

Breve revisión de literatura sobre el estrés laboral

■ ■ Jaime Isaac Villarreal Villanueva*

Resumen

El presente artículo de divulgación tiene como objetivo informar al lector sobre el contexto histórico y el estado del arte actual en el tema de estrés ocupacional, así como estrategias sencillas para poder tratar los posibles síntomas que puedan presentarse de índole psicológico o fisiológico.

Contexto histórico

El estrés, desde el punto de vista de Hans Selye (1957) es una consecuencia inevitable de la vida y, por lo tanto, también de las organizaciones. En Estados Unidos, una de las causas del aumento del estrés es que la edad laboral promedio se ha incrementado en un 16.8% en las últimas dos décadas (Murphy, 1984). Este fenómeno no es exclusivo para el continente americano, pues la Confederación de la Industria Británica informó que el estrés es la segunda causa más alta del ausentismo entre los trabajadores en el Reino Unido y la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo registró que el estrés afecta a un tercio del continente (Giga *et al.*, 2003). En Australia, la mayoría de los estados informan un aumento en el número de reclamaciones de indemnización anuales como resultado del estrés en el lugar de trabajo (Caulfield *et al.*, 2004).

Es de relevancia mencionar que los conceptos estrés ocupacional, *estrés organizacional*, *estrés laboral* y el estrés relacionado con el trabajo se conceptualizan indistintamente en el fundamento de que *ocupación y trabajo* son conceptos comúnmente indistinguibles.

*Ingeniero Mecánico Administrador y maestro en Administración Industrial y de Negocios con orientación en Relaciones Industriales por la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la UANL, y doctor en Psicología con orientación en Psicología Laboral y Organizacional por la Facultad de Psicología de la misma institución. Fue docente de la Preparatoria No. 3 y actualmente se desempeña como profesor de Tiempo Completo y coordinador de Capital Humano en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica.

El estrés ocupacional ha ganado más atención en los últimos años, ya que el número de empleados que lo experimentan es cada vez más grande y es considerado como una condición interminable causada por las condiciones en el lugar de trabajo, que se enreda e influye de manera antagónica en el progreso del empleo de los trabajadores y su prosperidad general (Yahaya *et al.*, 2009); este se produce cuando los empleados tratan de ajustar sus condiciones psicológicas y fisiológicas a las demandas laborales, lo que generalmente causan que el funcionamiento normal de la mente y en ocasiones el de cuerpo se degrade. El estrés ocupacional también contribuye a una serie de dificultades y obstáculos para la organización en forma de ausencias, pérdida de eficiencia, etc. (Suleman *et al.*, 2018).

Se han explorado diferentes causas subyacentes que contribuyen al estrés en diversas organizaciones, como carga de trabajo, conflictos entre trabajadores y organizaciones, ambigüedad de rol, relaciones interpersonales indeseables y decepcionantes, cliente contacto, independencia laboral y apoyo social; a partir de esto se han encontrado estresores que constantemente aparecen en la literatura: carga de trabajo, presión de tiempo, cambio educativo, investigación, estilos de liderazgo, innovación, reorganización y recursos insuficientes (Willis, 2005).

El estrés ocupacional no es un término nuevo en los estudios del comportamiento del Capital Humano y se sabe que es una de las principales razones del ausentismo y bajo rendimiento laboral, además de que es considerado como la “epidemia de la sociedad moderna” (Abbas *et al.*, 2019) y se le atribuye, solo en México, el 13% de la caída de la productividad en las empresas (Hernández, 2014).



El estrés laboral puede provocar afectaciones físicas y mentales.

Modelos teóricos

Los entornos de trabajo perjudiciales o promotores de la salud se definen por la interacción entre las emociones, comportamientos e interrelaciones de una persona y su entorno social. Los enfoques biomédicos tradicionales no pueden medir directamente esta interacción, si bien las mediciones directas pueden centrarse en características del lugar de trabajo, el carácter estresante de un factor psicosocial se evalúa más apropiadamente mediante el uso de datos obtenidos de cuestionarios y entrevistas. Pero, dada la complejidad y variabilidad de los factores psicosociales relacionados con el trabajo, estas mediciones deben basarse en un modelo teórico (Siegrist *et al.*, 2004).

Existen múltiples modelos teóricos que explican el fenómeno de estrés laboral y vale la pena explorar y profundizar en algunos para conseguir un panorama general de qué es lo que se toma en cuenta en cada uno de ellos, y con eso determinar cuál es el modelo más adecuado a este estudio.

a) *La Teoría del ajuste persona-entorno (Teoría P-E)*

Es un modelo que evalúa las interacciones entre las características de las personas y como estas contribuyen al bienestar (o malestar) del trabajador; es uno de los modelos de estrés laboral más antiguo propuesto por French, Rogers y Cobb en 1974, y propone que el estrés aumenta cuando existe un desajuste entre estos dos actores, en donde el “entorno” está dividido en dos tipos: el *entorno objetivo*, que está conformado no solo por los elementos físicos sino por aquellas situaciones y

eventos que existen independientes de la persona; y en contraposición, el *entorno subjetivo* son todas aquellas situaciones tal y como las interpreta la persona en cuestión.

Una de las debilidades del modelo de la Teoría P-E es que carece de una definición clara de estrés y causa que en algunas investigaciones donde esta teoría es utilizada se opte por definir el estrés y en algunas otras no. Esta omisión, que en un principio pareciera grave, no afecta la validez interna de la teoría.

La Teoría P-E indica algunas consecuencias del desajuste entre los dos actores principales, las cuales se clasifican en tres tipos: el primero son consecuencias psicológicas, las cuales incluyen ansiedad, insomnio y disforia. Las consecuencias fisiológicas incluyen: presión arterial elevada, incremento en la concentración de colesterol en la sangre y un sistema inmune debilitado; finalmente, las consecuencias conductuales, las cuales incluyen adicciones en general, ausentismo, desórdenes alimenticios, entre otros (Edwards & Caplan, 1998).

b) *Modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa*

Otro modelo importante que se centra en el estrés laboral es el propuesto por Siegrist (1996), llamado Modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa; este asume que el esfuerzo en el trabajo se realiza como parte de un contrato basado en la norma de reciprocidad social donde las recompensas se proporcionan en términos de dinero, estima y oportunidades profesionales, incluida la seguridad laboral. Además, el modelo asume que los contratos de trabajo a menudo no se especifican completamente y no brindan un intercambio simétrico donde existe una equivalencia completa entre los esfuerzos solicitados y las recompensas otorgadas. En particular, este es el caso cuando hay pocas opciones hacia los empleados por parte de los empleadores, como la falta de alternativas en el mercado laboral (por ejemplo, bajo nivel de habilidades) o movilidad restringida.

Según el modelo, la falta de reciprocidad en términos de “costos” altos y “ganancias” bajas provoca emociones negativas en las personas expuestas. Los sentimientos de no ser apreciado de manera adecuada o de ser tratado injustamente y las decepciones resultantes de recompensas

inapropiadas, van acompañadas de reacciones de tensión sostenidas en el sistema nervioso autónomo. Esto se debe a que la experiencia recurrente de la deficiencia de recompensa en un rol social central perjudica la autorregulación exitosa. Por lo tanto, a largo plazo, el desequilibrio entre un gran esfuerzo y una baja recompensa en el trabajo aumenta la susceptibilidad a las enfermedades como resultado de las continuas reacciones de tensión.

Las personas que se caracterizan por un patrón motivacional de compromiso excesivo relacionado con el trabajo y una gran necesidad de aprobación tienen un mayor riesgo de tensión debido al intercambio no simétrico. Por ejemplo, pueden exponerse más a menudo a altas exigencias en el trabajo o exagerar sus esfuerzos más allá de lo formalmente necesario. Como resultado, aumenta su susceptibilidad a la frustración de las expectativas de recompensa.

En resumen, este modelo teórico se basa en la hipótesis sociológica de que el intercambio social formalizado, mediado a través de roles sociales centrales (el rol de trabajo), tiene sus raíces en contratos de reciprocidad de costo y ganancia. Define las condiciones estructurales de los contratos no simétricos que resultan en tensión por un desequilibrio entre un esfuerzo elevado y una recompensa baja. Además, aborda las diferencias individuales en la experiencia de este desequilibrio (compromiso excesivo), asumiendo una modificación del efecto del compromiso excesivo sobre la asociación del desequilibrio esfuerzo-recompensa con la salud.

c) Modelo de control de las demandas laborales

Es una alternativa al momento de explicar el fenómeno de estrés laboral y su popularidad se debe principalmente a su simplicidad, la facilidad con la que se puede probar empíricamente y las implicaciones prácticas que se pueden extraer de este modelo.

La premisa básica del modelo es que los trabajos más estresantes son aquellos en los que los empleados están sujetos a altos niveles de exigencia, pero al mismo tiempo tienen muy poco control sobre su trabajo. Un ejemplo clásico de este tipo de trabajo sería el de un trabajador de una línea de producción. Este tipo de trabajador puede tener

una cuota de producción difícil de cumplir, pero al mismo tiempo tiene poco o ningún control sobre el ritmo de la línea de producción o cómo se produce el producto (Karasek Jr., 1979).

El modelo propone que el control que se tiene sobre trabajo afecta la tensión que se experimenta. De hecho, Karasek (1979) propuso que los trabajos de alta demanda, alto control o "activos" ayudan a mejorar la satisfacción laboral de los empleados y brindan la oportunidad de participar en tareas desafiantes y aprender nuevas habilidades.

Sin embargo, durante los últimos 30 años, la investigación ha sido inconsistente con respecto a la interacción entre las demandas y el control en la predicción de varios tipos de estresores. Una de las principales razones de tal inconsistencia es que existe desacuerdo entre los investigadores sobre la forma adecuada de probar el modelo, ya que la mayoría de los investigadores optan por probarlo estadísticamente comprobando las interacciones que existen entre las demandas del trabajo y el control que se tiene sobre él, a lo que el autor responde que aún sin esta interacción estadística el modelo sigue siendo consistente.

Los dos tipos de trabajo según el modelo son los trabajos de alta demanda y de baja demanda. Las principales razones por las que los trabajos de alta demanda son tan perjudiciales para la salud es que las altas exigencias y el escaso control impiden la capacidad de una persona para completar el trabajo en un período de tiempo específico y realizar su trabajo tan bien como le gustaría. Cuando las personas tienen demasiadas tareas que realizar y poco control sobre cómo realizarlas, continuamente dedican grandes cantidades de recursos cognitivos a esas tareas, lo que da como resultado un nivel elevado de excitación fisiológica y un aumento de la tensión cardiovascular y del sistema nervioso.

Los trabajadores en "trabajos pasivos", o trabajos con bajas demandas y bajo control, tienen una reducción gradual de la actividad general de resolución de problemas, aburrimiento e insatisfacción debido al hecho de que la repetición constante de una tarea da como resultado una disminución de la capacidad de desafío intelectual. Un ejemplo de trabajo pasivo sería el de guardia de seguridad nocturno. Un individuo así tiene muy pocas demandas laborales (quizás, aparte de permanecer

despierto), pero tiene muy poco que decir sobre cómo se realiza el trabajo. La insatisfacción y la tensión asociadas con los “trabajos pasivos” se deben presumiblemente al aburrimiento asociado con demandas laborales de tan bajo nivel.

d) *Modelo de las demandas y recursos laborales*

En el corazón del modelo Job Demands-Resources (JD-R), propuesta por Bakker y Demerouti en 2007, se encuentra el supuesto de que, si bien toda ocupación puede tener sus propios factores de riesgo específicos asociados con el estrés laboral, estos factores se pueden clasificar en dos categorías generales (es decir, demandas y recursos laborales), constituyendo así un modelo general que se puede aplicar a varios entornos ocupacionales, independientemente de las demandas particulares y los recursos involucrados.

Las demandas laborales se refieren a los aspectos psicológicos, sociales u organizacionales del trabajo que requieren un mantenimiento físico, esfuerzo o habilidades psicológicas (cognitivas y

emocionales) y, por lo tanto, son asociadas con ciertos costos fisiológicos y/o psicológicos. Los ejemplos son una alta presión laboral, un entorno físico desfavorable e interacciones emocionalmente exigentes con los clientes. Aunque las demandas laborales no son necesariamente negativas, pueden convertirse en estresores laborales cuando satisfacer esas demandas requiere un gran esfuerzo del que el empleado no se ha recuperado adecuadamente (Meijman y Mulder, 1998).

Los recursos laborales se refieren a aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizativos del trabajo que son: 1) Ser efectivo en la consecución de objetivos laborales, 2) Reducción de las demandas laborales y los costes fisiológicos y psicológicos asociados, y 3) Estimular el crecimiento, el aprendizaje y el desarrollo personal. Por lo tanto, los recursos no solo son necesarios para hacer frente a las demandas laborales, sino que también son importantes por sí mismas. Esto concuerda con el trabajo de Hackman y Oldham (1980), en su teoría de las características que enfatiza el potencial motivacional de los recursos laborales.



Algunas causas del estrés laboral. Fuente: Intrategia.

Intervenciones y cierre

En salud pública, las intervenciones se clasifican comúnmente en primarias, secundarias o terciarias. En resumen, las intervenciones preventivas primarias son proactivas y tienen como objetivo, en el contexto del estrés laboral, prevenir la exposición a factores estresantes y la aparición de enfermedades entre personas sanas. Estos abordan fuentes de estrés en el lugar de trabajo o factores estresantes, a través de alteraciones en los entornos laborales físicos o psicosociales, o mediante cambios en la organización.

Las intervenciones preventivas primarias pueden estar impulsadas por una variedad de influencias, incluidas las organizaciones, los trabajadores o sus sindicatos, o directivas políticas obligatorias o voluntarias. Entre los ejemplos de intervenciones preventivas primarias se incluyen el rediseño del trabajo, los cambios en el ritmo de trabajo, la mejora del apoyo social y la formación de comités conjuntos de salud y de seguridad de los trabajadores y la dirección.

Las intervenciones secundarias son paliativas y tienen como objetivo modificar la respuesta de un individuo a los factores estresantes. Las intervenciones secundarias se dirigen al individuo con el supuesto de que abordar las respuestas de los individuos a los factores estresantes debe hacerse, además de eliminar o reducir los factores estresantes o en ocasiones en lugar de hacerlo. Los ejemplos de intervenciones de prevención secundaria incluyen clases de manejo del estrés para ayudar a los empleados a modificar o controlar sus percepciones de situaciones estresantes, como el desarrollo de la relajación muscular o las habilidades de meditación.

Finalmente, las intervenciones terciarias son reactivas, con el objetivo de minimizar los efectos de los problemas relacionados con el estrés una vez que han ocurrido, mediante el manejo o tratamiento de síntomas o enfermedades. Estos incluyen asesoramiento (por ejemplo, en forma de programas de asistencia a los empleados), así como el regreso al trabajo y otros programas de rehabilitación. El “manejo del estrés” generalmente se refiere a intervenciones secundarias y terciarias. Idealmente, los problemas identificados en las intervenciones secundarias y terciarias deberían retroalimentar a la prevención primaria centrada en los factores estresantes.

Bibliografía

- Abbas, A., Ali, A., Bahgat, S. M., & Shouman, W. (2019). Prevalence, associated factors, and consequences of burnout among ICU healthcare workers: an Egyptian experience. *The Egyptian Journal of Chest Diseases and Tuberculosis*, 514.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology. Journal of Managerial Psychology*.
- Caulfield, N., Chang, D., Dollard, M. F., & Elshaug, C. (2004). A Review of Occupational Stress Interventions in Australia. *International Journal of stress management*, 11(2), 149.
- Edwards, J. R., & Caplan, R. D. (1998). Person-environment fit theory. *Theories of organizational stress*, 28(1), 67-94.
- French, J. R., & Rogers, W. &. (1974). A model of person-environment fit. *Coping and adaptation*, 316-333.
- Giga, S. I., Cooper, C. L., & Faragher, B. (2003). The development of a framework for a comprehensive approach to stress management interventions at work. *International Journal of Stress Management*, 10(4), 280.
- Hernández, A. (03 de abril de 2014). El estrés laboral reduce 13% la productividad en las empresas: AON México. *El Financiero*.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- Murphy, L. R. (1984). Occupational stress management: A review and appraisal. *Journal of occupational psychology*, 57(1), 1-15.
- Selye, H. (1957). *Stress. Scientifche Einaudi*.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27.
- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., & Niedhammer, I. &. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social science & medicine*, 58(8), 1483-1499.
- Suleman, Q., Hussain, I., Shehzad, S., & Syed, M. A. (2018). Relationship between perceived occupational stress and psychological well-being among secondary school heads in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *PLoS one*, 13(12), e0208143.
- Willis, R. J. (2005). *Cracking the stress problem. Stanborough Press*.
- Yahaya, A., Yahaya, N., Arshad, K., Ismail, J., & Jaalam, S. &. (2009). Occupational stress and its effects towards the organization management. *Journal of Social Sciences*, 5(4), 390-397.