la ley que al bienestar de los profesionales.

Otro concepto imprescindible para comprender el estrés laboral es “La salud mental”, una concepción que hace referencia a un equilibrio positivo de afectos, en el que las experiencias emocionales positivas predominan sobre las negativas. En la investigación psicosocial, cuando se estudia el bienestar subjetivo de la población, se toma como criterio la intensidad y frecuencia de los estados afectivos y, en particular, el equilibrio entre afectividad negativa y positiva. Según, Álvaro., Garrido y Torregosa, (1996) afirman que, las dos dimensiones son independientes y tienen distintos correlatos, por lo que una relación entre ellas sirve como un indicador de felicidad o bienestar. Una alta afectividad negativa estaría asociada a la ansiedad y al estrés, mientras que una baja afectividad positiva estaría asociada a la depresión, así como al déficit de refuerzo positivo y de interacción social.

Es entonces cuando estrés y la salud mental se entrelazan y a pesar de la tendencia de algunos autores de no aportar definiciones al concepto de “estrés”, en la vida real las personas se enfrentan con demandas del medio y situaciones no deseadas que pueden considerarse estresantes. Niveles medios de estrés pueden ser positivos en la medida en que permiten activar el organismo física y mentalmente, dando lugar a un estado emocional de ansiedad útil para responder a la situación fuente de estrés. Sin embargo, la simultaneidad en la ocurrencia de diferentes factores estresantes y la incapacidad de la persona para adaptarse a las nuevas demandas de la situación pueden dar lugar a respuestas físicas, psicológicas y comportamentales negativas- incremento de la presión

sanguínea y del ritmo cardíaco, depresión y ansiedad, alcoholismo, etc. (Álvaro., Garrido y Torregosa,1996).

Con éste esta investigación, se pretende estudiar el estrés, definido como, *“aquella tendencia actual del ser humano a sentir que debe hacer, cada vez más cosas, en menos tiempo, que genera respuestas de defensa (alarma) en el organismo, para defenderse, del exceso de actividad y que se disparan cuando a ese estilo de vida actual, se le presentan situaciones, intensas y/o temibles de la vida, para las cuales el sujeto, no percibe suficientes recursos de afrontamiento, pudiéndole hacer enfermar e incluso morir”*(Ramírez, 1997, p.160). En la misma línea de este autor, y refiriéndose también al estrés como fenómeno, pero inmerso en el contexto laboral Llaneza, (2004, p.414) afirma que:

“Diversos estudios nacionales e internacionales muestran que en los países desarrollados parece estar en ascenso la prevalencia de enfermedades multicausales, relacionadas con el trabajo, y en particular los síntomas asociados al estrés. La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo realizó un informe cuyo objetivo era evaluar la situación sobre el estrés en el trabajo analizando su naturaleza, sus causas, su alcance y su gestión. El estrés de origen laboral afecta a millones de trabajadores europeos en sectores laborales de todo tipo. En el informe de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Trabajo (Fundación Dublín) de 1996 “Condiciones de Trabajo en la Unión Europea”, nos expone que el 28% de trabajadores afirmaron padecer de problemas de salud relacionados con el estrés. Esta cifra representa aproximadamente 41 millones de trabajadores de la UE afectados por el estrés relacionado con el trabajo cada año, y supone muchos millones de jornadas laborales perdidas, (alrededor de 600 millones), este es el principal desafío y motivo de preocupación no solo debido a los efectos sobre la salud de los propios trabajadores, sino también por los costes o repercusión económica en las empresas y los costes sociales para los países europeos”.

A la luz de lo anterior, Mingote, (2011) expone que son numerosos los estudios que han demostrado las relaciones entre condiciones psicosociales del trabajo y la salud mental de los empleados, y especialmente cómo la combinación de bajo control percibido y

altas demandas laborales predicen determinados problemas de salud mental. Trastornos mentales tales como los de ansiedad y depresión tienen un efecto muy negativo sobre la calidad de vida y la capacidad funcional en el trabajo. Además, la salud mental del trabajador puede afectar a la percepción de las características del trabajo. Como consecuencia, es fundamental diseñar trabajos saludables, crear programas de reducción de estrés para los empleados y para la reincorporación laboral de empleados con trastornos mentales. Mingote, (2011) propone la prevención, detección y tratamiento de los problemas de salud mental en el ámbito laboral como eje principal de este fenómeno aunque apunta que no es tarea sencilla debido a su carácter multidimensional, interviniendo factores personales, organizacionales y socioculturales. A esta complejidad se une el estigma que pesa sobre la enfermedad mental, causante, entre otros factores, de que menos de una tercera parte de las personas con trastornos mentales (en la población general) reciba asistencia sanitaria. El abordaje de estos aspectos requiere por tanto una perspectiva multidisciplinar, con aportaciones de la medicina del trabajo, la medicina de familia y comunitaria, la psiquiatría, la psicología, la sociología, la enfermería, el trabajo social, etc.

Por lo tanto, “El ámbito de la Salud Mental- Laboral requerirá por otro lado, de una estrecha colaboración entre los diferentes servicios asistenciales implicados (atención primaria, especializada, empresa), de forma que se permita optimizar los recursos sanitarios disponibles y dar una respuesta más eficaz a la demanda asistencial de los trabajadores con riesgo de padecer enfermedades mentales. Sirven de referencia entonces los Objetivos recogidos por Otero (1995) para Atención Primaria, que serían válidos para este abordaje multidisciplinar:

- Evaluación de factores psicosociales de riesgo.
- Identificación y orientación precoz de personas y grupos de riesgo.
- Diagnóstico y tratamiento de personas con trastornos mentales leves-moderados.
- Derivación de pacientes graves a nivel especializado.

- Actividades preventivas y de promoción de la salud mental en el ámbito socio laboral, como se considera necesario para la detección precoz de la depresión mayor, el suicidio y el consumo de alcohol y otras drogas. Mingote, (2011, p. 3).

A la luz de lo anterior y para cerrar la fundamentación de este estudio Salinas, (2012) hace algunos apuntes estadísticos acerca de la relevancia que va tomando el estrés como riesgo psicosocial en las empresas tanto a nivel nacional como internacional.

Un ejemplo es el dato significativo aportado por la OMS (Organización Mundial de la Salud), “el estrés afecta en España a 1 de cada 10 trabajadores, y calcula que en 2020 se convertirá en el principal motivo de baja (actualmente ocupando el cuarto lugar)”.

Además, según el Instituto Nacional de Estadística (INE), el estrés laboral afecta en España a más del 40% de los trabajadores y a cerca del 50% de los empresarios, provocando el 7% de las bajas laborales en 2008, altas tasas de rotación y el 50 % del absentismo no justificado en las empresas. Los estudios de la Unión Europea, aportan que, la cifra anual que se invierte para combatir el estrés laboral está en torno a 20.000 millones de euros. En España el estrés laboral y la depresión causaron pérdidas por valor de 90.000 millones de euros el año 2011, según el Instituto Español de Investigaciones Psiquiátricas.

Todos los estudios psicológicos al respecto concluyen que las profesiones más afectadas por el estrés suelen ser aquellas que demandan un permanente contacto con otras personas a las que se les ofrece un servicio: docentes, trabajadores sociales, terapeutas, policías, personal sanitario, bomberos, etc.

Definitivamente, la investigación en este terreno servirá de guía a los profesionales (bomberos), porque serán conscientes mediante esta experiencia de la situación real de estrés laboral a la que están sujetos a diario y la trascendencia o influencia que tiene su forma de afrontarlo. Es decir, conociendo su actitud hacia situaciones de especial riesgo tanto físico como psíquico pueden crear un aprendizaje continuo en cuanto a estímulos se refiere llegando a percibir un hecho amenazante como una vivencia positiva.

Este estudio abre la puerta a otros/as profesionales del Trabajo Social, a ampliar los datos, a innovar en el concepto de “estrés”, a adquirir estrategias de coping o afrontamiento, crear un feedback continuo y a concienciar de que la salud laboral en

cualquier organización debe ser una práctica diaria y no una simple legislación que cumplir o una abstracta política de empresa. Con ello, se pueden ampliar los horizontes de las funciones del Trabajo Social en Salud Laboral y Mental, con la creación de grupos de ayuda o terapéuticos dentro de la propia empresa, que oferten conocimientos acerca de estos fenómenos, su posible prevención, detección, y tratamiento. Asumiendo que la organización no es solo *un conjunto de personas con los medios adecuados que funcionan para alcanzar un fin* (Diccionario RAE, en Herrera, 2011, p.19), sino que va más allá del simple concepto. De los muchos “prejuicios asociados al reconocimiento y tratamiento de los factores de riesgo mentales, psicosociales o, más sencilla e imprecisamente no físicos, es el más común creer que el incremento de su demanda está ligado exclusivamente a la evolución del trabajo, modernización de las instalaciones, introducción de nuevas tecnologías...olvidando las otras transformaciones sociales, políticas y legales con evidentes repercusiones en el mundo del trabajo”. Por tanto, es un hecho, que existe la continua necesidad de abordar los factores psicosociales en la gestión del riesgo laboral, presente claramente en la normativa, y que, el incumplimiento general de las obligaciones incluidas en ésta, tiene su reflejo en la ignorancia y en la banalización de aquello que implica más directamente al trabajador y el valor que se le asigna en la organización; los riesgos psicosociales. Por ello, “Cuando una tarea inadaptada existe y es reconocida en las conductas del operador, las quejas directas de los trabajadores referidas a este tipo de disfuncionamientos contienen manifestaciones y señales dirigidas a quienes tienen supuestamente competencias para su resolución; por ejemplo, la excesiva atención a los mandos, la temperatura elevada o mobiliario deficiente, finalmente recaen sobre el técnico en prevención. Estos primeros indicadores de inadaptación suelen ser entendidos como impertinentes, despreciados con argumentos contra la persona ocupante del puesto. Cuando estas quejas son atendidas fuera del ámbito preventivo y pagadas como pluses refuerzan que el tratamiento y la solución es posible en un marco económico reivindicativo: turnicidad, tecnoplus, etc. Si son canalizadas a los servicios de prevención, en cualquiera de las modalidades adoptadas, presentan dificultades de objetivación y mucho mayores “permisos” para su tratamiento. La evolución de los modos de gestión y de organización del trabajo son temas que con sus implicaciones preventivas afectan a la “caja negra” de las empresas”. (Llaneza, 2004, p. 375).

Sin embargo, el desarrollo legislativo sobre la gestión de riesgos, hace que lentamente la prevención se empiece a asumir integrada en la gestión de la empresa. Se comienzan a contemplar, el malestar, la ineficiencia, o el absentismo, “Abordarlos con rigor implica especialmente el compromiso de la gerencia o de la dirección, reconociendo una nueva actitud en la prevención de riesgos laborales, que conlleva paralelamente restaurar la creencia en el hombre que trabaja, devolverle el protagonismo al operador, su conocimiento de la actividad real del trabajo y su opinión a la hora de decidir sobre los cambios y modificaciones que se vayan a hacer en sus condiciones de trabajo. Cuando el trabajador no está motivado hacia la prevención debemos preguntarnos hasta qué punto los departamentos están preocupados por la motivación de las personas. Si se está gestionando, se debe aplicar los principios de la gestión a las personas y adaptar la tarea, el estilo de mando, la comunicación, la autonomía a sus necesidades, aspiraciones y expectativas.

Empresas y organizaciones ergonómicas, calidad en el trabajo como objetivo común de las empresas en un mercado competitivo y trabajos de calidad como apuesta de una sociedad moderna: la satisfacción de los clientes internos (trabajadores) condiciona el resultado del trabajo, servicio que el cliente externo recibe (usuario/consumidor/trabajador).

Conceptos, definiciones y publicaciones profusas que no aclaran: carga mental, carga cognitiva, carga psíquica, carga nerviosa, carga sensorial, estresores, burnout, y sus consecuencias sobre el operador: fatiga mental, cognitiva, psíquica, estrés, estrés crónico, etc.; o para la organización: absentismo, mala realización del trabajo, errores, etc., son términos empleados para referirse al estado de un grupo de elementos de las condiciones de trabajo: características de la empresa, estructura organizativa, tarea y tiempo laboral.

Estudios recientes muestran la relación entre factores psicosociales y salud laboral, evidenciando que existe una correspondencia entre las condiciones de trabajo y la percepción que los propios trabajadores tienen de su salud, y que los ocupantes de los puestos menos cualificados consideran generalmente que el propio estado de la salud es malo”. (Llaneza, 2004, pp. 375).

Asimismo, y según Llana, (2004) existe una creencia generalizada de que cuanto mayor es el cargo en una empresa mayor riesgo posee la persona que ejerce este poder, pero esto no es cierto, además se siguen infravalorando las consecuencias de todas aquellas exigencias mentales aportando al individuo los problemas de naturaleza psicosocial, empleando en ocasiones, expresiones que los justifican: sin recursos, sin inteligencia, inadapto, o actitud negativa hacia el trabajo.

Por lo tanto, una perspectiva amplia de la prevención o una eficaz gestión preventiva comprendería la lógica extensión de la ergonomía al núcleo de los factores psicosociales, con el objetivo de adaptar la organización, a los trabajadores, posibilitando su desarrollo personal y grupal: en definitiva, orientándose hacia el cliente interno con el objetivo de satisfacer sus necesidades y expectativas. Es de destacar el interés que en las organizaciones comporta el orientar los activos humanos en todas sus dimensiones (físicas, cognitivas, creativas, etc.) de forma convergente a la consecución de los objetivos organizacionales; esta situación se conseguirá más eficientemente en la medida en que la organización, incluyendo la prevención, sea mejor gestionada.

Capítulo I: Antecedentes y Marco teórico

Todos oímos y utilizamos la palabra estrés y otros términos relacionados, como miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión, pero es difícil, incluso para los científicos e investigadores, delimitar claramente de qué estamos hablando y cuál es el significado, el alcance y las consecuencias de estos conceptos. Así, los términos de estrés, ansiedad y miedo se entremezclan en el lenguaje cotidiano e incluso en el lenguaje científico, de forma que su definición es difícil. Son conceptos polisémicos, que describen situaciones y estados psicológicos y psicobiológicos, diferentes pero relacionados entre sí.

Otra definición interesante a lo largo del tiempo es la que da Salinas, (2012, pp. 18); <<se entiende por estrés aquella situación en la cual las demandas externas o internas superan nuestra capacidad de respuesta>>. Ese exceso de demanda acaba por desbordar los recursos con los que cuenta el individuo.

Siendo infinitas las posibles concepciones sobre el estrés, para simplificar su entendimiento estas pueden clasificarse en tres categorías:

Definición basada en los estímulos. El estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión.

Definición basada en la respuesta. El estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante el estresor ambiental.

Definición basada en el concepto estímulo-respuesta. En realidad esta constituye una combinación de las dos categorías anteriores. El estrés es considerado como consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo. (pp. 18)

Teniendo en cuenta las definiciones aportadas y la clasificación anteriormente vista, podríamos hacer una definición aproximada del estrés, diciendo que...

El estrés es una respuesta inespecífica ante un estímulo que es percibido como amenazante porque desborda la capacidad de recursos del individuo, provocando en estas reacciones fisiológicas y/o psicológicas adversas.

En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular: "es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal". Sin embargo es mucho más que eso. El estrés es una respuesta importante, Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)". Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: (Cano, 2002)

Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.

Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

En línea con la anterior definición, La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud- enfermedad, autores como Lazarus y Folkman (1986) afirman que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza. Todas estas formas de definir el estrés muestran la complejidad del fenómeno.

Asimismo, para obtener unas nociones más amplias y claras, se hace necesaria la diferenciación de conceptos y parafraseando a Sierra, (2003) “la ansiedad alude a un estado de agitación e inquietud desagradable caracterizado por la anticipación del peligro, el predominio de síntomas psíquicos y la sensación de catástrofe o de peligro inminente, es decir, la combinación entre síntomas cognitivos y fisiológicos, manifestando una reacción de sobresalto, donde el individuo trata de buscar una solución al peligro, por lo que el fenómeno es percibido con total nitidez. Sin embargo, la angustia se conceptualiza como una emoción compleja, difusa y displacentera, presentando una serie de síntomas físicos que inmovilizan al individuo, limitando su capacidad de reacción y su voluntariedad de actuación; para que ocurra ésta, es necesaria la interacción entre distintos factores de tipo biológico, psicológico y social. Frente al concepto de estrés que hoy en día cobra un enorme interés desde el marco social y el enfoque de los sucesos vitales, posibilitando el estudio epidemiológico de grupos sociales y niveles de riesgo y estableciendo estrategias de afrontamiento y prevención selectiva, lo cual supone una orientación social de la salud distinta a la antigua concepción médica Sandín, (1999).

El término “estrés” se refiere a los problemas laborales, conflictos familiares, traslados al trabajo, como estresores y a la respuesta ante el estresor como estrés o angustia refiriéndose así a los cambios bioquímicos, fisiológicos, conductuales y psicológicos. Hawkins, (2007).

La OMS (Organización Mundial de la Salud), postula que el estrés “es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”. Sin embargo, unos años más atrás en el tiempo, Lazarus, (1966) propone el estrés como el resultado de la

relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar.

Sin embargo, el estrés común, el que todos conocemos, causa del ritmo tan acelerado y exigente de vida que llevamos y no de un episodio traumático como puede ser una violación o poseer un miedo atroz a algo (fobia), es el estrés agudo donde se puede encuadrar perfectamente el estrés laboral. El estrés agudo, o específicamente el estrés laboral contiene un síntoma muy característico que no destaca de manera especial en los otros trastornos: la fatiga. Fatiga como consecuencia de una exposición más o menos continua a los estímulos que desbordan, nuestros recursos, y que pueden manifestarse en tres áreas, siendo éstas la mental, la física y la emocional. La cronicidad de éstos síntomas recogidas en cada una de las tres áreas deriva en burnout o síndrome de estar quemado del cual hablaremos en las siguientes páginas del marco teórico.

Sin embargo, Salinas, (2012) explica también un elemento común entre los trastornos de ansiedad y el estrés, ese es la evaluación de la situación. “Ante una situación/estímulo se produce una respuesta que puede ser llamada ansiedad o estrés, y en ambos supuestos antes de esa respuesta se ha producido en el individuo una valoración, en algunos casos más consciente que en otros, de esa situación. Por ejemplo: en una aracnofobia (miedo a las arañas), cuando vemos una araña percibimos la situación como amenazante para nuestra vida (aunque la araña sea diminuta y para nada venenosa); y una persona puede mostrar estrés ante un ascenso laboral porque piensa que no va a ser capaz de sobrellevar sus nuevas responsabilidades. Tanto en un ejemplo como en el otro, vemos cómo nuestra evaluación de la realidad no tiene por qué ajustarse fielmente a ella. En este sentido podemos decir que.... Muchas veces es una evaluación exagerada y distorsionada de la realidad lo que nos lleva a sentir ansiedad y estrés”. (pp.21).

Cuando esa evaluación nos lleva a responder de una forma desadaptativa ante el estímulo, haciendo que aparezcan síntomas típicos de ansiedad (miedo, preocupación, tensión, sudoración, temblores, lloros), unido a la fatiga propia del burnout, hablamos de estrés. Sin embargo, el estrés entendido como respuesta, se trata en un principio de una respuesta natural del organismo que es adaptativa. Por tanto, podemos hablar de dos tipos de estrés: un estrés bueno y un estrés malo.

SINTOMAS DEL ESTRÉS.

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son:

- Depresión o ansiedad
- Palpitaciones rápidas
- Dolores de cabeza
- Diarrea o estreñimiento
- Insomnio
- Indigestión
- Sarpullidos
- Disfunción sexual
- Nerviosismo

Uno de los primeros síntomas en aparecer es el nerviosismo, un estado de excitación en el que el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a estímulos considerados normales. El consumo de tabaco, o de alcohol y café u otras sustancias estimulantes, son la causa más común de nerviosismo y falta de equilibrio en el sistema nervioso.

La ansiedad también suele ser punto común en personas que se sienten "estresadas". Se trata de un trastorno psicossomático, que comienza afectando a la mente pero acaba repercutiendo sobre diversos órganos del cuerpo, produciendo taquicardia, dolor de estómago, colon irritable (alternancias entre estreñimiento y diarrea), etc.

FASES DEL ESTRÉS.

Hans Selye habla de tres fases del síndrome general de adaptación:

Alarma: Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, de la actividad de Sn simpático, de la secreción de NA por la medula suprarrenal. Síndromes de cambios de lucha o huida. Y se presenta una baja resistencia a los estresantes.

Resistencia: La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Se normalizan, la secreción de glucocorticoides, la actividad simpática y la secreción de NA. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes.

Agotamiento: El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, pero finalmente hay un marcado descenso. Triada de estrés (suprarrenales hipertrofiadas, timo y ganglios linfáticos atrofiados, úlceras sangrantes de estómago y duodeno). Pérdida de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte.

Expresado de otra forma, en la primera etapa, alarma, el cuerpo reconoce el estrés y se prepara para la acción, ya sea de agresión o de fuga. Las glándulas endocrinas liberan hormonas que aumentan los latidos del corazón y el ritmo respiratorio, elevan el nivel de azúcar en la sangre, incrementan la transpiración, dilatan las pupilas y hacen más lenta la digestión. En la segunda etapa, resistencia, el cuerpo repara cualquier daño causado por la reacción de alarma. Sin embargo, si el estrés continúa, el cuerpo permanece alerta y no puede reparar los daños. Si continúa la resistencia se inicia la tercera etapa, agotamiento, cuya consecuencia puede ser una alteración producida por el estrés. La exposición prolongada al estrés agota las reservas de energía del cuerpo y puede llevar a situaciones extremas. Ciertos tipos de jaqueca y dolor de cara o espalda, el asma, úlcera péptica, hipertensión, asma y estrés premenstrual, son ejemplos de alteraciones relacionadas con el estrés. Además, el estrés emocional puede causar o empeorar muchos trastornos de la piel, desde picores, cosquilleo y dolor hasta los que producen sarpullido y granos.

TIPOS DE ESTRÉS

Diversos investigadores han diferenciado entre el estrés que es peligroso y perjudicial (distrés) y el que es positivo y beneficioso (eutrés). Dicho de otra forma, estrés agradable y estrés desagradable. Hanson, (2004, pp.8) en Hawkins, (2007, pp. 60) señala;

“En el estrés agradable probablemente se incluyen aspectos como dirigir el mundo, ganar una fortuna, disponer de una agenda muy apretada. Éste es el tipo de estrés fantástico- el que produce una hormona denominada dehidroepiandrosterona, o DHEA-S. Esto nos lleva a mejorar la función cerebral y la memoria, a fortalecer las defensas del cuerpo, potenciar el sistema inmunológico, mejorar la piel y alargar la vida. El estrés desagradable es el que nos esclaviza sin solución visible: puede originarlo una deuda interminable, la melancolía la ruptura de una relación o el estar sometido a un maltrato, y este estrés trae consigo, el aumento de la presión sanguínea, la desesperación, palpitaciones, dolores de cabeza, molestias gástricas, insomnio y un aumento de las infecciones menores. Son las personas pertenecientes a la escala social más baja, con trabajos cuyos salarios son bajos y que continuamente se hallan en situaciones indefensas, las más propensas a sufrir el tipo de estrés más destructivo”.

LA TEORÍA DEL ESTRÉS.

La teoría del estrés, según Du Ranquet, (2007) tal y como es entendida en el síndrome general de adaptación, nació en 1935 de los trabajos de H. Selye. Durante diversas experiencias con animales, se dio cuenta que un organismo vivo expuesto a una agresión soporta modificaciones importantes y constantes. El factor de estrés puede ser de origen físico (frío), químico (formol) o psicológico (inmovilización forzada). De este modo, el síndrome en animales se daba en varias fases; la primera fase de alarma donde los síntomas se encuentran exacerbados y una fase de resistencia en la que se ponen en marcha las defensas y se adquiere cierta resistencia o inmunización. Por otro lado, el organismo que se ha hecho resistente a cierto factor de estrés, por ejemplo, el frío habrá elevado su resistencia a otros factores diferentes.

Sin embargo, si existe un nivel de estrés muy elevado acompañado de varios factores se puede alcanzar una fase de inadaptación provocando la muerte. No obstante, el organismo puede provocar reacciones de defensa tan fuertes que constituyen el síndrome de adaptación.

Este síndrome según las investigaciones de H. Selye en du Ranquet, (2007, pp. 15), posee tres **fases**:

“Reacción de alarma. El cuerpo muestra los cambios característicos de la primera exposición a un agente de estrés. Simultáneamente su resistencia disminuye y, si la causa estresante es muy fuerte (quemaduras graves), puede producirse la muerte.

Fase de resistencia. Aparece si la exposición continúa o si el factor estresante es compatible con la adaptación. Los signos físicos característicos de la reacción de alarma han desaparecido virtualmente y la resistencia se eleva por encima de lo normal.

Fase de agotamiento. Como consecuencia de una exposición larga y continua al mismo agente de estrés, al que el cuerpo se había adaptado, la energía de adaptación se encuentra eventualmente agotada. Los signos de la reacción de alarma reaparecen, pero ahora son irreversibles y el individuo muere.

Según Du Ranquet, (2007) las experiencias realizadas con animales demuestran que la capacidad de adaptación es limitada. Al igual que en los animales, las personas muestran diferentes reacciones ante los agentes externos que simbolizan el estrés.

Por otro lado, Barrero, (2008) habla del estrés coloquialmente y nos expone el circuito del estrés empezando por el recibimiento de estímulos en nuestro cuerpo, una reacción en primera instancia de éste preguntándose ¿Qué hago ahora?, y enviando mensajes al cerebro de tal forma que éste responde con las respectivas instrucciones haciendo que cada órgano ejecute las correspondientes órdenes. Este autor pone de manifiesto unas fases muy parecidas al autor anterior; la fase de respuesta de alarma, (respuesta de lucha o huida), la fase de reacción de resistencia y fase de agotamiento (fatiga general mental y física). Sin embargo, puede producirse una modificación del factor estresor y retornar a una situación de descanso o relax, o puede suponer la generación de una respuesta efectiva y creativa que aumente la comprensión y dominio del sujeto o puede fortalecer y hacer más resistente al individuo.

TIPOS DE REACCIÓN

La reacción al estrés, es decir, la búsqueda de mantenimiento de la estabilidad interior, dependen de dos grandes tipos de reacciones; la sintonía (mecanismos que nos ayudan a acomodarnos a los agresores) y la catatonía, (a destruirlos).

El agente del estrés puede estar constituido por un factor o varios que se presentan como una amenaza a la estructura, al funcionamiento, a las aspiraciones o a los valores de una persona o de una familia. El estado de estrés proviene entonces de situaciones o acontecimientos, previstos o imprevistos, que requieren un cambio en el comportamiento habitual; bien puede ser provocado por situaciones externas a la familia o individuo, (guerras, crisis económicas) o bien por aquellos acontecimientos que alteran la estructura (matrimonio, nacimiento, separación, etc.). Si estas situaciones sobrepasan las capacidades de afrontamiento ante el estrés de los individuos o grupo, es cuando estalla la crisis.

El modelo de intervención en situación de crisis, *“es el principal agente que estimula los mecanismos de adaptación y el desarrollo de reacciones adormecidas, logrando la homeostasia o principio vital que preserva la integridad y la continuidad del organismo, su capacidad de responder a un cambio con la búsqueda de un nuevo equilibrio adaptado a las nuevas condiciones”*. (Du Ranquet, 2007, pp. 19).

FORMAS DE CONCEBIR EL ESTRÉS

Se puede estudiar el estrés que provocan acontecimientos o sucesos de la vida estresantes. También es posible estudiarlo como respuesta del organismo a esas situaciones. Por último se puede abordar el estudio del estrés desde un punto de vista interactivo, analizando la percepción con la que el sujeto, procesa los estímulos estresantes por un lado y por otro, las respuestas de afrontamiento, que da a esos sucesos.

Lo importante a la hora de analizar el estrés es precisamente, darse cuenta de qué estilo de evaluación utiliza una persona ante sucesos potencialmente amenazantes.

Se destacan cuatro formas básicas de percibir esas situaciones:

Amenaza:

Cuando percibe la situación como potencialmente peligrosa.

Daño-pérdida:

Cuando sufre daños o pérdidas, como enfermedades o muertes.

Desafío:

Cuando la situación la percibe como difícil, pero con posibilidad de obtener beneficio o ganancia.

Beneficio:

Cuando la situación es apetecible y poco peligrosa.

(Ramírez, 1997, p. 161).

SITUACIONES ESTIMULARES ESTRESANTES

Las respuestas que el organismo da a las situaciones estimulares estresantes, son variopintas, Lazarus considera que lo que hace que una situación sea o no estresante, es el significado que el sujeto le da a la situación. Por ello, Sandín (1995), en Ramírez (1997, pp. 164) nombra algunas de las respuestas orgánicas que una persona emite en una situación estresante:

“Cardiovasculares

Incrementos tasa cardiaca, aumento de la presión sistólica y diastólica, arritmias y vasoconstricción periférica.

Psicofisiológicas

Incremento de la tensión muscular general, incremento tasa respiratoria, hiperventilación, incremento sudoración y actividad electro dermal, dilatación pupilar, etc.

Otras alteraciones fisiológicas

Incremento de secreciones gástricas, dilatación bronquial, reducción de la competencia inmunitaria, incremento de la actividad y tamaño del tiroides.

Las respuestas psíquicas que se emiten en una situación como la expuesta; serían la sensación de no poder con la situación, auto mensajes de temor y de expectativas de incapacidad, sensación de malestar y de alerta, etc.”(pp.164)

RESPUESTAS DE AFRONTAMIENTO A SITUACIONES DE ESTRÉS

El estrés no siempre sobreviene como fruto de dificultades laborales, económicas o familiares. También aparece, de forma demoledora, se presenta de un momento a otro sin previo aviso. Nuestro organismo se ve completamente trastornado e indefenso ante cualquier amenaza. Por ello, es imprescindible cuidar tanto el cuerpo como la mente. Cohen y Lazarus definieron en 1979 el afrontamiento como los “esfuerzos- tanto intrapsíquicos como orientados hacia la acción-, necesarios para manejar (es decir, dominar, tolerar, reducir o disminuir) las demandas ambientales e internas, y los conflictos entre ambas que son valoradas como excesivas para los recursos de la persona”. Para entendernos, esta definición sitúa el afrontamiento al estrés como un punto medio entre las respuestas reflejas y las respuestas de dominio que se han aprendido hasta el punto de convertirse en automáticas, es decir, no requieren de nuestro control consciente para que las llevemos a cabo. Los mecanismos de afrontamiento cumplen dos funciones principales:

“En primer lugar sirven para encontrar soluciones a los problemas que causan estrés. Tratan de compensar de alguna manera el desequilibrio existente entre el entorno y nosotros; es decir, la causa del estrés.

En segundo lugar, tratan de conseguir que nuestras emociones se acomoden a la nueva situación. De forma consciente el individuo puede calibrar los aspectos positivos de la situación o puede darle la importancia que se merece”. (Barrero, 2008, pp. 113)

No existe un modelo universal de afrontamiento, ya que depende en gran medida de las variables personales o ambientales. Sin embargo podemos evitar el estrés aceptando aquello que no se puede cambiar, siendo consciente de lo que sí se puede cambiar y tener el valor para hacerlo.

Por otro lado, y desde la teoría interactiva de la personalidad, para que una situación estresante, afecte al sujeto, es preciso, no únicamente que la persona, perciba la situación como potencialmente nociva. *Es también imprescindible que no sepa*

afrontarla, por ello Ramírez, (1997) expone algunas formas de afrontar el estrés que estas situaciones producen;

“Confrontación

Distanciamiento

Autocontrol

Buscar ayuda en otros

Aceptar responsabilidades

Escapar de la situación

Resolver el problema

Evaluar nuevamente sucesos negativos como menos malos”. (p. 165)

No obstante, Barrero, (2008, pp. 112-113) nos aporta otras recomendaciones sencillas para esos momentos críticos en los que las personas nos vemos envueltos en determinados momentos de la vida. Al contrario que Ramírez, (1997) las expresa como consejos;

“Ante todo, la persona debe armarse de paciencia. Sabiendo que las horas difíciles que está pasando terminan.

No esperar a que la situación vaya a restablecerse sola e instantáneamente.

En un accidente traumático o un desastre las personas tienden a expresar un conjunto de sentimientos ilógicos o molestos, por lo tanto ser comprensivo/a es lo mejor.

Los cambios repentinos de humor son normales, el estrés produce un nerviosismo que desestabiliza el equilibrio emocional.

Es recomendable mantener la perspectiva para lo cual se debe mirar siempre el cuadro en su conjunto, evitando sumergirse en problemas más pequeños. Es importante darse cuenta de que la vida sigue fuera de esas circunstancias personales.

Es importante sentirse apoyado, por lo que abrirse y hablar con las personas que nos rodean.

Es muy importante evitar los malos hábitos. Maltratar el organismo en esos momentos es un riesgo puesto que ha perdido sus defensas y está débil.

Cuidar la alimentación.

Acudir a un especialista si es necesario o a terapias alternativas.”

FACTORES PROPICIATORIOS DEL ESTRÉS.

Ahora que ya sabemos que es el estrés y cuáles son sus efectos, además de lo que supone en un individuo, *“se deben estudiar tres factores clave para comprender de forma global este fenómeno en las personas:*

Las circunstancias, estímulos y/o factores que desencadenan el estrés.

El ambiente, el entorno, el medio en el que se produce la estimulación, un entorno que puede influir de muy diversos modos: constituyéndose en desencadenante en sí mismo; potenciando los efectos que produce el estrés (aunque no haya sido detonante en sí); o amortiguando –rebajando y relajando- los efectos susodichos.

Y finalmente, las relaciones que cada individuo manifiesta frente a los efectos, reacciones que pueden ser orgánicas, psíquicas y/o psicosomáticas”. Barrero, (2008, pp.66).

Si es cierto que cada uno de estos factores nombrados anteriormente, según este autor, depende mucho de la forma de ser y de vivir o de tomar la vida de cada individuo que lo sufre, es decir, las acciones que las personas realizan en su vida cotidiana y la constitución psicosomática van a determinar el éxito o el fracaso de ésta. La madurez emocional y física también propicia respuestas más eficaces a los factores estresantes. De otra forma el estrés se dará cuando la cantidad de los estímulos exijan respuestas que la persona no puede proporcionar, por lo que el mecanismo de “homeostasis” se activa y se produce este fenómeno con sus consecuentes trastornos físicos y psíquicos.

Por otro lado, existen tópicos que nos aclaran cuales son las *“causas principales del estrés,* y siguiendo a (Barrero, 2008, pp.68), *se clasifican de la siguiente manera:*

Las tareas domésticas: soledad, falta de reconocimiento.

El ámbito laboral: inestabilidad laboral, paro, ausencia de perspectivas de futuro o de promoción, falta de reconocimiento profesional, dura competitividad, problemas relacionales, carencia o pérdida de interés por la tarea desarrollada.

El factor económico posee gran importancia ya sea por estrecheces conyugales, crisis periódicas, sucesos extraordinarios que desatan fantasmas, miedos y angustias.

Una excesiva acumulación de obligaciones y/o responsabilidades: los exámenes, la vacuna del gato, el seguro del coche, la factura del teléfono, los impuestos, las compras de Navidad, las clases de aeróbic, la academia de inglés...

El entorno familiar: empezando por la relación sexual con la pareja, la gran responsabilidad de la paternidad, el miedo por la salud de nuestros mayores, los conflictos de intereses, la incomunicación, la diversidad de apetencias, la incompatibilidad de caracteres.

El siempre molesto ruido: el tráfico incesante de los vehículos, el ruido ensordecedor de los ciclomotores, el perro de los vecinos, el niño de la pelota, el grupo de música de moda, etc”.

Esto demuestra que son los espacios, los ámbitos y los entornos donde se desenvuelven los individuos los causantes del estrés.

ESTRESORES

Son muchos los estresores que pueden afectar en la vida de los individuos tanto actuales como históricos. Los estresores actuales son comunes a la mayoría de las vidas individuales y se relacionan con las experiencias vitales. “Existen muchas experiencias vitales que son continuas y crónicas por ello, Moos y Swindle (1990) identificaron las siguientes:

Estresores de salud física (condiciones médicas; intervenciones médicas)

Estresores vinculados al hogar y al vecindario (seguridad, limpieza, contaminación)

Estresores financieros

Estresores laborales (problemas interpersonales, carga de trabajo, fechas límites)

Estresores maritales/de pareja (problemas emocionales con la pareja)

Estresores vinculados con la crianza de hijos

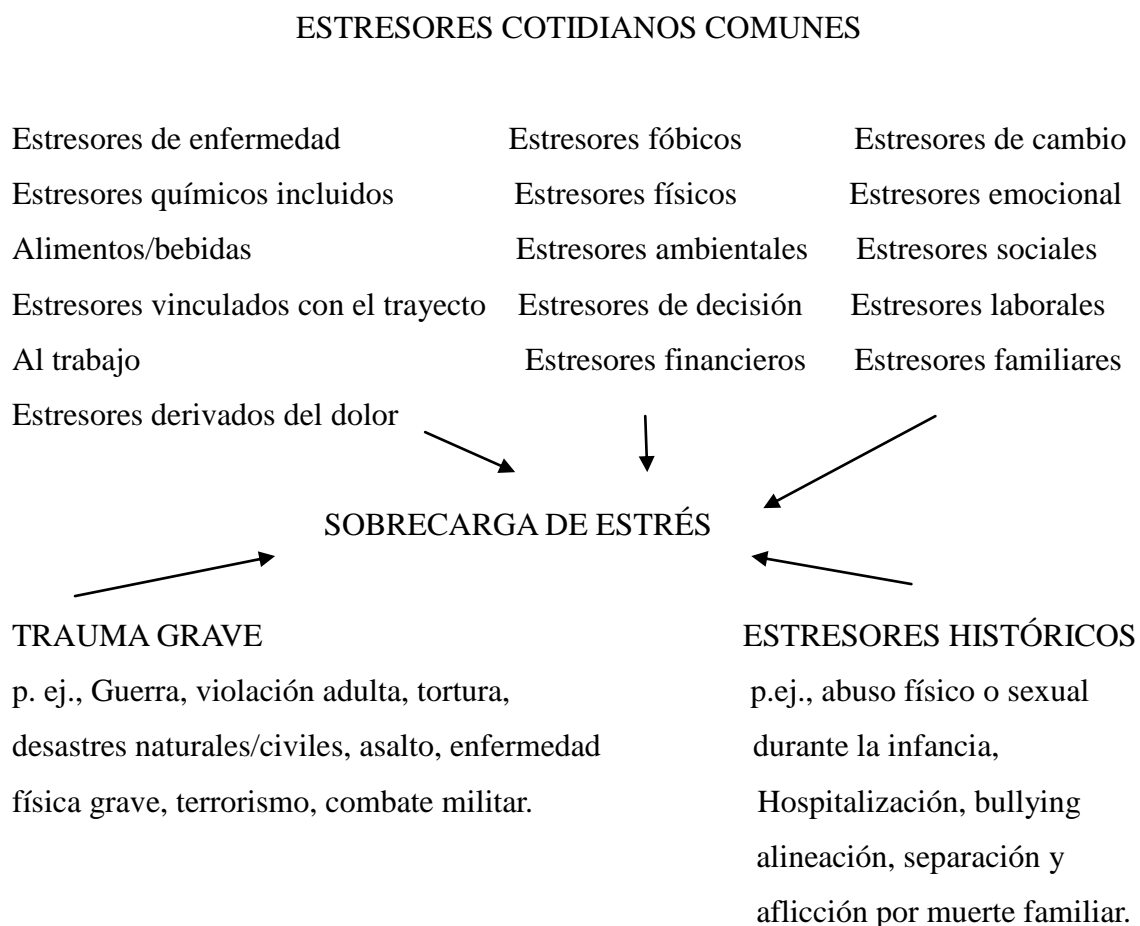
Estresores vinculados con la familia ampliada

Estresores vinculados con el círculo de amigos

Además estos autores señalaban que los acontecimientos vitales no deberían ser evaluados de forma aislada, sino que deberían ser integrados en dos facetas de la vida individual: recursos sociales continuos como las redes de apoyo social y los recursos

financieros, y los estresores continuos". Hawkins, (2007, pp.61).

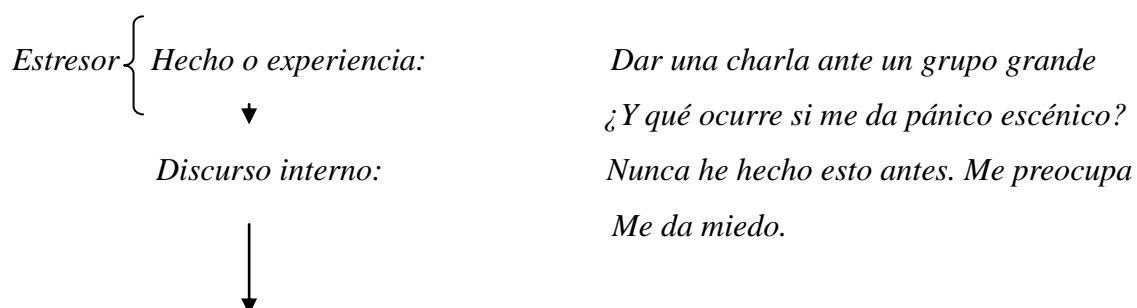
Figura 1: Estresores actuales e históricos

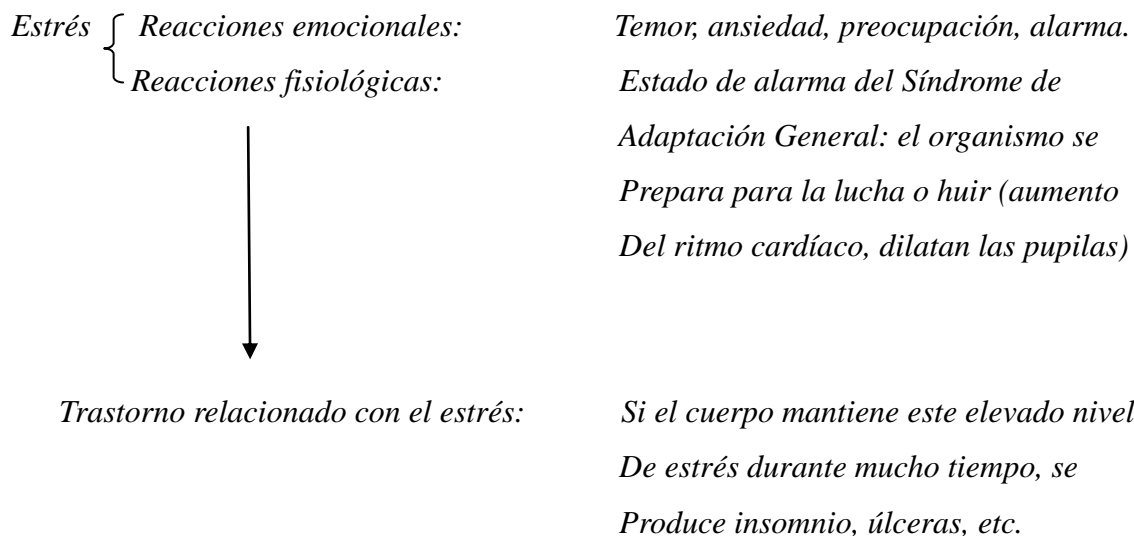


Fuente. Hawkins, (2007, pp.62).

El agente estresor tiene dos componentes: (1) la experiencia o el hecho al que hemos de enfrentarnos, y (2) nuestro propio discurso interno acerca de lo ocurrido.

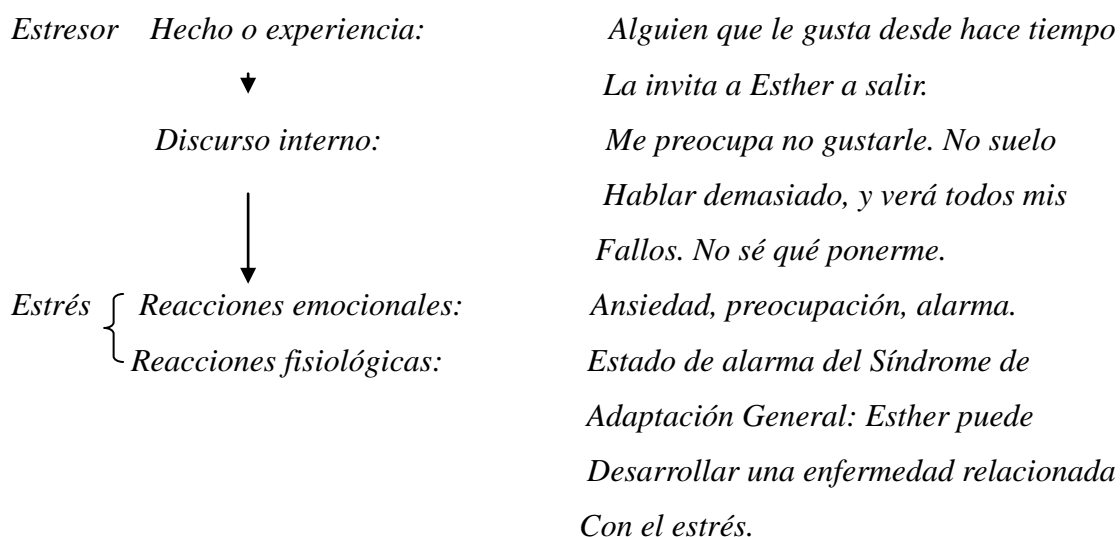
A continuación se muestra un modelo de respuesta al estrés:





Zastrow, (2008, pp. 415).

En el siguiente ejemplo se ilustra cómo el pensamiento negativo de una persona puede transformar un hecho potencialmente positivo en una fuente de estrés negativo.



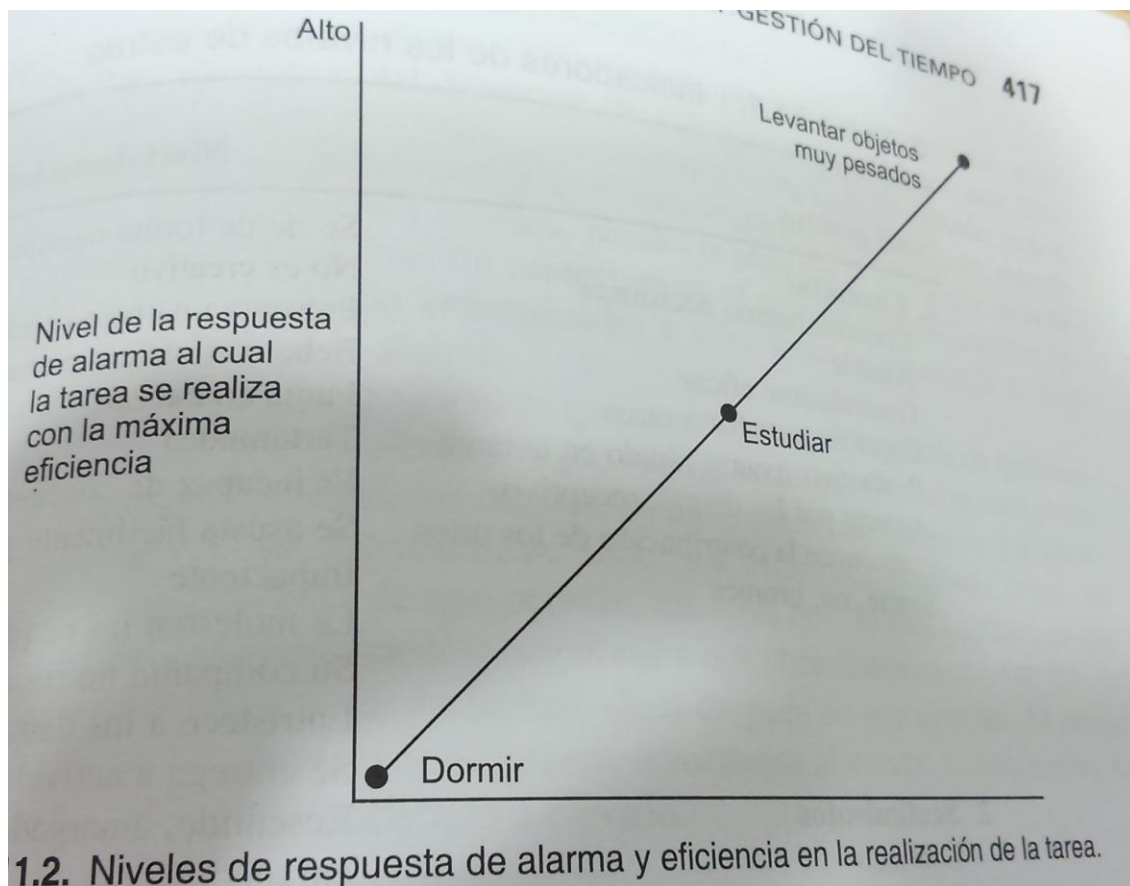
Zastrow, (2008, pp. 416).

El modelo de la figura sugiere dos vías para reducir el estrés: (1) cambiar el hecho estresante, o (2) cambiar el discurso interno. Hay que recordar que no todo el estrés es malo. La vida sin él sería aburrida. Selye indica que normalmente es la sal de la vida, y que es imposible vivir sin experimentar algo de estrés. Incluso soñar produce estrés. A veces, es beneficioso porque estimula y prepara a los individuos para las tareas que deben realizar.

Niveles óptimos de estrés

Todas las tareas requieren algunas de las respuestas del Síndrome de Adaptación General, y a cada tarea le corresponde un nivel óptimo de respuesta. Por ejemplo, los estudiantes para rendir mejor en su tiempo de estudio deben estar bajo un estrés saludable. Así como el dormir es una acción que supone un nivel mínimo de respuesta de alarma, en una emergencia es necesaria elevados niveles de estrés, ya que se necesita mucha fuerza física. Es el ejemplo, que vemos en el gráfico siguiente según Zastrow, (2008), donde el caso extremo de respuesta de alarma se da en el levantamiento de un objeto muy pesado, un nivel de estrés moderado corresponde a la actividad de estudiar, y un nivel de alarma casi nulo, que supone dormir.

Gráfico. Niveles de respuesta de alarma y eficiencia en la realización de la tarea.



Fuente. Zastrow, (2008, pp. 417).

El discurso interno puede modificarse según el autor y, de esta manera, aumentar o disminuir los niveles de respuesta de alarma para ajustarlos al nivel óptimo. Es el ejemplo del insomnio, con el cual las personas que lo sufren no están relajadas, siguen pensando en las cosas que les generan un nivel moderado de respuesta de alarma y esto les impide dormir, hecho que no ocurriría si se ajustara esta respuesta de alarma a un nivel óptimo.

Angustia a largo plazo

Al estrés dañino, Selye lo llama “angustia”, según Zastrow, (2008) esta angustia a largo plazo provoca enfermedades relacionadas con el estrés. Esto ocurre cuando los agentes estresores se prolongan en el tiempo, y el individuo entra en la fase de agotamiento del Síndrome de Adaptación General. La angustia a largo plazo se da cuando continuamos

pensando negativamente sobre lo que nos ha ocurrido. Esta exposición a lo negativo, puede desembocar en una enfermedad producto del nivel estrés elevado.

Es necesario cuando esto se produce observar algunos indicadores de los niveles de estrés.

Tabla. Indicadores de los niveles de estrés

Nivel positivo	Nivel demasiado elevado
<p>Conductas</p> <p>Creativo, buenas decisiones, amable. Generalmente eficaz, capaz de escuchar a otros. Productivo, avanza rápido en la tarea.</p> <p>Aprecio por los demás, receptivos, reconoce la contribución de los otros.</p> <p>Sonríe, ríe, bromea.</p>	<p>Se ríe de forma nerviosa y en tono agudo, no es creativo. Presenta una baja calidad en el trabajo. Bebe o come en exceso. Fuma en exceso. Tartamudea. Es incapaz de concentrarse. Se asusta fácilmente por pequeños ruidos. Impaciente, le molestan las pequeñas cosas. Su compañía no resulta agradable. Entristece a los demás. Irritable. Se entrega a actividades poco provechosas.</p>
<p>Sentimientos</p> <p>Confiado</p> <p>Tranquilo, relajado</p> <p>Se divierte y disfruta</p> <p>Está entusiasmado y eufórico</p>	<p>Resentido, amargado, insatisfecho, enfadado. Tímido, tenso, ansioso, temeroso, paranoico.</p> <p>Cansado, deprimido, harto. Se siente inadecuado, confuso, abrumado. Se siente indefenso, o impotente.</p>
<p>Señales corporales</p> <p>Duerme bien</p> <p>No tiene dolores ni molestias</p> <p>Reacciones corporales coordinadas</p> <p>No tiene conciencia del funcionamiento de un cuerpo</p>	<p>Pérdida de apetito, diarrea o vómitos. Propenso a los accidentes, suda, orina con frecuencia. Tiene temblores, tics nerviosos. Resfriados y gripe frecuentes.</p> <p>Hipertensión arterial, músculos tensos. Asma o irregularidades respiratorias. Irritaciones de la piel, picores y sarpullido.</p>

Buena salud, ausencia de enfermedades asociadas con el estrés	Alteraciones del sueño. Malestar estomacal o úlceras. Molestias y dolores varios: dolores musculares, de espalda, de cuello y dolores de cabeza.
---	--

Fuente. Zastrow, (2008, pp. 418).

A la luz de lo anterior, todos estos síntomas pueden aparecer en nuestro cuerpo como consecuencia de la debilitación de nuestro sistema inmune, que está directamente relacionado con el discurso interno que la persona ejerza sobre sí mismo. Si se dramatiza la situación dando lugar solo a pensamientos negativos se activará la fase de alarma del Síndrome de Adaptación General. En la cual nuestro sistema inmune se deprime y no funciona con normalidad, dando paso a infecciones y enfermedades.

Por el contrario, si pensamos de forma positiva ante la situación de estrés, estaremos ante la fase de resistencia del mismo Síndrome, y en consecuencia nuestro sistema inmune funciona óptimamente, reparando el posible daño causado en la fase anterior.

EL ESTRÉS LABORAL

EL ESTRÉS OCUPACIONAL

En el ámbito laboral, a lo largo de las últimas décadas del siglo pasado, las clínicas de psicólogos y psicoanalistas solo eran visitadas entonces por controladores aéreos, agentes de bolsa, y altos ejecutivos. Siendo pocas las amas de casa, los desempleados de la larga duración o los trabajadores inmigrantes que acudían a las consultas profesionales. Hoy en día, la inestabilidad laboral, el trabajo a destajo o la soledad del servicio doméstico según Barrero, (2008) suponen peligrosos gérmenes de estrés.

La experiencia personal, la cultura, la herencia genética y la manera en que una persona interacciona con el medio ambiente, determinan la comprensión de la realidad. Y esa comprensión de la realidad va a dictaminar que fenómenos nos estresan y cuáles no. El trabajo es otro de los pilares básicos para una persona, por eso es tan peligroso que este

se convierta en una obligación tediosa para el individuo, pero es una buena medida para sentirnos útiles. El desempleo puede ocasionar profundas depresiones y ser la raíz del estrés. Así que unas veces por trabajo y otras veces por la carencia de él, nos encontramos cargados de tensiones y estrés. Sea cual sea el puesto de trabajo a desempeñar siempre existe este riesgo tan difícil de evitar.

Estrés en el trabajo

Todos los trabajos son potencialmente estresantes, aunque las tensiones varían de manera considerable. Algunos son demasiados tediosos, como el control de máquinas o el resguardo de propiedades. En otros se maneja una cantidad excesiva de estímulos que son físicamente demandantes, lo cual produce agotamiento.

La palabra estrés se deriva del latín *stringere*, que significa "apretar" (Cox, 1978). Es un término que se ha utilizado tanto y tan ambiguo que muchos creen que debería dejar de usarse. Hasta el siglo XVIII coloquialmente denotaba trabajo arduo, adversidad o aflicción, más tarde lo utilizaron los físicos para describir una fuerza aplicada a un objeto. En el siglo XIX se creía que la búsqueda y el mantenimiento de un estado interno constante era la esencia de una vida "libre e independiente". Los investigadores trataban de identificar los cambios de adaptación encargados de mantener una situación estable. Esta búsqueda del equilibrio se denominó "*homeostasis*". Se creía que el estrés representaba una amenaza para la homeostasis. La indecisión entre tratar de entender el estrés como estímulo y como respuesta, o como ambas cosas, sentó las bases para la elaboración de modelos posteriores del estrés. Cox (1978), en Furnham, (1997, pp. 333)," *identificó los modelos basados en respuestas que concebían el estrés como una variable dependiente; es decir, una respuesta o reacción a un estresor como peligro o trabajo excesivo. Los modelos basados en estímulos consideraban el estrés como una variable del ambiente (como el ruido excesivo, el frío o las tareas que se deben realizar en un espacio breve de tiempo), mientras que los modelos interactivos trataban de incorporar elementos de respuesta y estímulos, además de algunos factores que posiblemente intervenían, como las diferencias de personalidad.*"

Sin embargo, otros autores como Selye (1956), en Furnham, (1997, pp. 333), observó en un experimento con una inyección de extracto de ovario bovino en ratones, las reacciones de éstos y llegó a la conclusión de que sus respuestas eran no específicas, con lo que empezó a utilizar el término "síndrome general de adaptación" para describir

esa pauta de respuesta; más tarde se identificaron tres fases temporales: *“una reacción inicial de alarma, que rápidamente da lugar a una fase de resistencia y termina en agotamiento si los esfuerzos de adaptación resultaron infructuosos. Selye identificó lo que denominó las enfermedades de adaptación, que se presentan de manera indirecta cuando el organismo o la persona luchan por manejar el estresor inicial”*

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. En toda situación de estrés en la empresa puede hablarse de la responsabilidad de los directivos y de la propia organización en la medida en la que ésta lo causa o lo facilita, o en la medida en la que no lo detecta a tiempo o no lo remedia. Pero hay una responsabilidad ineludible también que reside en el propio empleado que es quien debe salir de esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones difícil y emprender cambios importantes en algunas parcelas de su vida, siendo a veces necesario incorporarse a un proceso terapéutico, no siempre fácil ni cómodo y a menudo prolongado. Todo ello requiere un esfuerzo y una perseverancia personal e intransferible.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992).

Según Martínez Selva (2004) surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos (Peiró & Salvador, 1993).

TIPO DE ESTRÉS LABORAL.

Según Slipack, 1996, citado en Campos, (2006) existen dos tipos de estrés laboral:

El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

El crónico: que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- 1- Ambiente laboral inadecuado.
- 2- Sobrecarga de trabajo.
- 3- Alteración de ritmos biológicos.
- 4- Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

TIPOS DE ESTRESORES LABORALES:

Se clasifican en:

a.- Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.

- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.

- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.

- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.

- Peso. Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse.

b.- Estresores de la tarea. La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad de profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar 25 sueros llenos de medicación en un horario reducido.

- El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. Ejemplo: Han cambiado a un profesional de puesto de trabajo, y ha sido trasladado a un servicio de nefrología, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en la unidad de cardiología. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

c.- Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del Rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o

cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

- Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

- Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

FUENTES DEL ESTRÉS LABORAL.

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.

Se puede distinguir seis fuentes típicas de estrés laboral:

- Las condiciones físicas de trabajo son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes del estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que pueden encerrar y sus posibles repercusiones. Sin embargo esta

situación no está tan clara cuando pasamos a hablar de otros agentes que pueden causar estrés.

- La distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes. La exigencia continua de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Dependiendo del empleo, el trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias y distribuir y ordenar sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o más fácil realizarlas. Sin embargo, muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen, y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante.

Las condiciones de trabajo por turnos pueden suponer un factor de estrés y, a menudo, son el origen de trastorno del sueño y de sus consecuencias.

- La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de mucha responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva de evaluar y si no está reglamentada, implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir. Esta sobrecarga está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad y complejidad.

Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado. Estas situaciones pueden derivar en críticas o exigencias por no llevar a cabo las tareas de una manera suficientemente efectiva o rápida.

Muchos investigadores apuntan a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral. Al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto de trabajo llevan a exigir más al empleado y a que éste abandone otras áreas de la vida más

gratificantes, como el tiempo que se pasa con la familia o el tiempo que tertulia con los amigos, las aficiones o el deporte. Todas las personas necesitamos tiempo privado y de ocio que se ve mermado cuando aumentan las exigencias o demandas en el trabajo. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es un ejemplo actual de estrés laboral.

El aburrimiento y el carácter repetitivo de las tareas son también estresantes.

Hay una asociación entre la realización de tareas repetitivas de corta duración por un lado y el estrés y la quejas de salud por el otro, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad. La falta de trabajo, o infracarga, pueden también ser estresantes.

- Otra fuente de estrés deriva del ámbito genérico que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las demandas o exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o de donde termina el ámbito de su responsabilidad. Están relacionados estos aspectos con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como la ambigüedad y el conflicto de roles. La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de rol, de forma que el empleado no sabe que tiene que hacer o que se espera de él, porque tiene información insuficiente.

El conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entre la descripción del trabajo, por ejemplo de las tareas que lo componen, y de cómo lo perciben los demás o también cuando no se corresponden las expectativas generadas en el candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflicto suele afectar más bien a los escalones inferiores de la organización, aunque puede darse también en profesionales cualificados. Es importante una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y un buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.

La responsabilidad especialmente sobre otras personas más que sobre máquinas o procesos, es un factor de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando se toman decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general. La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. En el lado opuesto, la falta de responsabilidad, la ausencia de control propio sobre los procesos o procedimientos, la falta de autonomía y de participación en la toma de decisiones son factores de estrés.

- Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales con factor de estrés. Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés. La cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol, comentados anteriormente.

El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando estas exigen un esfuerzo especial. En otros casos la fuente de estrés laboral es un excesivo entrometimiento o crítica de la labor del trabajador.

La falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar: Unas habilidades dependen de la persona, ya que hay quien es más extravertido y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo o fuera de él. La formación en habilidades de comunicación, liderazgo, solución de conflictos y negociación tiene su lugar en las actividades de desarrollo profesional y deben incluirse en los planes de formación de las empresas.

Las interacciones entre la vida personal y familiar son complejas. La vida familiar desempeña un importante papel en el ajuste personal de todos y tiene un papel decisivo en la satisfacción laboral y en el estrés laboral. Precisamente un problema que poseen muchas personas es la incapacidad de “desconectar” de los problemas del trabajo y de llevarse a casa los agobios, pequeños o grandes, del trabajo.

El hogar puede provocar estrés, pero es también la mayor fuente de apoyo social que existe. La vida familiar afecta decisivamente a la carrera profesional de varias formas.

- Frente a la estructura de la organización, que tiene influencia, el clima laboral, clima organizacional o psicológico de la empresa es un factor, muchas veces subjetivo, que influye en el estrés laboral. Frecuentemente depende de cómo le va a cada cual en la organización. Determina procesos internos de trabajo y de funcionamiento. Este muy afectado por el estilo de gestión de los directivos y por lo tanto es uno de los ámbitos de actuación de la empresa que puede influir, hasta cierto punto, en la satisfacción laboral y en prevenir o aliviar el nivel de estrés de los trabajadores.

Algunos factores que influyen en el clima organizacional son:

Tamaño de la organización

Tipo de negocio, actividad

Estrategia general

Cultura corporativa

Historia y antecedentes cooperativos de trato al empleado.

Los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las demandas de la situación (o contexto laboral) y con las características del individuo.

La importancia que las características contextuales (entorno de trabajo) tienen para determinar la respuesta del individuo está en función del grado de precisión o ambigüedad que dicho contexto presente. Es decir, cuando una situación tiene mucha "fuerza", las variables personales son poco importantes porque el comportamiento está muy pautado. Por el contrario, si la situación no es clara, se presta a la interpretación del sujeto. En este caso, las características del individuo son más determinantes de su conducta.

¿Existen profesiones más estresantes que otras? Obviamente, sí. La naturaleza de cada trabajo exige una mayor o menor cantidad de recursos a los trabajadores, independientemente de sus diferencias individuales. Unos trabajos exigen prisa, inmediatez, otros exigen precisión, exactitud, otros exigen un gran esfuerzo físico, otros un gran esfuerzo mental, otros acarrear una gran responsabilidad, pues las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc.

En el ámbito laboral, los estresores que se presentan influyen de forma importante en el sujeto. Como se muestra en la tabla siguiente, Casalnova y Di Martino, (1994), existen profesiones con niveles de estrés más altos que otros. En esta tabla, elaborada por el Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester, se evalúa el grado de estrés de las distintas profesiones de 0 a 10.

Tabla. Nivel de estrés en determinadas profesiones (Casal nueva y Di Martino, 1994)

Mineros	8.3
Policías	7.7
Trabajadores de la construcción	7.5
Pilotos de líneas aéreas	7.5
Periodistas	7.5
Dentistas	7.3
Médicos	6.8
Enfermeros	6.5
Conductores de ambulancia	6.3
Músicos	6.3
Profesores	6.2
Directores de personal	6.0

La consecuencia inmediata que se puede extraer de la tabla anterior es que existen situaciones laborales objetivas, con mucha fuerza contextual que son potencialmente más estresantes que otras. Al menos, así son valoradas por las muestras de los distintos colectivos de trabajadores que han sido seleccionados en este estudio (Merín Reig, Cano Vindel y Miguel Tobal, 1995, p. 118).

Ahora bien, además de tener en cuenta la profesión, el contexto laboral, debemos tener en cuenta las diferencias individuales. Así, dos personas en un mismo puesto de trabajo pueden responder de manera muy diferente. Por ejemplo, uno puede estresarse y otro no.

Cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés. E incluso, en ocasiones, aunque la situación objetivamente no sea muy estresante (por ejemplo, puede que sea agobiante para un individuo, pero que no lo sea para otro), si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés. Por lo tanto, aunque hagamos un listado exhaustivo de factores que pueden desencadenar estrés, dicho listado será siempre incompleto. No obstante los siguientes factores han sido recogidos en un amplio informe sobre el estrés laboral de la Comisión Europea (2000):

- ✓ Exceso y falta de trabajo.
- ✓ Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás.
- ✓ Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando.
- ✓ Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- ✓ No tener oportunidad de exponer las quejas.
- ✓ Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- ✓ Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni nos apoyan.
- ✓ Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- ✓ Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición.

- ✓ Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- ✓ Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- ✓ Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- ✓ No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.

- ✓ Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
- ✓ Cualquier combinación de los factores anterior

CAUSAS DEL ESTRÉS RELATIVAS AL TRABAJO

Cuadro. Causas de estrés por funciones de trabajo

Puestos con altos niveles de estrés

Debido al peligro, la presión extrema o la responsabilidad sin control

controlador de tráfico aéreo
quejas de clientes
empleado de departamento
profesor de escuela secundaria
periodista
médico interno
oficial de policía /bombero
trabajador social
taxista
terapeuta

Fuente: Cooper et al (1988), en Furnham, (1997, pp. 335)

Continuación cuadro. Causas de estrés por funciones de trabajo.

Puestos con altos niveles de estrés debido al "riesgo ocupacional"

De depresión bastante grave como para requerir terapia

controlador de tráfico aéreo
actor
clérigo, sacerdote
programador de computadoras
dentista

empleado de gobierno
abogado
consultor administrativo
gerente de nivel medio
psiquiatra
oficial de policía/bombero
político
profesor

Fuente: Cooper et al (1988), en Furnham, (1997, pp. 335)

Continuación cuadro. Causas del estrés por funciones de trabajo.

Ambigüedad en las funciones

tensión fisiológica
mayor tensión relacionada con el puesto
intención de renunciar al puesto
Poca confianza en sí mismo
Insatisfacción con la vida
Poca motivación para trabajar
Depresión
Mayor futilidad
Baja autoestima
falta de claridad sobre el alcance y responsabilidades del puesto
falta de claridad de objetivos para la función información adecuada sobre la función en el trabajo
poca satisfacción en el puesto
amenazas para la salud mental y física relacionada con el puesto

Conflicto de funciones

Exigencias del puesto en conflicto

Exigencias para realizar actividades molestas o ajenas a las especificaciones del puesto

Tensión fisiológica

Poca satisfacción en el puesto

Tensión relacionada con el puesto

Fuente: Cooper et al (1988), en Furnham, (1997, pp. 335)

Asimismo, Lazarus, (1966) fue uno de los primeros en promover el enfoque interactivo. El concepto central de su modelo de estrés era el de amenaza, relacionada con el self y se considera que la preservación y fomento del self es un motivo humano fundamental. Lazarus se refiere a procesos cognitivos como procesos de valoración que incluyen la atención, percepción, valoración, etc. Y además existe la valoración primaria que consiste en la percepción de la propia amenaza, y la valoración secundaria que incluye el manejo y la reducción de la amenaza.

Los factores ambientales y de las personas influyen de manera directa en estas dos valoraciones del estrés, así como los elementos físicos (peligro, ambigüedad), pueden aumentar el potencial de la percepción de una amenaza primaria así como las características motivacionales del individuo. La valoración secundaria se rige entonces por la interacción de límites situacionales y disposiciones para afrontar, además de creencias generales acerca del ambiente y los recursos personales.

Cox y Mackay (1979), describieron una variación del modelo interactivo de Lazarus (1966). Se trataba de una relación dinámica entre cuatro aspectos del individuo y el ambiente. La persona tiene valores y necesidades (exigencias), además de recursos para afrontar. La valoración cognitiva de las exigencias y los recursos es un proceso continuo y el desequilibrio percibido entre ambos conduce a la experiencia cognitiva de estrés y a los intentos para afrontar a fin de recuperar la homeostasis.

Cooper y Marshall (1976), propusieron otra variante del método interactivo para describir el estrés en el trabajo. Se identificaron seis fuentes potenciales que afectaban al individuo, y provocaban por ejemplo, la insatisfacción en el trabajo, estados de ánimo depresivos o enfermedades cardiovasculares.

Sin embargo todos los modelos anteriormente nombrados tienen en común la adaptabilidad y la homeostasis, además cada modelo sugiere que los estímulos ambientales (estresores externos), las diferencias individuales y algunas medidas de efectos (reacciones al estrés), deben considerarse de manera simultánea.

Es un modelo interactivo, que sugiere que el estrés surge sólo cuando algunos factores individuales como la edad y etapa, o el estado de ánimo hacen que el individuo considere una amenaza algunas circunstancias, como la carga de trabajo o el cambio de jefe. Por lo tanto, las personas que utilicen mecanismos saludables para afrontar la percepción del estrés provocarán una reducción del mismo, siendo el caso contrario en aquellas personas que utilicen mecanismos no satisfactorios.

La idea del desequilibrio entre las exigencias y los recursos se encuentra en la mayoría de las teorías del estrés siendo las de McGrath (1976) y Lazarus (1966), las más centradas en los factores perceptuales del individuo:

"el potencial para el estrés existe cuando se percibe que una situación ambiental presenta una exigencia que amenaza con sobrepasar las capacidades y los recursos del individuo para enfrentarla, en condiciones en las cuales espera una diferencia significativa en las recompensas y los costos necesarios para satisfacer esa exigencia contra él no cumplirla".

(Furnham, 1997, pp. 337)

CAUSAS Y FACTORES DESENCADENANTES.

Factores desencadenantes

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. Doval., Moleiro y Rodríguez, (2004).

González Cabanach (1998), distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

1. Factores intrínsecos al propio trabajo
2. Factores relacionados con las relaciones interpersonales
3. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional

4. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

Basados en Bresó, (2008) y Dolan, (2005) podemos indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral:

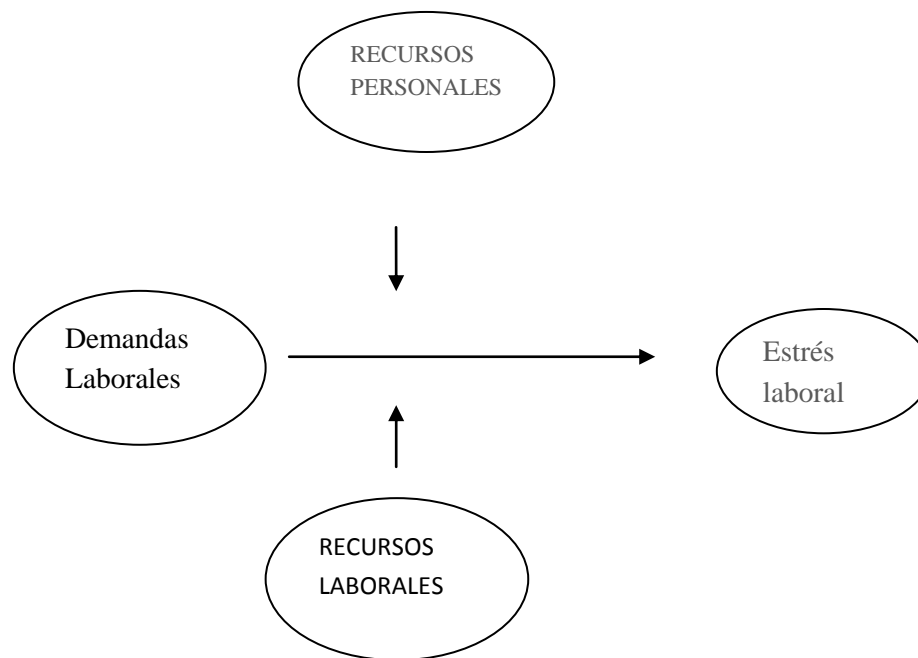
Recursos personales: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.

Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas

Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos.

El balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés que una persona viva. (Duran, 2010)

Factores intervienen en el estrés laboral



Fuente: Adaptado de Bresó (2008).

CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Características del trabajo:

-Características del puesto

Tareas monótonas, aburridas y tribales.

Falta de variedad.

Tareas desagradables.

Tareas que producen aversión.

-Volumen y ritmo del trabajo

Exceso o escasas de trabajo.

Trabajos con plazos muy estrictos.

-Horarios de trabajo

Horarios de trabajo estricto e inflexible.

Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.

Horarios de trabajo imprevisibles.

Sistemas de turnos mal concebidos.

-Participación y control

Falta de participación en la toma de decisiones.

Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

Contexto laboral:

-Perspectivas profesionales, estatus y salario

Inseguridad laboral.

Falta de perspectivas de promoción profesional.

Promoción excesiva o insuficiente.

Actividad poco valorada socialmente.

Remuneración por trabajo o destajo.

Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.

Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

-Papel en la entidad

Papel indefinido.

Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.

Tener a cargo a otras personas.

Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

-Relaciones interpersonales

Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.

Malas relaciones con los compañeros.

Intimidación, acoso y violencia.

Trabajo aislado o en solitario.

Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

-Cultura institucional

Mala comunicación.

Liderazgo inadecuado.

Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

-Relación entre la vida familiar y la vida laboral

Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.

Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

Por otro lado, Furnham, (1997) observa causas inherentes al individuo y otras externas que derivan del ambiente. En primer lugar, la lista que expone el autor de las causas del estrés no se clasifica por orden, porque la importancia de cada estresor es diferente en cada trabajo y época.

Exigencias ocupacionales intrínsecas al trabajo. Cuanto más se requiera en el trabajo (toma de decisiones, vigilancia de máquinas, intercambio de información con otros, condiciones físicas desagradables y realizar actividades no estructuradas), más estresante tenderá a ser.

Conflicto de funciones: estrés resultado de exigencias en conflicto. Para muchos ejecutivos es importante poder cambiar de funciones rápidamente, por ejemplo, de jefe a amigo. Pero en estos tipos de trabajos donde no existe el apoyo social es más propiciatorio el estado de estrés.

Ambigüedad de funciones: estrés provocado por la incertidumbre. Ocurre cuando los gerentes no están seguros del alcance de sus responsabilidades y no tienen demasiado claro sus funciones.

Estrés debido a cargas excesivas e insuficientes por tener mucho o poco que hacer. Las cargas de trabajo pueden ser cualitativas o cuantitativas. El estrés provocado por trabajo cuantitativo se presenta cuando a los administradores se les pide que hagan más trabajo, en menos tiempo del que pueden hacer. Las cargas cualitativas de trabajo ocurren cuando los gerentes creen que carecen de las habilidades, las destrezas o los recursos necesarios para realizar un determinado trabajo. Por otro lado existe también la carga insuficiente y es cuando aparece el aburrimiento en los trabajadores. Mientras que el estrés provocado por carga insuficiente de trabajo cualitativo ocurre cuando los trabajos tediosos, rutinarios y repetitivos se asocian con falta crónica de estimulación mental.

Responsabilidad por los demás: estrés resultado de responsabilidades excesivas. Los gerentes deben ser motivadores de sus subordinados y por lo tanto recompensarlos y reprenderlos.

Falta de apoyo social: estrés provocado por el aislamiento o el desprecio social. En la vida de todo gerente es importante el papel de un amigo/a o partidario que de otro enfoque, opinión, apoyo emocional o financiero, y así sugerir estrategias prácticas para enfrentar el estrés.

Falta de participación en las decisiones: estrés provocado por impotencia y alienación. Muchos gerentes se sienten víctimas de las decisiones tomadas por sus superiores, sobre las que no tienen control.

Evaluación de desempeño deficiente: estrés provocado por retroalimentación insuficiente, nula o perjudiciada. Son tipos de estrés que tienen que ver con la evaluación del desempeño. El primero se refiere a no tener ninguna evaluación de como se está realizando el trabajo. El segundo, se refiere a recibir retroalimentación negativa sin indicaciones de cómo mejorar el desempeño. Si la organización no cuenta con un sistema de evaluación del desempeño adecuado y bien diseñado, los empleados pueden verse sometidos a fuertes niveles de estrés.

Condiciones de trabajo: estrés debido a malas condiciones de trabajo. Las condiciones de trabajo, a veces no son las adecuadas por ejemplo, el calor o el frío, la exposición a ruidos, hacinamiento, etc. Estas características desagradables como el ruido, son más estresantes cuando resultan impredecibles, incontrolables, y excesivas.

Cambios organizacionales: estrés debido a los procesos de adaptación. Los cambios en las políticas empresariales, reorganizaciones, fusiones, adquisiciones y eliminación de niveles provocan incertidumbre.

Desarrollo profesional: estrés provocado por la permanencia en el mismo nivel o debajo del domo de cristal. Muchos gerentes creen que se desarrollan en una pirámide con combinación de desempeño y antigüedad se crean unas expectativas profesionales las cuales si se ven frustradas, desembocan en el estrés.

Interfaz de la casa y el trabajo: estrés provocado por tener dos trabajos. La conciliación del trabajo y la vida familiar es muy difícil, con lo cual se experimentan severos conflictos entre las exigencias de ambos ambientes.

CAUSAS DE ESTRÉS INDIVIDUALES Y DERIVADAS DE LA PERSONALIDAD

El estrés es influido por los rasgos de la personalidad, existen por un lado, aquellas personas neuróticas o poco estables, aquellos relacionados con el locus de control interno y externo, y los individuos con comportamiento de tipo A. Para relacionar estas tres variantes de personalidad el autor Furnham, (1997) expresa lo siguiente;

-Neurosis y estabilidad: los preocupados ansiosos.

Las personas con una mezcla de ansiedad, irritabilidad, neurosis y baja autoestima, suele ser menos productiva y sentirse menos satisfecha con su trabajo, y es más tendiente al ausentismo. Los neuróticos tienden a pensar durante todo el tiempo en sus errores, desilusiones y carencias y a fijarse más en lo malo del mundo en general. Por lo tanto, son más propensos al estrés.

-Locus de control: el de influencia y el fatalista.

Esta variable de la personalidad, basa su explicación en, las personas que creen que lo que sucede en su existencia es el resultado de su propio comportamiento y habilidades, o ambas cosas, su personalidad y esfuerzo, tienen expectativas de control interno. Al contrario de las personas que basan su existencia en función de la suerte, el azar, y el destino poseen expectativas de control externo. El locus de control está relacionado con el deseo de control, concebido como un rasgo que refleja el grado en que los individuos se sienten motivados a controlar lo que sucede en su vida.

Si este concepto lo llevamos a las organizaciones, se refiere principalmente, a la motivación, el esfuerzo, el desempeño, la satisfacción, la percepción del empleo, el respeto a la autoridad, etc.

-Comportamiento de tipo A: el gerente competitivo, frenético.

A partir de las investigaciones realizadas en pacientes con ataques cardiacos, se dieron cuenta de que éstos poseían una pauta de conducta de tipo exagerado y competitivo. Además esta pauta de conducta se caracteriza por un deseo sostenido de logro, impaciencia por competir, el impulso de persistente por el reconocimiento, la continua participación en tareas urgentes y un estado de alerta permanente.

Sin embargo, Furnham, (1997) comenta que este patrón de comportamiento es aprendido por los individuos en economías abiertas y competitivas, donde se hace posible ascender y el éxito es una función del esfuerzo individual.

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS RELATIVAS AL TRABAJO

Como ya hemos visto anteriormente, el estrés está compuesto por varias fases; fase de alarma, fase de adaptación, fase de resistencia. A esta respuesta como ya sabemos Hans Selye la denominó Síndrome de Adaptación General. En una primera fase según Zastrow, (2008) o fase de alarma el organismo reconoce el estímulo estresante y se prepara para la lucha o huida. El hipotálamo envía un mensaje a la glándula pituitaria para que segregue hormonas. Estas envían una señal a las glándulas adrenales para que liberen adrenalina. La adrenalina, junto con otras hormonas, provoca algunas reacciones físicas (aumento del ritmo cardiaco, dilatación de las pupilas, etc).

Uno de los principales inconvenientes de la reacción de lucha o huida es que no siempre es posible enfrentarse a la amenaza de estas dos formas en el mundo actual.

En la fase de resistencia, los procesos fisiológicos intentan recuperar la homeostasis y reparar los daños causados por los estresores. A lo largo de la vida se repiten la fase de alarma y la de recuperación.

La tercera fase de agotamiento, se produce solamente cuando el organismo permanece en un alto nivel de estrés durante un largo periodo de tiempo y no puede reparar el daño (úlceras, hipertensión, etc.)

LAS CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS/SÍNTOMAS

Síntomas comunes del estrés

Síntomas fisiológicos

- Considerable deterioro de la apariencia física
- Fatiga y cansancio crónicos
- Infecciones recurrentes, especialmente de las vías respiratorias
- Problemas de salud, como jaquecas, dolores de espalda, problemas estomacales y de la piel.
- Signos de depresión, variaciones de peso corporal o hábitos alimenticios

Síntomas emocionales

- Tedio o apatía: falta de afecto o desesperanza
- Cinismo y resentimiento

- Apariencia deprimida, expresiones de tristeza, postura encorvada
- Manifestaciones de ansiedad, frustración, desconsuelo

Síntomas de comportamiento

- Ausentismo, accidentes
- Aumento en el consumo de alcohol o cafeína; mayor consumo de cigarrillos
- Ejercicio obsesivo
- Irracional: fácil pérdida de los estribos
- Baja productividad; incapacidad de concentración o para terminar una tarea

Furnham, (1997, pp. 347)

Todas estas condiciones han incidido en que la Organización Mundial de Salud (2005) destacara que el estrés en el trabajo se constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera para el futuro un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones (Del Pino, 2005). Un lamentable ejemplo es la situación de los 24 suicidios en la empresa France Telecom, en el período febrero 2008 a 28 de setiembre 2009, atribuidos a los métodos de trabajo de esta transnacional y a su política de reorganización de recursos humanos.

Es entonces, cuando a partir de toda esta experiencia se deben emplear estrategias para manejar la situación y se produzca una nueva adaptación al entorno laboral. También es cierto que cada miembro de la organización evoluciona a su ritmo según los estresores, los factores de ajuste, la adaptación que sufran, es decir, el estrés no se limita al estudio de los efectos directos que provocan los eventos de vida estresantes, sino que investiga más allá, las posibles consecuencias, las estrategias utilizadas y las implicaciones psicológicas. Buendía, (1993).

ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.

Lazarus y Folkman (1984), definen el ‘afrontamiento’ como los esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar, reducir o tolerar las demandas internas y/o externas creadas por una transacción estresante. El papel del afrontamiento es importante ya que sus efectos pueden incidir en la salud, bien de forma directa, o bien modulando la relación entre el estresor y el bienestar, es decir amortiguando los efectos negativos de los estresores sobre la salud. El afrontamiento depende de los recursos de personalidad y del nivel educativo. (Osca., Segado y García, 2006)

“En relación con el estrés laboral, pueden establecerse las siguientes estrategias para favorecer el aprendizaje de los trabajadores en los centros de trabajo, encaminadas a evitar situaciones de estrés:

- El trabajador debería tener control de su proceso de aprendizaje. Los diseñadores de las iniciativas de aprendizaje en el trabajo deben tener en cuenta las diferencias y los estilos individuales de aprendizaje.
- La dirección de la empresa debe conceder tiempo suficiente para el proceso de aprendizaje y la subsiguiente reflexión sobre lo aprendido. Debería especificar la competencia compatible y los objetivos de producción. Idealmente, estos deberían ser expresados en términos cuantitativos de modo que las metas y resultados del aprendizaje puedan ser evaluados. La dirección de la empresa debe incorporar las nuevas tecnologías y realizar cambios organizacionales tomando en consideración las características de sus trabajadores, favoreciendo que estén preparados para utilizar adecuadamente las nuevas tecnologías.
- Las demandas de aprendizaje se añaden al volumen ordinario de trabajo, por lo que la dirección deberían calcular el costo/beneficio entre ambos. Tomar en consideración el punto de vista de los trabajadores es una clave necesaria para lograr los objetivos propuestos.”(Osca., Segado y García, 2006).

ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES PARA PREVENIR EL ESTRÉS LABORAL

Para identificar el estrés relacionado con el trabajo, sus causas y consecuencias, hay que controlar el contenido y las condiciones del trabajo, los términos del contrato, las relaciones sociales en la empresa, la salud, el bienestar y la productividad. Las principales recomendaciones para prevenir el estrés y las enfermedades relacionadas con el trabajo según (Osca., Segado y García, 2006, pp. 30) son las siguientes:

“• Horarios de trabajo y estrés: Diseñar horarios de trabajo que no entren en conflicto con las exigencias y responsabilidades no relacionadas con el trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deberían ser estables y predecibles, con una rotación que vaya en sentido mañana-tarde-noche.

- Participación/control y estrés: Permitir que los trabajadores tomen parte en las decisiones o actuaciones que afecten a sus puestos de trabajo (por ejemplo organización de tareas)

- Carga de trabajo y estrés: Asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y los recursos del trabajador y prever un tiempo de recuperación en caso de tareas especialmente arduas, físicas o mentales.

- Contenido de la tarea y estrés: Diseñar las tareas para que tengan sentido, estimulen, aporten sentimientos de satisfacción y la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos.

- Roles y estrés: Definir claramente los roles y las responsabilidades en el trabajo de cada empleado.

- Entorno social y estrés: Es importante brindar oportunidades de interacción social, incluso la posibilidad de recibir apoyo social y emocional y ayuda mutua entre compañeros de trabajo.

- Carrera profesional, perspectivas de futuro y estrés: Sería muy recomendable evitar la ambigüedad en cuestiones como la seguridad del empleo y el desarrollo de la carrera, potenciar el aprendizaje permanente y la empleabilidad.

- Desarrollar el marco legislativo para cubrir los aspectos psicosociales del trabajo.

- Incluir el estrés en el trabajo entre las causas de los accidentes y las enfermedades laborales y las relacionadas con el trabajo.
- Mejorar y ampliar los datos estadísticos referentes a discapacidades temporales o permanentes, causadas en el trabajo, introduciendo indicadores específicos del estrés en la supervisión de la salud del empleado. Ello permitiría hacer un seguimiento del estrés y sus principales características.
- Llevar a cabo estudios periódicos que permitan calcular de forma fiable los costes económicos de las consecuencias del estrés para la salud.”

ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR: EL ENFRENTADOR DEFICIENTE.

El que las personas sufran estrés o no depende en gran medida de sus estrategias para afrontarlo. Una de las distinciones que hacen Folkman y Lazarus (1980) en Furnham, (1997, pp. 345), “ha sido entre el afrontamiento centrado en problemas (a fin de resolver problemas o hacer algo para modificar la causa del estrés) y el afrontamiento centrado en las emociones (para disminuir o manejar la tensión emocional asociada o insinuada por alguna situación en especial). Sin embargo, Carver et al (1989), han distinguido entre ambos tipos de afrontamiento: algunas respuestas centradas en las emociones implican negación; otras tienen que ver con la reinterpretación positiva de los acontecimientos y otras implican más la búsqueda de apoyo social.

Las 15 estrategias que describieron Carver et al. (1989) son las siguientes:

Reinterpretación positiva y desarrollo

Afrontamiento activo

Planeación

Búsqueda de apoyo social por problemas emocionales

Búsqueda de apoyo social para problemas de influencia

Supresión de actividades de competencia

Religión

Aceptación

Desligar el comportamiento

Negación

Limitación del afrontamiento

Alcoholismo

Humor”

-Optimismo: un amortiguador del estrés

Las personas optimistas resisten mejor el estrés que aquellas pesimistas, estudios realizados por Seligman y Schulman (1988), en Furnham, (1997) demuestran que es mucho menos probable que las personas optimistas manifiesten síntomas y padecimientos físicos durante periodos altamente estresantes, como los exámenes finales. Esto se debe a que, los optimistas se centran en el manejo centrado en los problemas (elaboran planes para manejar las causas del estrés), además buscan apoyo social y evitan otras actividades hasta poder resolver los problemas existentes. Sin embargo, los pesimistas abandonan sus esfuerzos para alcanzar las metas y dejar atrás el estrés. Estos atribuyen internamente el fracaso y externamente el éxito.

-Ánimo: considerar el estrés como un desafío.

Otro factor de diferencia individual que parece distinguir a las personas resistentes al estrés de quienes son más susceptibles a sus efectos nocivos se conoce como ánimo, éstas personas presentan niveles más elevados de compromiso, más control sobre su vida y experimentan desafíos, viendo éste como una oportunidad para crecer.

ENFOQUES PERSONALES PARA ENFRENTAR EL ESTRÉS

Cambio de estilo de vida (dieta y ejercicio).

Las organizaciones intentan fomentar entre sus trabajadores una mente sana pero también un cuerpo sano, manteniendo un estilo de vida saludable con una dieta apropiada y la eliminación o reducción del consumo de alcohol, tabaco, etc. Los estresores físicos provocan mayor estrés físico.

Relajación y meditación

Las organizaciones también enseñan a los empleados métodos para relajarse como la meditación, que implica eliminar los pensamientos y concentrarse en la quietud interna.

Terapia personal cognitiva

Las personas con tendencia al perfeccionismo requieren este tipo de terapia, puesto que,

se les pide que describan los estresores y que piensen en ellos desde una perspectiva diferente. Por tanto, lo estresante se convierte en desafiante y lo imposible, en posible.

Terapia del comportamiento

Este método ayuda a superar el estrés mediante pequeños trucos a través del comportamiento.

Furnham, (1997)

Control del Estrés

Es fundamental que los estudiantes, trabajadores sociales, y otros profesionales de la intervención social aprendan a controlar el estrés, ya que este es un factor que contribuye a generar una gran variedad de problemas emocionales y conductuales, como la ansiedad, el maltrato infantil y de pareja, rabietas, sentimientos de inadecuación, agresividad física, estallidos de furia, sentimientos de hostilidad, impaciencia, tartamudeo, intentos de suicidio y depresión. Según Zastrow (2008), contribuye a enfermedades físicas como; migrañas, infarto, arritmia, angina de pecho, diabetes, alcoholismo, etc. Los trastornos relacionados con el estrés son uno de los principales problemas de salud en la sociedad actual.

Las personas que mantienen a raya esta patología tienen una mayor calidad de vida que otras que no superan el estrés. Por todo esto, aprender a relajarse es importante para tratar los trastornos físicos y emocionales, y facilitar la recuperación.

Como hemos visto anteriormente con algunos autores citados el estrés se define como reacción fisiológica y emocional a un factor de estrés (estresores). Asimismo, Zastrow, (2008), afirma que un factor de estrés puede ser una exigencia o una situación que altera el equilibrio de una persona, desencadenando una respuesta. A cada instante, nuestro cuerpo debe responder mediante la adaptación o el ajuste a estresores. De cada individuo depende, cambiar el discurso interno, y adaptarse a dichos estresores de la mejor manera posible, para crear una respuesta positiva y tener una mejor calidad de vida.

Capítulo II: Objetivos

La investigación llevada a cabo permitirá un análisis de variables que darán a conocer el fenómeno del “estrés laboral” en la profesión de bombero. La prevención a la hora de reducir el estrés en esta profesión reforzará el entorno laboral, personal y social produciéndose así el empoderamiento de las personas ante situaciones de amenaza. Asimismo, se pretende alcanzar un equilibrio en el nivel de respuesta de alarma y eficiencia en la realización de la tarea, lo que supone la modificación del discurso interno de cada individuo y a posteriori disminuir los niveles de respuesta de alarma para ajustarlos al nivel óptimo. Esto significa, que las personas implicadas en este aprendizaje lleguen a observar estas situaciones como algo positivo, por lo tanto solo surgiría el llamado “estrés saludable”, indispensable para realizar cualquier tarea cotidiana. A largo plazo, este cambio se transformaría en una mejora e innovación de las organizaciones en materia de salud laboral y estrés ocupacional. Aportando nuevas ideas y abriendo fronteras a la profesión de Trabajo Social en el área de Salud Mental. Por lo tanto, para llevar a cabo la presente investigación se formula un problema y los siguientes objetivos:

FORMULACION DEL PROBLEMA

Por lo expuesto anteriormente, resulta de gran interés realizar esta investigación, donde se pretende responder al interrogante ¿Qué relación existe entre estrés laboral, la percepción del mismo y las estrategias de afrontamiento en las profesiones de mayor riesgo?

OBJETIVOS DEL TRABAJO

OBJETIVO GENERAL.

Identificar el nivel de estrés en la profesión de bombero, la percepción del mismo, y las estrategias de afrontamiento.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

Identificar las situaciones que, en el ámbito de esta profesión, son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores. Explorar la vinculación entre el estrés percibido y/o vivenciado con el bienestar psicológico y la forma de afrontar este fenómeno.

*Capítulo III:
Hipótesis*

Los profesionales en riesgo (bomberos), se encuentran afectados por estrés laboral, el cual impacta directamente en el bienestar físico, psicológico y socio laboral.

Los profesionales en riesgo sufren menor o mayor estrés en relación a los estilos de afrontamiento a los que recurren.

Las variables sociodemográficas (edad, sexo, ocupación, etc.) influyen en cada profesional, en cuanto al nivel de estrés se refiere.

La promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento de la salud mental y buenas prácticas en el entorno laboral de los bomberos va directamente relacionado con el nivel de estrés que perciben o experimentan.

Capítulo IV: Marco Metodológico

AREA DE ESTUDIO

Se eligió para el estudio la provincia de Santa Cruz de Tenerife, (San Miguel de Abona), en concreto el Consorcio de Bomberos de Tenerife.

TIPO DE INVESTIGACION

Este trabajo de fin de grado es un estudio de investigación, de tipo correlacional con el que se pretende estimar las relaciones entre nivel de estrés laboral, percepción del mismo y estrategias para afrontarlo. Basado en un enfoque cuantitativo. Los estudios correlacionales son los que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables. Es decir intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

POBLACIÓN Y MUESTRA.

POBLACION OBJETIVO

La población objeto de estudio está representada por los profesionales siguientes:
30 Bomberos.

UNIVERSO

Está representado por 30 empleados (hombres) de una institución pública encargada de la seguridad ciudadana del municipio de San Miguel de Abona. A los cuales se les entregó durante el mes de junio de 2017, el cuestionario (ver anexos).

MUESTRA

De los 30 cuestionarios repartidos en el parque de bomberos de San Miguel de Abona (Santa Cruz de Tenerife), se obtiene una muestra total de 30 cuestionarios que se entregaron completos. Por lo tanto el porcentaje de devolución es del 100 %.

MÉTODOS Y TÉCNICAS UTILIZADAS

La investigación posee un diseño estructurado, con un método hipotético-deductivo, utilizando como instrumento la técnica del cuestionario.

Los cuestionarios a utilizar en la investigación son:

Para evaluar el nivel de estrés: empleado por la OIT/OMS sustentado por Ivancevich & Matteson en 1989, aplicado en el método llamado de Michigan (20).pretende medir estresores organizacionales, grupales e individuales. Entre los estresores organizacionales están: el clima, la estructura, el territorio, la tecnología y la influencia del líder. Los aspectos individuales hacen referencia a ambigüedad del rol, conflicto de rol, sobre carga de trabajo, los relativos al desarrollo de la carrera y responsabilidad por otras personas.

Para evaluar las estrategias de afrontamiento del estrés:

Se ha utilizado el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) Chorot y Sandín (1987), es una medida de autoinforme diseñada para evaluar siete estilos básicos de afrontamiento, de los cuales, se han elegido cuatro: (1) focalizado en la solución del problema, (2) autofocalización negativa, (3) evitación y (4) búsqueda de apoyo social.

Capítulo V: Resultados

Análisis de fiabilidad

Instrumento estrés

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	25

Para determinar la fiabilidad de nuestra escala de medida (cuestionario de estrés laboral) hemos calculado el Alfa de Cronbach, el cual nos arroja un coeficiente de .927, esta puntuación nos indica que nuestra escala tiene muy buena consistencia interna.

Instrumento afrontamiento

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,662	24

Para determinar la fiabilidad de nuestra escala de medida (cuestionario de afrontamiento del estrés) hemos pedido el Alfa de Cronbach, el cual nos arroja un coeficiente de .662, esta puntuación nos indica que nuestra escala tiene una consistencia interna aceptable.

Estadísticos descriptivos

Estadísticos				
		Edad	Antigüedad en el puesto	Horas de trabajo por semana
N	Válidos	30	30	26
	Perdidos	0	0	4
	Media	44,7000	15,4333	51,3077
	Desv. típ.	3,87877	6,26805	10,25581
	Rango	15,00	20,00	32,00
	Mínimo	38,00	6,00	40,00
	Máximo	53,00	26,00	72,00

Nuestra muestra se compone de 30 bomberos de edades comprendidas entre los 38 y los 53 años. Llevan una media de 15,43 años trabajando en el puesto y trabajan una media de 51,30 horas por semana. 15 de ellos están casados y 13 solteros mientras que solo uno está divorciado.

Edad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	38,00	1	3,3	3,3
	40,00	3	10,0	13,3
	41,00	3	10,0	23,3
	42,00	2	6,7	30,0
	43,00	2	6,7	36,7
Válidos	44,00	4	13,3	50,0
	45,00	7	23,3	73,3
	46,00	1	3,3	76,7
	47,00	1	3,3	80,0
	48,00	1	3,3	83,3
	50,00	1	3,3	86,7
	51,00	1	3,3	90,0

ESTRÉS EN PROFESIONES DE RIESGO

52,00	2	6,7	6,7	96,7
53,00	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Soltero	13	43,3	44,8	44,8
Casado	15	50,0	51,7	96,6
divorciado	1	3,3	3,4	100,0
Total	29	96,7	100,0	
Perdidos Sistema	1	3,3		
Total	30	100,0		

Antigüedad en el puesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
6,00	1	3,3	3,3	3,3
7,00	4	13,3	13,3	16,7
10,00	3	10,0	10,0	26,7
11,00	1	3,3	3,3	30,0
13,00	3	10,0	10,0	40,0
14,00	1	3,3	3,3	43,3
15,00	7	23,3	23,3	66,7
Válidos 18,00	1	3,3	3,3	70,0
19,00	1	3,3	3,3	73,3
22,00	1	3,3	3,3	76,7
23,00	2	6,7	6,7	83,3
24,00	1	3,3	3,3	86,7
25,00	3	10,0	10,0	96,7
26,00	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Horas de trabajo por semana

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
40,00	3	10,0	11,5	11,5
45,00	2	6,7	7,7	19,2
Válidos 48,00	16	53,3	61,5	80,8
68,00	1	3,3	3,8	84,6
72,00	4	13,3	15,4	100,0
Total	26	86,7	100,0	
Perdidos Sistema	4	13,3		
Total	30	100,0		

Estadísticos

	total estrés	Focalizado en la solución del problema	Autofocalización negativa	Evitación	Búsqueda de apoyo social
N Válidos	30	30	30	30	30
Perdidos	0	0	0	0	0
Media	70,5000	17,0000	6,1000	9,5000	9,4667
Desv. típ.	23,09613	4,28309	2,92846	5,01549	5,04964
Asimetría	,938	-,415	1,139	,570	,054
Error típ. de asimetría	,427	,427	,427	,427	,427
Curtosis	,671	,023	4,115	1,081	-,865
Error típ. de curtosis	,833	,833	,833	,833	,833
Rango	97,00	17,00	16,00	24,00	18,00
Mínimo	37,00	7,00	,00	,00	,00
Máximo	134,00	24,00	16,00	24,00	18,00

Medimos su estrés laboral a través del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (Matterson e Ivanevich, 1977, 1982 y 1985) y encontramos que ninguno de ellos tiene alto nivel de estrés, si bien la media es de 70,5 y los niveles mínimo y máximo son 37 y 134 respectivamente. La asimetría de esta variable es positiva y estadísticamente

significativa, lo cual significa que la curva de la distribución se desplaza hacia la izquierda, concentrándose en torno a los valores bajos. El coeficiente de variación de esta variable es del 32,7% lo cual significa que los valores están dispersos entre sí.

En cuanto al afrontamiento del estrés la media más alta la obtuvo la “focalización en la solución del problema” ($x=17$), esta variable también tiene el coeficiente de variación más bajo (25%), mientras que el resto de variables de afrontamiento tiene un coeficiente de variación muy alto (47%, 52% y 53% respectivamente), esto significa que los datos de estas variables están muy dispersos entre sí.

Análisis de datos

Correlaciones			
		total estrés	Antigüedad en el puesto
total estrés	Correlación de Pearson	1	,490**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	30	30
Antigüedad en el puesto	Correlación de Pearson	,490**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	30	30

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Hacemos una correlación de Pearson entre la puntuación de estrés total y la antigüedad en el puesto y encontramos que existe una relación moderada entre ambas variables, la cual es positiva y significativa al 1% ($p<0,01$). Por tanto, podemos decir que conforme aumenta la antigüedad en el puesto aumenta también el nivel de estrés.

		total estrés	Autofocalización negativa
total estrés	Correlación de Pearson	1	,646**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Autofocalización negativa	Correlación de Pearson	,646**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Realizamos una correlación de Pearson entre la puntuación total en estrés y la autofocalización negativa encontrando que existe una relación alta, positiva y significativa al 1% ($p < 0,01$) entre ambas variables. Esto quiere decir que conforme aumenta el estrés también aumenta la autofocalización negativa como manera de lidiar contra él.

		total estrés	Evitación
total estrés	Correlación de Pearson	1	,395*
	Sig. (bilateral)		,031
	N	30	30
Evitación	Correlación de Pearson	,395*	1
	Sig. (bilateral)	,031	
	N	30	30

*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Encontramos que existe una relación baja, positiva y significativa al 5% ($p < 0.05$) entre el nivel de estrés y la evitación como manera de afrontarlo. Por tanto, conforme aumenta el nivel de estrés aumenta la evitación como forma de afrontamiento.

Prueba de homogeneidad de varianzas

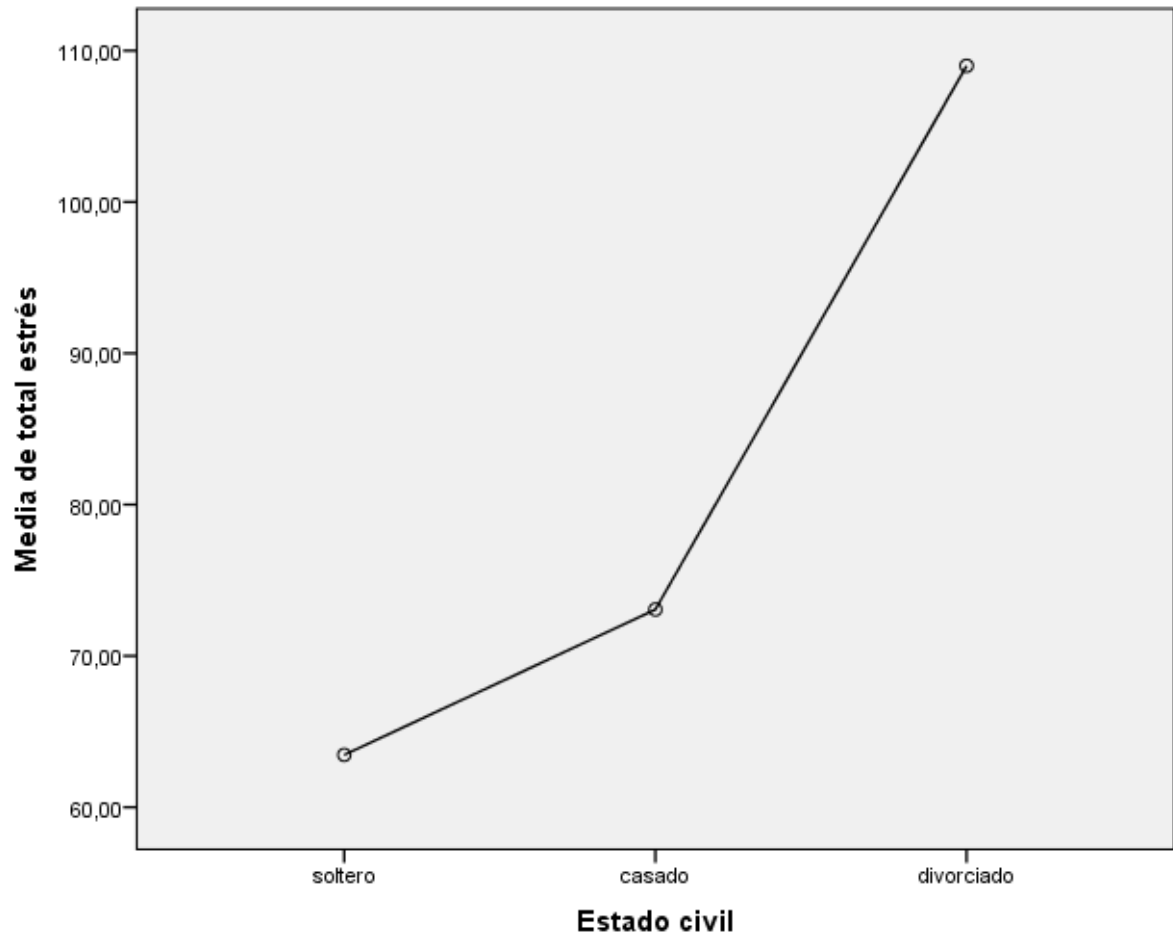
	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
total estrés	2,055	1	26	,164
Focalizado en la solución del problema	,004	1	26	,953
Autofocalización negativa	6,097	1	26	,020
Evitación	,103	1	26	,751
Búsqueda de apoyo social	,225	1	26	,639

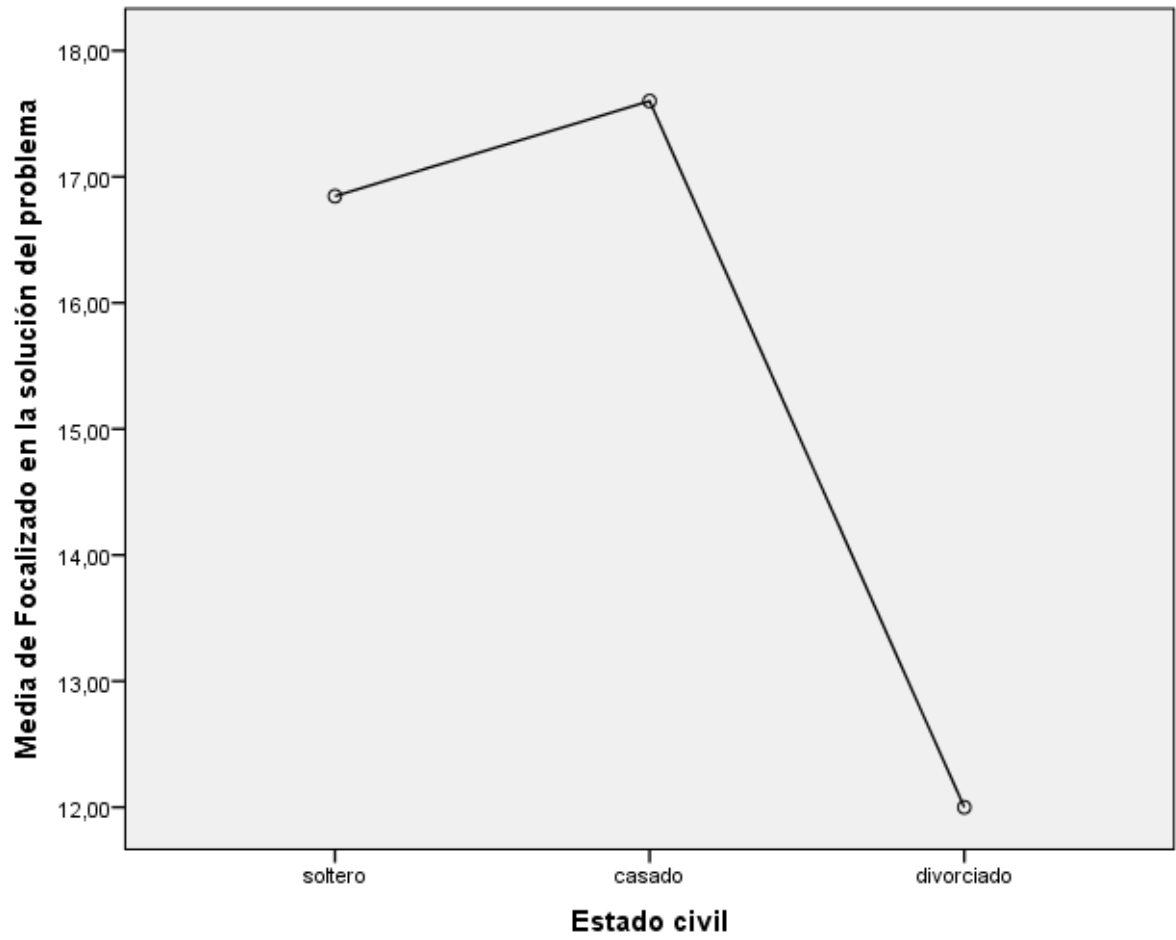
Realizada una prueba de Levene obtenemos que todas las variables seleccionadas, salvo la “autofocalización negativa” son aptas para realizar la prueba de anova dado que la significación asociada es mayor que 0.05.

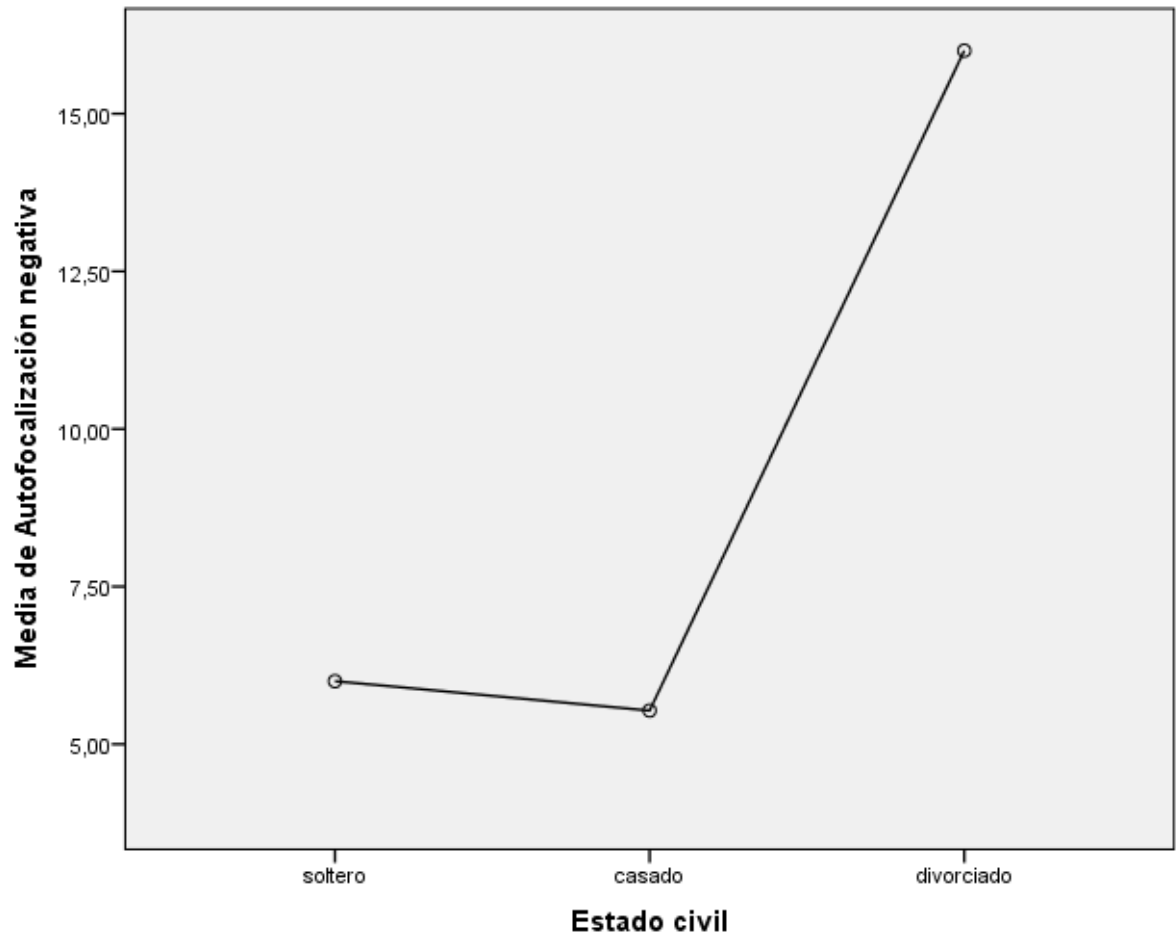
ANOVA de un factor: estado civil

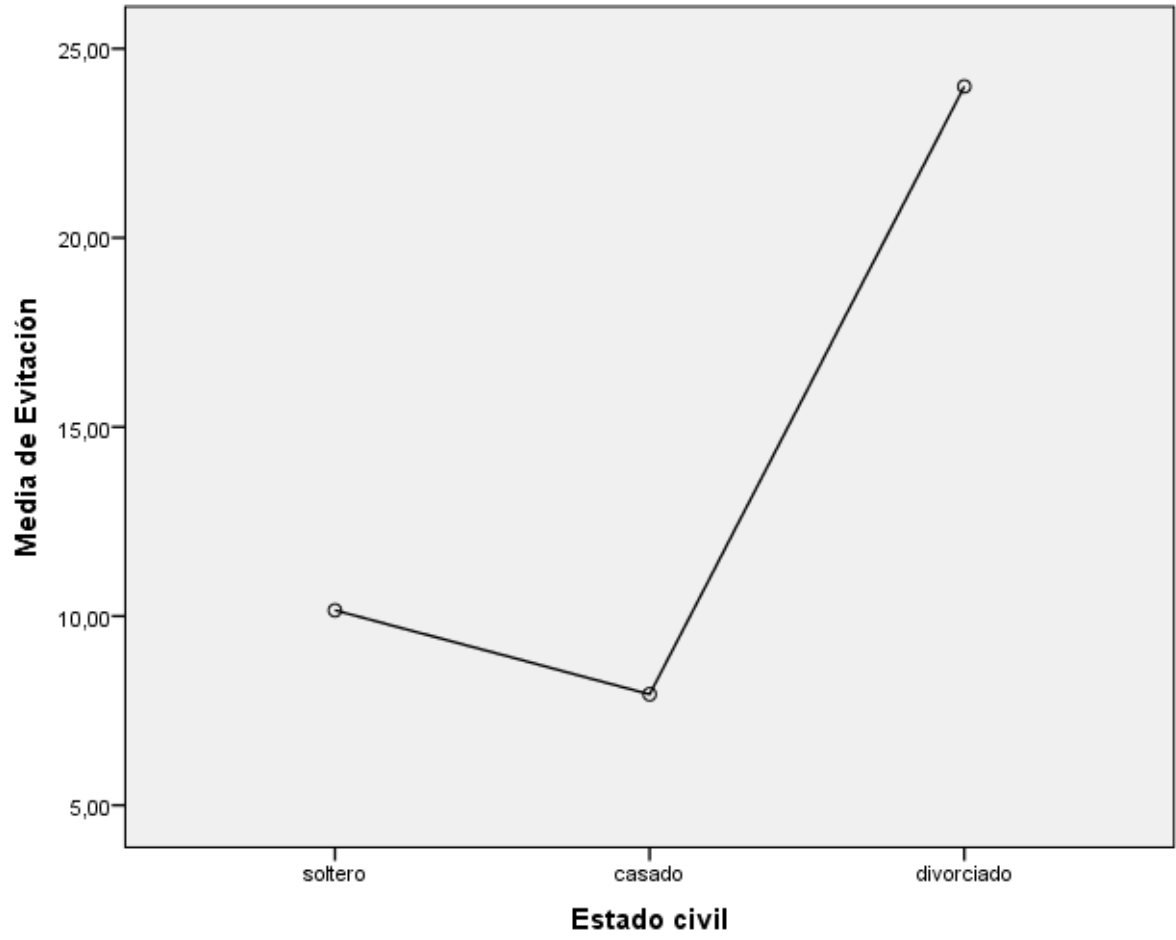
		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
total estrés	Inter-grupos	2217,836	2	1108,918	2,212	,130
	Intra-grupos	13034,164	26	501,314		
	Total	15252,000	28			
Focalizado en la solución del problema	Inter-grupos	30,570	2	15,285	,799	,460
	Intra-grupos	497,292	26	19,127		
	Total	527,862	28			
Autofocalización negativa	Inter-grupos	102,956	2	51,478	9,184	,001
	Intra-grupos	145,733	26	5,605		
	Total	248,690	28			
Evitación	Inter-grupos	252,616	2	126,308	6,890	,004
	Intra-grupos	476,626	26	18,332		
	Total	729,241	28			
Búsqueda de apoyo social	Inter-grupos	134,787	2	67,393	3,000	,067
	Intra-grupos	584,041	26	22,463		
	Total	718,828	28			

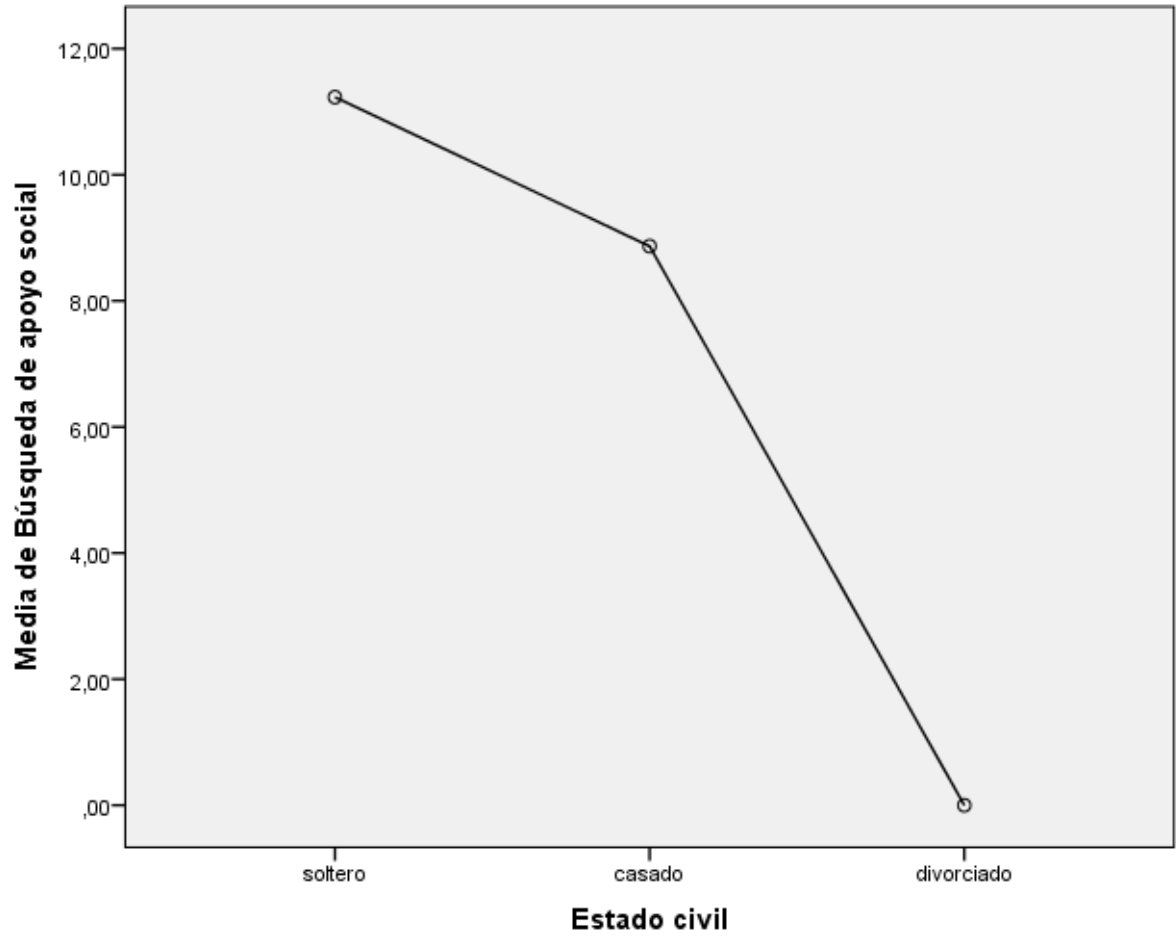
De la prueba de anova debemos señalar el resultado hallado para la variable “evitación”. Por tanto, existen diferencias en cuanto al afrontamiento del estrés en función del estado civil.











Capítulo V9: Análisis de datos y discusión

La fiabilidad de este estudio de investigación, y de la escala de medida (cuestionario) utilizada viene dada por el cálculo de Alpha de Cronbach, el cual nos indica un coeficiente de 927, es decir, que nuestra escala es totalmente fiable.

La muestra seleccionada es de 30 profesionales de una institución pública (consorcio de bomberos de Tenerife), con edades comprendidas entre los 38 y 53 años. Estos trabajadores, llevan una media de 15.43 años en el puesto y trabajan una media de 51.30 horas semanales, 15 de ellos están casados, 13 solteros y 1 divorciado.

Medimos su estrés laboral a través del cuestionario de la OIT-OMS (Matterson e Ivanchevich, 1977), y la escala de estilos o estrategias de afrontamiento de (CAE) Chorot y Sandín (1987). Y encontramos que, ninguno de ellos posee alto nivel de estrés, la media se encuentra en 70.5 y los niveles mínimo y máximo son 37-134 respectivamente. Por tanto, los profesionales sufren un nivel intermedio de estrés.

En cuanto al afrontamiento de este estrés, la subescala más utilizada por los profesionales es “focalizado en la solución del problema”.

Las correlaciones entre variables, son más significativas en antigüedad del puesto, autofocalización negativa y la evitación. Es decir, conforme aumentan estas tres condiciones lo hace también el nivel de estrés en cada individuo.

Existen diferencias en cuanto al afrontamiento del estrés en función del estado civil y en cuanto a la media total de estrés.

Por un lado, los profesionales solteros y casados sufren menor estrés que los divorciados.

Los hombres solteros y casados se focalizan más en la solución del problema y no tanto en la evitación. Y por último, los solteros y casados superan la media en cuanto a la búsqueda de apoyo social.

Capítulo V99: Conclusiones

La realización de este estudio de investigación, demuestra que la dispersión de datos es muy evidente en cuanto a la medición del fenómeno del estrés se refiere. Puesto que, después de recabar datos de una profesión considerada de riesgo por la dificultad de sus tareas y el desempeño que requiere, no se observa un gran incremento del estrés laboral. Las escalas de medición para un fenómeno tan abstracto como el estrés no se cumplen para el individuo solo para el conjunto o la organización. Cada profesional, tiene una percepción distinta de los estímulos o amenazas en su entorno laboral, con lo cual con un instrumento como es el cuestionario, acerca a la realidad del colectivo y nos permite realizar correlaciones entre las variables sociodemográficas, el nivel de estrés y los estilos de afrontamiento de éste, pero no nos permite conocer a fondo el discurso interno del individuo como tal, la actitud hacia el suceso o situación específica de estrés.

Aun así, los datos arrojan siempre información valiosa, actual y real de las condiciones laborales en las cuales se encuentra cualquier colectivo. Nos ayuda a corroborar nuestras hipótesis, en este caso;

Los profesionales en riesgo sufren menor o mayor estrés en relación a los estilos de afrontamiento a los que recurren.

Las variables sociodemográficas (edad, sexo, ocupación, etc.) influyen en cada profesional, en cuanto al nivel de estrés se refiere.

Donde ambas se cumplen.

Capítulo V999: Limitaciones del estudio

La primera limitación es la dificultad para recaudar los permisos necesarios para el registro de entrada en las instituciones públicas. El tamaño de la muestra se ha visto significativamente modificado por este hecho. No se pudo realizar una comparación de variables entre las diferentes profesiones de riesgo, (policías, profesores/as, bomberos) y trabajadores/as sociales. Al no existir comparación alguna entre diversas ocupaciones, no existen datos reales de cual profesión está más expuesta a estrés laboral, sin embargo, se ha utilizado la información recabada para observar la correlación entre variables de la misma población, (bomberos). Por lo tanto la muestra fue significativa para este colectivo, ya que se hicieron comparaciones entre el nivel de estrés y estilos de afrontamiento según edad, antigüedad en el puesto, estado civil, etc. Conociéndose así datos más específicos en cuanto a cada individuo. El estrés laboral percibido, las formas de aceptar las condiciones de trabajo, su actitud hacia el puesto, en definitiva una experiencia más y una línea de investigación que queda abierta para futuros investigadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

Casullo, M. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Paidós.

Campos, M. A. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de San Salvador.

De la Gándara, J., y Fuentes, J.C. (1999). *Angustia y Ansiedad. Causas, síntomas y tratamiento*. Madrid: Pirámide.

O'Hanlon, B. (2005). *Creecer a partir de la crisis. Cómo convertir una situación difícil o traumática en una oportunidad de cambio personal*. Barcelona: Paidós.

Buendía, J. (coord.).(1993). *Estrés y psicopatología*. Madrid: Pirámide.

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

Muñoz, M., y Roa, A. (2002). *Instrumentos de evaluación en salud mental*. Madrid: Pirámide.

Fernández, J., M. (2005). *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia*. Madrid: Pirámide.

López, J., J. (2003). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Madrid: Masson.

Ramírez, A. (1997). *La sociedad y tú, todo un reto*. Salamanca: Amarú.

Zastrow, C. (2008). *Trabajo social con grupos*. Madrid: Paraninfo.

Llaneza, F., J. (2004). *Ergonomía y psicopatología humana*. Valladolid: Lex Nova.

Furnham, A. (1997). *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford.

Farré, J., M^a. (2005). *Psicología para todos. Guía completa para el crecimiento personal. Relaciones de grupo, estrés y dolor*. Barcelona: Océano.

Barrero, A. (2008). *Estrés y ansiedad. Superación interactiva*. Madrid: Hobby.

Miró, T. y Simón, V. (2012). *Mindfulness en la práctica clínica*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Hawkins, P. (2007). *Hipnosis y estrés. Guía para profesionales*. Bilbao: Desclée de Browner.

Stavroula Leka B., Amanda Griffiths y Cox T. (1999). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido.

Webgrafía

Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés.

http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/fact_psicosoc.htm

Mingote., Del Pino., Sánchez, et al. (2001) Med. segur. trab. vol.57 supl.1 Madrid
<http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500012> extraído el día 1 de octubre de 2016.

Síntomas del estrés. [Documento www]. Recuperado: 18 de julio del 2017 <http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml?monosearch>

Estrés laboral. [Documento www]. Recuperado 8 de agosto de 2017. Sindicato de Enfermería de España (SATSE).

http://www.satse.es/salud_laboral/guia_preencion_estres.htm

Causas y efecto del estrés laboral. [Documento www]. Recuperado 27 de agosto de 2017. <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estreslaboral.shtml?monosearch>

Stavroula Leka B.A., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido.

Duran M.M. Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*. Enero-julio 2010 1 (1):71-84

ANEXOS

CUESTIONARIO. ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario es un instrumento de medida del estrés laboral y estrategias o estilos de afrontamiento. Los resultados de éste cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún momento serán accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

Edad: _____ Sexo: _____ Estado Civil: _____ Ocupación: _____

Especialidad: _____ Horas/semana _____ Antigüedad en el puesto: _____

ESCALA 1. EL ESTRÉS

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

Niveles de estrés	1 Nunca	2 Raras veces	3 ocasio nalme nte	4 Algunas veces	5 Frecuente mente	6 General mente	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 desarrollo.							
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.							

ESTRÉS EN PROFESIONES DE RIESGO

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.							

ESCALA 2. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Nunca 0 Pocas veces 1 A veces 2 Frecuentemente 3 Casi siempre 4

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

1. Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente	0 1 2 3 4
2. Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal	0 1 2 3 4
3. Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas	0 1 2 3 4
4. Le conté a familiares o amigos cómo me sentía	0 1 2 3 4
5. Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados	0 1 2 3 4
6. No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas	0 1 2 3 4
7. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema	0 1 2 3 4
8. Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema	0 1 2 3 4
9. Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo	0 1 2 3 4
10. Comprendí que yo fui el principal causante del problema	0 1 2 3 4
11. Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema	0 1 2 3 4
12. Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema	0 1 2 3 4
13. Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema	0 1 2 3 4
14. Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación	0 1 2 3 4
15. Procuré no pensar en el problema	0 1 2 3 4
16. Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal	0 1 2 3 4
17. Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas	0 1 2 3 4
18. Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema	0 1 2 3 4
19. Practiqué algún deporte para olvidarme del problema	0 1 2 3 4
20. Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir	0 1 2 3 4

ESTRÉS EN PROFESIONES DE RIESGO

21. Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema	0 1 2 3 4
22. Me resigné a aceptar las cosas como eran	0 1 2 3 4
23. Intenté olvidarme de todo	0 1 2 3 4
24. Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos	0 1 2 3 4

CUESTIONES.

En cuanto a los factores o riesgos psicosociales (estrés), del personal laboral en la organización;

- ¿Existe PROMOCIÓN, PREVENCIÓN, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO de la salud mental y buenas prácticas en su entorno laboral?
-