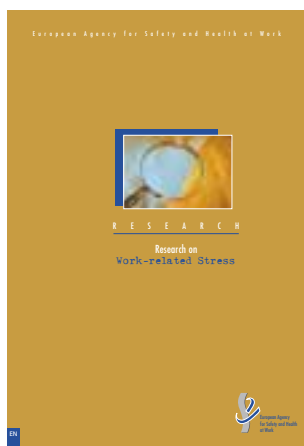


## Estrés en el trabajo

### Resumen de un informe de la Agencia



sugiere un enfoque práctico para hacer frente al estrés en el trabajo y destaca varias áreas que requieren de investigación para incrementar nuestra capacidad de gestionar el estrés relacionado con el trabajo.

#### Alcance y gravedad del problema

Se ha demostrado que el estrés de origen laboral afecta a millones de trabajadores europeos en sectores laborales de toda índole. Por ejemplo,

#### Introducción

Ya casi nadie duda de que el estrés en el trabajo tiene consecuencias indeseables para la salud de los trabajadores y sus organizaciones. Por ello, la Agencia Europea encargó un informe cuyo objetivo era evaluar la situación. Dicho informe examina la naturaleza del estrés, sus causas, su alcance y la gestión del mismo. Se centra en el entorno de trabajo y estudia sus efectos tanto en el trabajador concreto como en la organización, proporcionando un caso práctico, de una empresa, de gestión del estrés. El informe

en el informe de la Fundación Europea de 1996 *Condiciones de Trabajo en la Unión Europea*, el 28% de trabajadores afirmaron padecer de problemas de salud relacionados con el estrés (el segundo problema más mencionado después del dolor de espalda, con un 30%). 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 (se pierden alrededor de 600 millones de jornadas de trabajo anuales en toda la UE por todas las causas en materia de salud de origen laboral). Este es el principal desafío y motivo de preocupación no sólo 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.

#### Recuadro 1 Definir el estrés en el trabajo

Existe un creciente consenso a la hora de definir el estrés de origen laboral en términos de "interacciones" entre el trabajador y (la exposición a los riesgos en) su entorno laboral. De acuerdo con esta pauta, puede decirse que se experimenta el estrés cuando las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad de los trabajadores para hacerles frente (o controlarlas). Definir el estrés de esta manera centra la atención en las causas de origen laboral y las medidas de control que se requieren.

#### Recuadro 2 Características estresantes del trabajo

Categoría	Condiciones que definen el riesgo
<b>CONTEXTO DE TRABAJO</b>	
La cultura organizativa y la función encomendada	Poca comunicación, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
Papel desempeñado en la organización	Ambigüedad y conflicto del papel desempeñado, responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de la carrera profesional	Estancamiento de la carrera e incertidumbre, con una promoción inferior o superior a la correspondiente, bajo salario, inseguridad del empleo, baja valoración social del trabajo
Libertad de decisión / Control	Poca participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, especialmente en la forma de participación, también es una cuestión de contexto y un aspecto organizativo más amplio)
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social o físico, poca relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Relación hogar-trabajo	Conflictos entre el trabajo y el hogar, poco apoyo en el hogar, problemas derivados de una doble carrera.
<b>CONTENIDO DEL TRABAJO</b>	
Entorno del trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, idoneidad y mantenimiento o reparación tanto del equipo como de las instalaciones.
Diseño de tareas	Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las cualificaciones, elevada incertidumbre.
Carga de trabajo / ritmo de trabajo	Sobrecarga o infracarga de trabajo, falta de control con respecto al ritmo, elevados niveles de presión de tiempo.
Programa de trabajo	Trabajo por turnos, programas de trabajo rígidos, horarios imprevisibles, largas jornadas de trabajo o a horas fuera de lo normal.



## Causas del estrés de origen laboral

En general, el problema del estrés en el trabajo está relacionado con el diseño y gestión de la organización del trabajo. En el recuadro 1 figura un modelo para definir el estrés relacionado con el entorno laboral: el estrés se experimenta cuando las exigencias laborales exceden la capacidad para hacer frente (o controlar) la situación. Actualmente, existe en la literatura en la materia un consenso razonable sobre los peligros psicosociales del trabajo que se experimentan como estresantes y/o conllevan un potencial nocivo. En el Recuadro 2 se resume esta perspectiva, con diez categorías de características laborales, entornos de trabajo y factores organizativos que pueden resultar peligrosos. Asimismo, en el recuadro 2 figuran las condiciones en las que se ha demostrado que pueden resultar estresantes y perjudiciales para la salud.

Además, los rápidos cambios sin precedentes que se producen hoy en el mundo del trabajo intensifican el problema del estrés (véase el Recuadro 3). La experiencia del cambio mismo, especialmente cuando las personas experimentan una falta de control o de participación e incertidumbre, puede provocar estrés.

## Ámbito de la prevención y la gestión

El informe hace hincapié en la necesidad de traducir los conocimientos existentes en materia de estrés en soluciones prácticas para el problema del estrés en el trabajo. Sugiere utilizar la gestión de riesgos/ciclo de control como marco de resolución de problemas para lograrlo. El ciclo de control es el "proceso sistemático mediante el que se identifican los peligros, se analizan y gestionan los riesgos y se protege a los trabajadores". Este enfoque de resolución de problemas es reconocido como la estrategia para hacer frente a los peligros físicos en el trabajo tal y como se describen en la legislación vigente de la UE y representa una estrategia útil para la evaluación de todos los peligros psicosociales en el trabajo.

Aunque limitadas, las pruebas relativas a las intervenciones de gestión del estrés que utilizan este enfoque son prometedoras. Este logro puede percibirse como un beneficio tanto para el trabajador como para la organización. No obstante, llegan noticias de muchas intervenciones –menos logradas– que no han tenido este tipo de enfoque global a nivel organizativo, sino dirigidas a la persona, o que han tratado de utilizar una solución "sobre la marcha" sin diagnosticar el problema de manera adecuada. Los resultados de la utilidad del asesoramiento muestran que como único tratamiento también dejan mucho que desear, ya que el asesoramiento está destinado esencialmente a los trabajadores que ya experimentan un problema, de modo que es *a posteriori* y generalmente sólo relacionado con la persona concreta.

## Prioridades de investigación

La principal área que se ha determinado para la investigación en el futuro es la gestión del estrés y su evaluación, no la naturaleza fundamental del estrés. Los esfuerzos habrán de concentrarse en los *métodos de gestión del estrés a nivel de la organización*, especialmente porque suele tenerse una visión demasiado reducida de lo que constituye la gestión del estrés y se ha hecho demasiado hincapié en un enfoque de "atender o curar" a la persona. Además, se requieren *métodos más adecuados y sistemáticos*. Asimismo, se ha determinado la necesidad de transformar la información existente en una forma práctica para utilizarla como medio de *identificación y control*, como parte del enfoque de la evaluación del riesgo/ciclo de control.

Asimismo, queda de manifiesto la necesidad de *evaluar y supervisar muchos aspectos del diseño y gestión del trabajo*: lo que se conoce como "la evolución del mundo del trabajo" (véase el Recuadro 3). Estas nuevas pautas de trabajo pueden acarrear riesgos adicionales y no conocidos para los trabajadores y las organizaciones.

En relación con la persona, es bien conocida la necesidad de una mayor información para que ésta tenga la *capacidad para hacer frente* al estrés.

## Recuadro 3: La evolución del mundo del trabajo

- un número creciente de trabajadores de más edad
- el teletrabajo y una utilización cada vez mayor de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)
- la reducción del tamaño de las empresas, la transferencia de la producción, la subcontratación y la globalización con los correspondientes cambios en las pautas laborales
- exigencias de flexibilidad por parte de los trabajadores, tanto en términos de número como de función o cualificaciones
- una creciente proporción de la población trabajadora en el Sector Servicios
- trabajo autorregulado y trabajo en equipo

Una segunda área de investigación se refiere a la necesidad de ubicar el estrés laboral en el contexto de otros problemas interrelacionados, tales como las desigualdades sociales, la diversidad social, la edad, el género, la discapacidad o el origen étnico. Estos aspectos son de esencial importancia para obtener una perspectiva completa para la gestión del estrés en el trabajo.

## Principales conclusiones

A pesar de las limitaciones de la actual investigación sobre la gestión del estrés de origen laboral, el informe encontró pruebas científicas para sostener lo siguiente:

- El estrés de origen laboral puede tratarse de la misma manera que los demás problemas de salud y seguridad adaptando el ciclo de control, ya bien desarrollado para la evaluación y la gestión de los riesgos físicos, a la gestión del estrés en el trabajo.
- Existen ejemplos prácticos de este enfoque aplicados al estrés laboral en varios países de la Unión Europea.
- La investigación futura debería concentrarse en las intervenciones de la gestión del estrés a nivel de la organización.

## Cómo conseguir el informe

Puede descargarse gratuitamente el texto completo en inglés del sitio Web de la Agencia:

<http://agency.osha.eu.int/publications/reports/stress/>

El informe impreso - "Research on Work-related Stress", European Agency for Safety and Health at Work, 2000, Cox, T., Griffiths, A., Rial-González, E., ISBN 92-828-9255-7 - puede ser solicitado a la Oficina de Publicaciones de la EUR-OP de Luxemburgo (<http://eur-op.eu.int/>), o a sus oficinas de venta. El precio es de 11 euros (IVA no incluido).

Esta hoja está disponible en todos los idiomas de la UE en el sitio Web <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

## Acerca del informe

La Agencia Europea ha publicado un informe sobre la situación de la información en materia de investigación sobre el estrés de origen laboral. El informe proporciona una visión general de los conocimientos científicos más recientes sobre temas que van de la definición a la medición del estrés, las estrategias para hacerle frente y la gestión del riesgo. El informe ha sido elaborado para la Agencia por el Prof. Tom Cox CBE, la Dra. Amanda Griffiths y Eusebio Rial González del "Institute of Work, Health and Organisations" (I-WHO) de la Universidad de Nottingham (Reino Unido)