

# GUÍA PARA EL ESTRÉS CAUSAS, CONSECUENCIAS Y PREVENCIÓN



PREVENCIÓN  
DE RIESGOS DE TRABAJO

# CONTENIDO

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2. Concepto de estrés</b>	<b>5</b>
<b>3. Tipos de estrés</b>	<b>7</b>
<b>4. Causas del estrés</b>	<b>9</b>
<b>5. Consecuencias del estrés</b>	<b>15</b>
<b>6. Prevención del estrés</b>	<b>17</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Durante las últimas décadas, el mercado de trabajo se ha caracterizado por su profunda transformación: cambio en las tareas, las funciones y los puestos de trabajo, flexibilidad en la contratación y la producción, organizaciones horizontales y delegación de la gestión. Esta reestructuración, junto con los avances en las tecnologías de la información y la globalización, han traído consigo nuevos retos para las organizaciones y para los trabajadores.

En todo el mundo se suceden los cambios y, a menudo, éstos van seguidos de un gran número de dolencias psicosomáticas, producto de la presión y las exigencias de la sociedad actual. En lo referido al ámbito laboral se ha difundido y popularizado un término con el que, de un modo genérico, se define esta situación: el '**estrés relacionado con el trabajo**'. Por lo tanto, el término es el siguiente "el estrés en el trabajo es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo". El estrés se produce por la mala adecuación entre la persona y su trabajo, por los conflictos entre nuestros roles en el trabajo y fuera de él, y por no tener un nivel razonable de control de nuestro propio trabajo y de nuestra propia vida. Esta definición del estrés centra la atención en las causas relacionadas con el trabajo y las medidas de control necesarias. Si a estos factores sumamos los importantes cambios socioeconómicos que se están produciendo en el mundo laboral en los últimos años, vemos cómo los riesgos psicosociales están alcanzando grandes cuotas de protagonismo. Sus efectos se manifiestan con mayor virulencia ocasionando graves deterioros de la salud física y mental.

## GUÍA PARA EL ESTRÉS CAUSAS, CONSECUENCIAS Y PREVENCIÓN

La amplia difusión del término estrés lo ha llevado a convertirse en un 'cajón de sastre' para referirnos a una amplia variedad de estados entre los que se encuentra el individuo afectado por muy diversas presiones. No obstante, la dificultad para definirlo y acotarlo no es razón para la inactividad. A menudo, la solución a un problema de estrés no se limita a 'eliminar' los factores de riesgo, sino que exige una combinación de modificaciones más profundas y a diferentes niveles organizativos de la dependencia o entidad, con vistas a crear una vida laboral más estimulante y saludable. Fruto de la necesidad de aportar nuevas formas de actuación que permitan un abordaje de la problemática del estrés que va camino de convertirse en la primera causa de ausentismo laboral.

Esta guía surge de la inquietud de tratar el estrés desde una perspectiva netamente organizacional a la hora de buscar las fuentes y los factores generadores de ambientes estresantes. A través de esta guía podremos ir de lo abstracto a lo concreto; partiremos de los conceptos del estrés, pasando por sus vínculos con el trabajo y su relación con la persona y su salud. Pero no sólo esto, el interés de esta guía radica en su voluntad por mostrar un método de intervención que actúe directamente sobre la organización, más concretamente sobre la línea de mandos, auténtico motor de cambio en una dependencia o entidad.

## 2. CONCEPTO DE ESTRÉS

Las acepciones a las que ha hecho referencia el término estrés a lo largo de la Historia han sido variadas y, en la actualidad, las formas de entenderlo han heredado esta diversidad conceptual.

A continuación expondremos una definición en torno al significado de estrés.

Según Hans Selye: “El estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga”. Dicha respuesta puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica (física/orgánica). La demanda se refiere a la causa del estrés (el estresor). Según la literatura científica, el estrés implica cualquier factor que actúe internamente o externamente al cual se hace difícil adaptar y que induce un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de él mismo y con su ambiente externo. También, puede ser un evento o cualquier estímulo ambiental que ocasiona que una persona se sienta tensa o excitada; en este sentido, el estrés es algo externo a la persona. El estrés se caracteriza por una respuesta subjetiva hacia lo que está ocurriendo; en este sentido el estrés es el estado mental interno de tensión o excitación. Es el proceso de manejo interpretativo, emotivo y defensivo del estrés que ocurre dentro de la persona. El concepto de estrés describe una reacción física del cuerpo hacia una demanda o a una intrusión perjudicante. Además, puede significar pruebas a la que un organismo vivo se ve sometido por parte de su entorno (ambiente); y es la respuesta del organismo a esas pruebas.

En síntesis, el estrés es la respuesta fisiológica y sicológica del cuerpo ante un estímulo (estresor), que puede ser un evento, objeto o persona.

La ansiedad es una manifestación del estrés concebida como una respuesta a un peligro indefinido, confuso o imaginario (el temor es una respuesta a un peligro inmediato y real). Se caracteriza por tirantez, inquietud y un sentido de desamparo. El individuo ansioso anticipa una desgracia o ruina. Como resultado del estado de ansiedad, se observan ciertas manifestaciones clínicas particulares, a saber, sudoración, músculos tensos, quejidos/lamentos, pulso rápido, respiración rápida, indigestión, diarrea, frecuente orinación, disfunción sexual, entre otras.

### 2.1. EL ESTRÉS COMO CAUSA EXTERNA

La respuesta que manifiesta la persona afectada por el estrés proviene de un origen particular. Para poder manejar efectivamente los problemas de

## GUÍA PARA EL ESTRÉS CAUSAS, CONSECUENCIAS Y PREVENCIÓN

salud que se derivan del estrés continuo, es de vital importancia conocer la raíz o causa de dichas tensiones. El estímulo externo que induce el estado de estrés se conoce como estresantes. Éstos son demandas que ponen presión sobre nosotros.



¿Te mareas con  
frecuencia?



¿Duermes  
mal?



¿Te sientes  
cansado?



¿Sufres  
sobrepeso?



ALTO  
AL  
ESTRÉS

### 3. TIPOS DE ESTRÉS

El estrés no siempre es malo, de hecho, la falta de estrés puede resultar en un estado de depresión. A tales efectos, se han establecido dos tipos o formas de estrés. Uno de estos es positivo (eustrés) y el otro es negativo (distrés)

#### 3.1 EUSTRÉS (ESTRÉS POSITIVO)

Representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias.

La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que lo mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta su talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/original. Se enfrentan y resuelven problemas. Los estresantes positivos pueden ser una gran alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la satisfacción de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, participación en una ceremonia de casamiento, la anticipación a una competencia de un evento deportivo principal, una buena noticia, desempeñando un papel en una producción teatral, entre otros.



## GUÍA PARA EL ESTRÉS CAUSAS, CONSECUENCIAS Y PREVENCIÓN

En resumen, el eustrés es un estado importante para la salud del ser humano, el cual resulta en una diversidad de beneficios y efectos positivos, tales como el mejoramiento del nivel de conocimiento, ejecuciones cognoscitivas y de comportamiento superiores, proveyendo la motivación excitante de, por ejemplo crear un trabajo de arte, crear la necesidad de una medicina o crear una teoría científica. Es un estrés para ser buscado con avidez y utilizado como auxiliador para el crecimiento personal y profesional. Por lo tanto, el estrés positivo es indispensable para nuestro funcionamiento y desarrollo. No es posible concebir la vida sin estímulos externos; la ausencia del estrés positivo es la muerte. Selye señala que “la completa libertad del estrés es la muerte”.

### 3.2 DISTRÉS (ESTRÉS NEGATIVO).

Según Hans Selye, representa aquel “Estrés perjudicante o desagradable”. Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y sicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades sicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable. La vida cotidiana se encuentra repleta de los estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo, entre otros.



### 4. CAUSAS DEL ESTRÉS

Una situación de riesgo es una tarea (en sentido amplio) caracterizada por la presencia de uno a más factores de riesgo de un mismo tipo de daño, en este caso el estrés. Por factor de riesgo, ha de entenderse como una condición de trabajo que, cuando está presente (o cuando supera cierta magnitud, si es cuantificable) eleva significativamente la probabilidad de aparición del daño al que se refiere.

Controlar un riesgo consiste, precisamente, en eliminar (o reducir a niveles aceptables) los factores de riesgo presentes, para evitar que una situación potencial de riesgo se convierta en efectiva. No debe confundirse con eliminar el riesgo, que es evitar las situaciones potenciales que lo comportan.

Las situaciones potenciales de riesgo del estrés más frecuentes son:

- Los estresantes Psicosociales (mentales y sociales).
- Los estresantes Bioecológicas (funciones orgánicas y medio ambiente).
- Los estresantes de Personalidad (manejo de ansiedad/distrés).



9



# GUÍA PARA EL ESTRÉS CAUSAS, CONSECUENCIAS Y PREVENCIÓN

## 4.1 PSICOSOCIALES

Estos son el resultado de una interacción entre el comportamiento social y la manera en que nuestros sentidos y nuestras mentes interpretan estos comportamientos. En otras palabras, el estrés social se determina por el significado que le asignamos a los eventos de nuestras vidas. Aquí debemos, por ende, comprender que como cada persona tiene un patrón diferente, también su estrés será diferente. Algunos ejemplos de estos tipos de estresores que con frecuencia surgen durante el transcurso de nuestra vida son: desengaños, conflictos, cambios de trabajo, pérdidas personales, problemas económicos, presión de tiempo, jubilación, dificultades para tomar decisiones, cambios en la familia, etc.

## ESTRÉS PSICOSOCIAL

Problemas económicos

Desengaños y conflictos

Presión de tiempo

Cambios en la familia etc.



10

## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

### 4.2 BIOECOLÓGICAS

Las causas bioecológicas se originan de toda actividad derivada de nuestras funciones normales y anormales de los órganos y sistema del organismo humano, incluyendo los que produce el ejercicio, y aquellos estresantes que surgen de nuestro ambiente físico o ecológico.

#### Funciones Orgánicas (factores biológicos)



Aquí se incluyen todo tipo de enfermedad causadas por bacterias, virus, sustancias tóxicas (drogas, nicotina, alcohol), deficiencias alimenticias (de vitaminas, sales, entre otros), obesidad, el hambre, la sed y todo tipo de estímulo químico-fisiológico que cause dolor.

11

#### Actividad Física/Ejercicio

Representan cualquier tipo de actividad física, ejercicio o deportes. Son aquellos estresores que demandan al cuerpo una mayor cantidad de energía para realizar un esfuerzo deportivo o actividad física, como lo son el correr, nadar, recortar la grama, entre otros.



#### Factores Ambientales

Son condicionamientos del medio físico que nos obligan, de vez en cuando a una reacción de estrés, tales como: calor, frío, ruido, estímulos ópticos, la contaminación del aire, entre otras.

#### 4.3 PERSONALIDAD

Se originan de la dinámica del propio individuo, su percepción sobre sí mismo, y el significado que le asigna a las situaciones estresantes, y que se manifiestan en actitudes y comportamientos de riesgo que resultan en alteraciones psíquicas y somáticas. Es por eso que algunas personalidades parecen ser más propensas al estrés que otras.

Dos cardiólogos de San Francisco, Meyer Friedman y Ray H. Rosenman estudiaron los patrones de comportamiento del individuo y su relación con enfermedades cardíacas.

Estos cardiólogos llegaron a la conclusión que existen dos tipos de personalidades, tipo A y tipo B. Cada una posee ciertas características particulares.

12



## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

### 4.3.1 PERSONALIDAD TIPO A

El patrón de comportamiento de este tipo de personalidad resulta en un estrés negativo. Las personas del tipo A son tres veces más propensas a los ataques del corazón que los del tipo B. La personalidad tipo A manifiesta un alto sentido de urgencia e impaciencia. Hace que las cosas se hagan rápidamente; tiene obsesión por estar siempre a tiempo, y se impacienta o irrita cuando sufre algún retraso o si lo tienen esperando por alguna razón; se mueve, camina y come rápidamente; habla de prisa y explosivamente; está muy consciente del tiempo, le gusta fijarse plazos límites y cumplirlos. Este tipo de personalidad, también se caracteriza por ser muy competitivo en el trabajo y actividades recreativas. Busca continuamente su promoción en los negocios o en la sociedad; ávido de reconocimiento público; siempre juega para ganar, aún jugando con niños. El individuo tipo A manifiesta diversas acciones físicas en forma inconsciente, en un esfuerzo por liberarse de la tensión. Pestaña o mueve los ojos rápidamente cuando habla; a menudo mueve inquietamente las rodillas, o tamborilea con su dedos. Comúnmente, estas personas tratan de hacer dos o más cosas a la vez. Se supera a sí mismo cuando ha de pensar o trabajar en más de un asunto a la vez. Además, se irrita fácilmente con las personas o los acontecimientos. Muestra señales de ira cuando relata sucesos pasados que provocaron indignación; risa hostil y desagradable; usa obscenidades al hablar. Existe una desconfianza entre las personas y se aburre cuando está ocioso, tiene problemas en estar sentado sin hacer nada.

1.3



#### 4.3.2 PERSONALIDAD TIPO B

La persona con el patrón de comportamiento del tipo B es todo lo contrario al sujeto con personalidad tipo A.

Este tipo de personalidad posee las siguientes características:

Rara vez tiene deseos de hacer muchas cosas en un reducido período de tiempo.

Solo se siente a gusto con una idea o una actividad a la vez.

Posee paciencia, confianza y seguridad.

Participa de actividades recreativas y deportivas, y/o de pasatiempos durante su tiempo libre.

Es responsable, pero si se retrasa no se afecta y no se encuentra continuamente pendiente de la hora.



### 5. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

#### 5.1 Físicas

Las alteraciones físicas que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares y alteraciones en el sistema inmune.

#### 5.2 Psíquicas

Entre los efectos psicológicos negativos producidos por el estrés laboral se encuentran: la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y al consumo de tóxicos.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencia, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación, trastornos de la personalidad y trastornos esquizofrénicos. Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían: hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

#### 5.3 Organizativas

Los efectos negativos del estrés laboral no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad.

Pueden inducir a la enfermedad, al ausentismo laboral, al aumento de los accidentes o incluso a la incapacidad laboral.

## GUÍA PARA EL ESTRÉS CAUSAS, CONSECUENCIAS Y PREVENCIÓN

El estrés induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo.

Los costos ocultos, son la ruptura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

Hay que tener en cuenta que el riesgo de estrés laboral en las organizaciones lo indican la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes, el empeoramiento de las relaciones humanas, la falta de orden y limpieza, el aumento del ausentismo, incidentes y accidentes, quejas al servicio médico y el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

### 6. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

Como el origen del estrés laboral puede ser múltiple, también las medidas preventivas para eliminar o reducir el estrés laboral pueden ser múltiples por tanto, se intervendrá sobre el trabajador y sobre la organización.

#### 6.1 INTERVENCIÓN SOBRE EL TRABAJADOR:

A través de distintas técnicas se puede dotar al trabajador de recursos de afrontamiento de estrés laboral cuando las medidas organizativas no dan resultados.

Hay que hacer ejercicio, evitar la ingesta de excitantes como el tabaco, el café o el alcohol, y evitar comunicaciones de tipo pasivo o agresivo, desarrollando tolerancia y respetando a los demás.

Algunas de estas técnicas son:

<b>Técnicas generales</b>	Tener una dieta adecuada, procurar distraerse y realizar actividades divertidas.
<b>Técnicas cognitivo-conductuales</b>	Restructuración cognitiva (estímulo para ordenar el pensamiento observarse y observar la vida con un sentido realista), desensibilización sistemática (aproximación sucesiva a situaciones que producen estrés), inoculación del estrés, entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales y técnicas de control.
<b>Técnicas de relajación</b>	Relajación muscular, relajación autógena y control de la respiración.

## 6.2 INTERVENCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN

Esta intervención debería realizarse siempre en primer lugar. Para prevenir el estrés se ha de empezar a intervenir en la fase de diseño, teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, integrando el entorno físico social y sus posibles repercusiones para la salud.

La prevención del estrés laboral ha de pasar por la intervención de la organización.

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

La base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo y mejorar las condiciones ambientales; también debe considerarse la variedad y estimulación en las tareas de trabajo.

Un aspecto importante para la prevención del estrés es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos.

Considerando que el estrés es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral e invertir en prevención del estrés es un ahorro de costos para la empresa, lo que supone situarla en una posición ventajosa frente a la competencia.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

**Horario de trabajo:** procurar que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.

**Participación/control:** dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones y acciones que afecten a su trabajo.

## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

**Carga de trabajo:** comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.

**Contenido:** diseñar las tareas de forma tal que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.

**Roles:** definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo. **Entorno social:** crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.

**Futuro:** evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

**Es decir:**

El trabajo debe ir de acuerdo con las habilidades y los recursos de los trabajadores.

Se debe permitir que el trabajador use sus habilidades para solucionar problemas.

Se deben establecer correctamente las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de los trabajadores para evitar la ambigüedad.

Se debe involucrar a los trabajadores para que participen en la toma de decisiones, ya que mejora la comunicación en la organización.

Se tiene que apoyar la interacción social entre los trabajadores fuera del trabajo: celebraciones, juegos, etc.

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

Mejorar el contenido y la organización del trabajo para evitar los factores de riesgo psicosocial.

Controlar los cambios en las condiciones de trabajo y en la salud de los trabajadores y su interrelación.

Aumentar la sensibilización, informar, preparar y educar.

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

**Gracias por consultar  
esta guía, esperamos que les sirva  
de apoyo para sus actividades de  
prevención.**

Atentamente  
departamento de prevención de  
riesgos del trabajo