

Abstract:

This article deals with job stress and examines its relationship with competitiveness from different perspectives. A conceptual framework is put forward to analyze both individual and systemic approaches to the subject.

While the basic purpose of the article is to present different frameworks for action, given the breadth of the bibliography involved, and because the aim was not to do a merely descriptive piece of work, a synthesis had to be done, limiting the scope to the author's reading interest and point of view on the subject.

This article has a twofold purpose. First, it aims at providing a synthesis of various notions of the term stress, thereby aiming to clarify various aspects from a purely theoretical framework. Secondly, through several pieces of research and compilations, it aims to provide arguments that rule out the clinical hypothesis of individual pathologies and support organizational factors as the main cause of job stress.

Key words: *Job stress, competitiveness, facing stress, burnout.*

Conceptualización:

Rigurosamente, el término estrés proviene de la ingeniería y la arquitectura, refiriéndose a la fuerza que se aplica a un objeto que puede deformarlo o romperlo. En su aplicación al campo del estudio humano, tanto en el área psíquica como física, el término viene a señalar aquellas situaciones que provocan fuertes demandas para el individuo y que pueden agotar sus recursos de afrontamiento (Brenghelman, 1987).

Durante los años sesenta, setenta, los principales estudios sobre este tema asociaban únicamente los acontecimientos vitales de origen externo: muertes, catástrofes, enfermedad, despido, a situaciones estresantes, sin tomar en cuenta las valoraciones subjetivas que pudiera hacer el sujeto (Merín y col, 1995).

Es a partir de los años 80 cuando se comienza a tomar en consideración los denominados «acontecimientos vitales menores» (daily hassles), o pequeños contratiempos de cada día como estímulos estresores: tráfico, reuniones, relaciones sociales, hacinamiento, ruido, etc..

La definición del término estrés ha sido ampliamente discutida a lo largo del tiempo. Desde que Selye (1956), fisiólogo canadiense, lo importa para la psicología, se define tanto como respuesta, como estímulo, ó como interacción de ambos. Quizás por ser el más completo, quizás porque sea la manera de explicar más aspectos que lo integren, es la definición interactiva la más

utilizada y aceptada en la actualidad. Situados en este paradigma, consideraremos que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre demandas ambientales, tomando tanto en cuenta los estresores externos como internos, y recursos disponibles del sujeto (Lazarus y Folkman, 1986).



*DEMANDAS DEL AMBIENTE
(INTERNAS Y EXTERNAS)*

*RECURSOS DE
AFRONTAMIENTO DEL SUJETO*

De esta manera, en el momento de valorar una situación posiblemente estresante, no podemos medir su efecto a partir de la reacción que tiene un determinado sujeto, tanto si esta es negativa con reacciones patológicas, como si es positiva y se enfrenta a él con éxito, ya que desconocemos los recursos de afrontamiento que posee. El efecto de un potencial estresor siempre deberá valorarse a partir de las respuestas obtenidas de un significativo grupo de individuos sometidos al mismo.

La adaptación al medio, provoca que todos los individuos habitualmente realizamos esfuerzos para manejar con éxito las diferentes situaciones que se nos van presentando, con lo que una importante consideración es señalar que no todo el estrés va a provocar consecuencias negativas. Cuando la situación potencialmente estresante desborda los recursos y capacidad de control del sujeto se producen consecuencias negativas, denominándose este proceso como *distrés*, a diferencia del denominado *eustrés* ó *estrés positivo* que se considerará como un dinamizador o activador de la vida cotidiana tanto en los ámbitos laborales como de cualquier otro tipo de interacción del sujeto con su medio.

Estrés y trabajo

Son muchos, quienes consideran que el trabajo en sí es un largo etcétera, inevitable, de molestias: cansancio, enfermedades, accidentes. Bíblicamente incluso el trabajo aparece como la expiación de un delito primordial. La his-

toria de las condiciones de trabajo con horarios de esclavitud, presencia infantil, ambientes peligrosos, enfermedades causadas por las condiciones donde se desarrolla la actividad, etc., han calado hondo en la idea de considerar el mismo como algo inevitablemente molesto, que provoca numerosas patologías y alteraciones tanto físicas como psicológicas por sí mismo y que simplemente debemos intentar «llevarlo lo mejor posible». Quien no ha oído aquella frase de «fíjate si será malo trabajar, que incluso te pagan por hacerlo».

En los últimos años han aparecido numerosos detractores de estas ideas expresadas en los párrafos anteriores, describiendo los denominados modelos de Calidad de Vida Laboral (Davis y Cherns, 1975; Turcotte, 1986; Ford, 1993), y presentándonoslos a partir de la idoneidad de las condiciones objetivas y subjetivas del medio como principio de satisfacción. El trabajador que permanece en ese «estado», revierte el mismo en un aumento de la funcionalidad y productividad organizacional.

La presencia de un estado dinámico de bienestar físico y psicológico se ha añadido por la OMS, junto con la ausencia de accidentes o patologías vinculantes al trabajo a la consideración del propio concepto de salud laboral. Esta definición ha hecho incluso aparecer conceptos tales como de «organización saludable», para identificar aquellas instituciones donde el sujeto se siente bien trabajando sin que ello menoscabe la funcionalidad y la rentabilidad del proceso (Levering, 1993):.....

La ansiedad patológica en el ámbito laboral, en muchos casos denominada estrés laboral, es reconocida por todos como una amenaza para la salud de los trabajadores y además como un peligro para las organizaciones. Costes añadidos de absentismo, accidentes, conflictividad laboral, etc., hacen enfocar el problema no solo desde la perspectiva individual sino organizacional (Peiro y Ramos, 1994). La clásica distinción de Selye (1975) entre un estrés positivo «eustrés» y un estrés negativo «distrés» es de gran utilidad a la hora de afrontar este concepto. Con ello, si pretendemos como es el caso en un gran número de ocasiones, reducir el estrés presente en las organizaciones, no podemos centrar la intervención exclusivamente en el estrés resentido por los trabajadores, sino que actuando en consecuencia deberemos estructurar las medidas preventivas de carácter organizacional más convenientes.

Horarios de trabajo, clima organizacional, tipo de contrato, relaciones jerárquicas, autonomía en las tareas, etc., llenan las páginas de las revistas de y textos que estudian y demuestran la vinculación entre estrés y condiciones de trabajo. La mayoría de las evaluaciones de riesgos realizadas a partir de la aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, identifican la pre-

sencia de patologías relacionadas a trastornos de ansiedad y estrés a diferentes condiciones de trabajo que se repiten sistemáticamente en diferentes organizaciones

Si a su vez comprobamos, que estas condiciones de trabajo surgen básicamente vinculadas a elementos de «competitividad», podemos fácilmente relacionar diferentes enfoques de la competitividad con la aparición de patologías estresantes en los trabajadores.

Son muchos los casos que apoyan el postulado del párrafo anterior, por ejemplo el trabajo a turnos que existe en muchas organizaciones. Es evidente que diferentes tareas deben, inexcusablemente realizarse durante las veinticuatro horas del día: emergencias hospitalarias, seguridad, mantenimiento de instalaciones estratégicas, etc., sin embargo, podemos a su vez observar, como la mayor parte del trabajo que se realiza bajo estas condiciones horarias, no posee estas características, sino que exclusivamente surgen a partir de la mejora competitiva con el objetivo de conseguir una mayor rentabilidad de maquinaria e instalaciones. Al igual que este caso relatado, la casuística que relaciona elementos de aparición de trastornos de ansiedad y estrés con elementos de competitividad presenta .numerosos y variados elementos como causas directas en la aparición de estos elementos de inadaptación laboral: tipo de contrato, salario, participación en la toma de decisiones, organización horaria, etc.

En cuanto a estrés laboral, la mayoría de las investigaciones hasta hace poco tiempo, se centraban básicamente en un enfoque cuyo objetivo pretendía exclusivamente cambiar al individuo, relatando diferentes tratamientos para «mejorar» su afrontamiento, y presentando a la organización como algo inmutable. Afortunadamente, en la actualidad, la mayor parte de los autores prefieren dar un enfoque sistémico al tema del estrés laboral, y así, abordarlo desde sus numerosos referentes tanto organizacionales como individuales.

Burrell y Morgan (1979), reúnen las diferentes corrientes de estudio presentadas hasta entonces, utilizando para ello un modelo en dos dimensiones, describiendo cuatro estructuras diferentes, independientes entre si:

CAMBIO SOCIAL			
S U B J E T I V O	HUMANISTA	ESTRUCTURALISTA	O B J E T I V O
	<p>VISION DE LA SOCIEDAD Las instituciones estatales, las grandes multinacionales y los profesionales dominan la producción del conocimiento</p> <p>CAUSAS DEL ESTRES Las estructuras sociales y organizacionales producen alienación, individualismo y llevan a una ruptura de las comunidades.</p> <p>SOLUCIONES: Colaboración y ayuda mutua, unido a un liderazgo que provoque cambios económicos y estructurales de orden social.</p>	<p>VISION DE LA SOCIEDAD Los conflictos fundamentales se han originado por las estructuras económicas capitalistas, quienes han ensanchado el nivel de riqueza, poder y oportunidades entre clases.</p> <p>CAUSAS DEL ESTRES Las demandas de la economía capitalista genera desigualdades en la educación y el bienestar, dejando al margen a los grupos menos dotados.</p> <p>SOLUCIONES: Reestructuración de las bases económicas de la sociedad.</p>	
	INTERPRETATIVO	FUNCIONAL	
	<p>VISION DE LA SOCIEDAD La sociedad se mantiene a través de significados compartidos y de interpretaciones subjetivas.</p> <p>CAUSAS DEL ESTRES Los significados que las personas atribuyen a sus conductas y a las de otras personas</p> <p>SOLUCIONES: Redefinir a través de la terapia los significados y las interpretaciones inadecuadas.</p>	<p>VISION DE LA SOCIEDAD Las estructuras sociales se basan en un sistema de valores compartidos que benefician a todos.</p> <p>CAUSAS DEL ESTRES El infortunio personal, la patología o problemas adaptativos provocan disfunciones menores.</p> <p>SOLUCIONES: Terapia individualizada, orientada a la aceptación y participación en el sistema de valores dominante</p>	
AUTOREGULACION			

A partir de este modelo se han desarrollado numerosos enfoques, desde aquellos que presentan elementos basados principalmente en «la conciencia social» como el denominado de «Democracia Industrial», desarrollado por el Scandinavian Work Reform Research-Work Research Institute de la Universidad de Oslo, identificado con el Paradigma Estructuralista Radical y basado en el análisis e intervención desde los elementos organizacionales, hasta aquellos que, basándose principalmente en el Paradigma Interpretativo argumentan que los problemas relacionados con el trabajo deben relacionarse con dilemas intrapsíquicos e intervenir terapéuticamente de forma individualizada Firth-Cozens (1992).

Básicamente, como puede evidenciarse en el planteamiento de los diferentes modelos y paradigmas, tanto en la explicación causal como en las distintas maneras de afrontamiento, parecen más orientaciones de orden político, social ó económicas las que han marcado hasta el momento la investigación en este tema.

Así entendido, parece sensato que el propio constructo en sí, debería ser estudiado a partir del significado que las personas atribuimos a elementos de carácter social y económico, ya que, de otro modo, probablemente estemos interpretando una serie de síntomas con signos paralelos, originadas por causas comunes. Y sea el tratamiento de los problemas asociados a estas «causas comunes» la única salida que podamos otorgar a este problema, con el considerable índice de fracaso a largo plazo que seguro se va a producir.

En otras palabras, y llevando a cabo alguna que otra interpretación subjetiva sobre el tema. Si analizamos diferentes formas de evaluar y afrontar terapéuticamente el tema del estrés laboral, podemos ver como son muchos los métodos que guardan una estrecha relación con la modificación de conducta hacia elementos de orden social, en otras palabras modificación de actitudes políticas, o lo que es lo mismo «filosofía de la vida cotidiana». Elementos de interpretación económica, de calidad de vida, de comprensión social, son los que marcan en la mayoría de las ocasiones el transcurso de las investigaciones sobre este tema.

Volviendo sobre la argumentación presentada en el párrafo anterior, podríamos entender porque generacionalmente se produce una modificación reducción/aumento en la aparición de diferentes patologías «estresantes» asociadas a condiciones de trabajo. Pongamos por ejemplo el tipo de contrato, variable ampliamente estudiada y relacionada con la aparición de estrés laboral en sujetos que se incorporan al mercado de trabajo. Actualmente, es fácil encontrar contratos por horas en un solo día, de pocos días, de un mes, pudiendo recibir con gran júbilo aquel contrato que supera los tres meses. Si retrocedemos en el tiempo, no mucho, vayamos quince años

atrás, ¿podría alguien que se incorporó al mercado laboral «con contrato» pensar en situaciones análogas?, ¿podría alguien haber superado una situación similar sin presentar algún tipo de patología ahora denominada estresante?

Es difícil incluso plantearse este tema, muchos lo damos por admitido y como consecuencia de las transformaciones económicas necesarias para alcanzar nuestra «calidad de vida actual». Por otro lado es común comentar aquello de «no sé como pueden admitirse este tipo de trabajos», «hasta donde podemos llegar», «como van a poder independizarse», etc., es decir existe, y vuelve a ser un planteamiento subjetivo, un fuerte antagonismo entre lo que como entorno social hacemos y lo que comentamos, antagonismo que la mayor parte de las ocasiones tendemos a racionalizar a partir de conceptos económicos, de competitividad, de crecimiento industrial, tecnológico, etc.,.

Probablemente para explicar este antagonismo, nos haga falta algún que otro planteamiento de orden social, que pueda hacer compatibles, tangibles y equilibrados los elementos de crecimiento económico en paralelo a un claro objetivo psicosocial, ya que, al faltar este equilibrio, son muchas las incongruencias del aquel famoso «para que», objetivo claro en cualquier elemento para el desarrollo social.

Una vez abiertos a la reflexión diferentes planteamientos a la hora de abordar de forma conjunta competitividad y estrés laboral, constructos que abarcan tan numerosos y complejos aspectos, pasaremos a describir los distintos enfoques que la bibliografía a utilizado para dotarlos de una explicación más concreta.

Estrés y rendimiento

De todos es conocido que un sujeto que manifiesta síntomas de estrés o cualesquiera otra patología relacionada con trastornos de ansiedad reduce su rendimiento significativamente. Ya anteriormente establecimos la diferenciación entre lo que se entiende por eustrés y distrés por lo que en adelante cuando estemos refiriéndonos a patología estresante estaremos identificando el mismo como el anteriormente calificado «distrés».

A pesar de la afirmación anterior es chocante encontrar organizaciones que tratan de olvidar este axioma, y provocan voluntaria o involuntariamente situaciones que desembocan en la aparición de sintomatologías ansiógenas para sus trabajadores, dando como resultado graves perjuicios en su competitividad.

De las múltiples investigaciones realizadas, ninguna de las explicaciones tradicionales como la hipótesis de la U-invertida, o la teoría del Drive, han encontrado suficiente apoyo experimental (Pons, D. y col (1999)).

Desde la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones el estrés laboral forma parte como variable dependiente de multitud de estudios. Básicamente los costes asociados al estrés suelen medirse a partir de la evaluación de las reducciones de rendimiento. Estos déficits productivos se asocian así mismo con diferentes indicadores.

Un modelo teórico ampliamente estudiado es el desarrollado por el grupo de Michigan (Khan *et al.*, 1964). El modelo hipotetiza que el estrés experimentado por el trabajador, lleva a consecuencias de carácter conductual: absentismo, fatiga, reducción de la producción, etc., de carácter psicológico: insatisfacción laboral, propensión al abandono, tensión; y de carácter médico: aumentos de presión arterial, del colesterol, reducción inmunológica, etc. En Peiro y otros (1992) se pueden ver los resultados que este equipo ha ido acumulando a lo largo de los últimos diez años, y entre otros cabe destacar la influencia del estrés sobre: la tensión, la satisfacción laboral, el absentismo y el número de retrasos.

La mayor parte de los modelos y teorías que tratan de explicar el efectos del estrés sobre el rendimiento, tienen a nuestro entender, el grave inconveniente de no prestar la debida atención a la influencia de las diferencias individuales. En investigaciones recientes, basadas en el modelo de la Zona Individual de Optimo Funcionamiento (IZOF) de Yuri Hanin (1986, 1995), fundamentalmente basadas en rendimiento deportivo, se concluye que cada individuo responde en su rendimiento de manera diferente en cuanto a los niveles de ansiedad que experimenta.

El modelo anteriormente comentado, propone que el rendimiento de un sujeto se verá optimizado cuando su nivel de ansiedad pretarea se sitúe dentro de una estrecha zona o franja, característica de ese sujeto en concreto. Esta zona de óptimo funcionamiento varía de manera considerable y puede ser desde muy baja a muy alta dependiendo del sujeto considerado. La variabilidad será así mismo independiente de la tarea estudiada y no estará afectada por la habilidad o experiencia (Hanin, 1995).

Desde que Hanin propuso el IZOF, especialmente dirigido a situaciones deportivas de alto rendimiento, se han desarrollado un gran número de investigaciones orientadas a verificar si realmente existe una zona individual de máximo rendimiento. Ya que, si esto fuera así, y los niveles de estrés/ansiedad óptima son individuales ¿para que llevamos a cabo las intervenciones en grupo?

El efecto del estrés sobre la memoria

Un aspecto de especial relevancia, asociado al estrés, y directamente relacionado con el rendimiento, es el estado emocional del sujeto y sus consecuencias sobre la memoria.

Ciertas experiencias, dotadas de una cierta dosis de carga emocional, son fácilmente recordadas. Por tanto, el contenido emocional que asociamos a una experiencia es fundamental para almacenar esa información, y posteriormente utilizarla para realizar cualquier tarea. Diferentes hipótesis que avalan esta idea, consideran que las hormonas liberadas en respuesta al estrés, en otros casos denominado contenido emocional, son las responsables de este efecto (McEwen y Sapolsky, 1995).

Al enfrentarse a una situación estresante, el organismo presenta una activación psicofisiológica. Selye (1980) denomina este estado como el Síndrome General de Adaptación, distinguiendo tres fases consecutivas:

- 1º **Reacción de alarma:** Se produce una hiperactivación del sistema nervioso simpático, segregando adrenalina y noradrenalina. Su finalidad será movilizar los recursos corporales para emitir una respuesta de ataque o huida. Si la situación no se resuelve en esta fase pasará a:
- 2º **Fase de Resistencia:** Caracterizada por un elevado nivel de activación, aunque menor que en la fase anterior, que facilitará al organismo lograr una mejor adaptación a los estresores. Las hormonas principalmente implicadas en esta fase serán los glucocorticoides. Si aún resultase insuficiente, al agotarse las reservas de energía el sujeto pasará a:
- 3º **Fase de agotamiento:** El sujeto no dispone de recursos, ni de capacidad de activación, aparecen una serie de alteraciones psicofisiológicas capaces de alterar de manera irreversible e incluso letal la homeostasis.

La hipótesis de Papez (1937) que propuso al sistema límbico como sustrato subcortical de las emociones, y sus conexiones con otras estructuras cerebrales que afectan a procesos de memoria, ha generado un sin fin de investigaciones que tratan de relacionar emoción, cognición y rendimiento. El paso de cualquier tipo de acontecimiento a la memoria se produce de manera selectiva y requiere ciertas decisiones en función de:

A/: Qué información es relevante y merece conservarse, seleccionándola de entre toda la estimulación circundante.

B/: Con qué fuerza esta información debe almacenarse (Sandi y cols, 1997). Este proceso se produce en las horas subsiguientes al potencial apren-

dizaje, y puede alterarse si se modifica la acción de distintos neurotransmisores y hormonas (McGaugh, 1989).

Como conclusión, podemos evidenciar el papel determinante que tienen diferentes contenidos emocionales o estresantes en la alteración de procesos mnésicos y, por lo tanto de su efecto secundario sobre actividades de rendimiento que soliciten de estos procesos para llevarse a cabo de manera eficaz.

Burnout y competitividad

El término Burnout se utiliza por primera vez por Freudenberger (1974), si bien su categorización y difusión se debe principalmente a Maslach (1977). Vamos en estas páginas a dedicarle un apartado propio, puesto que en estos momentos se encuentra plenamente inmerso en la bibliografía especializada en trastornos de ansiedad y estrés en el trabajo.

El término identifica una afección emocional cuya incidencia se refiere al ámbito laboral. Afecta principalmente al rendimiento, provocando una sensación de agotamiento físico y psíquico, una actitud fría en la relación con otros y una fuerte percepción de incapacidad para ejecutar las tareas propias del puesto de trabajo. Hasta este momento, el concepto burnout no aparece en ninguna de las clasificaciones psicopatológicas internacionales, si bien es objeto de cuantiosos estudios e investigaciones.

Al revisar la bibliografía al respecto, encontramos un amplio número de definiciones, si bien en todos los casos tienden a delimitarse en dos líneas principales: la clínica y la psicosocial.

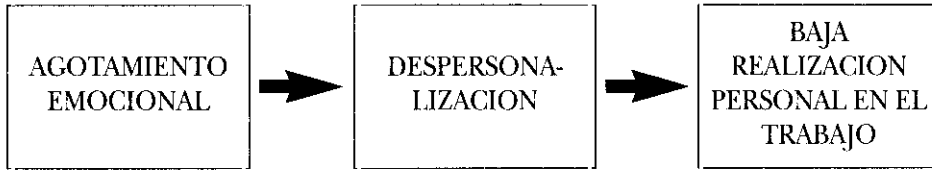
DEFINICIONES CLINICAS: El Burnout es un estado al que llega el individuo como consecuencia del estrés laboral.

DEFINICIONES PSICOSOCIALES: El Burnout es un proceso que se desarrolla como consecuencia de la interacción entre las características del entorno laboral y las personales.

Enfocando el concepto desde el ámbito psicosocial, Gonzalez-Roma y otros (1998), basándose en la definición de Maslach y Jackson (1986), en la que califican el burnout como un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede ocurrir en individuos que trabajan en alguna medida con personas, describen el proceso a partir de los modelos de Golembiewskiet al (1986) y de Leiter y Maslach (1988) como una secuencia de fases que van sucediéndose como consecuencia de la presencia de estresores laborales. La controversia radica en si el agotamiento emocional representa el estado inicial o final del proceso.



Modelo de desarrollo del síndrome de Burnout de Golembiewski et al (1986)



Modelo de desarrollo del síndrome de Burnout de Leiter y Maslach (1988)

Como puede verse, la diferencia fundamental entre los dos modelos, es el orden secuencial en que se suceden las distintas dimensiones del síndrome. En la actualidad no existe un acuerdo en esta secuencia, si bien es de especial importancia, ya que, a partir de la misma, surgen la mayor parte de las técnicas de evaluación y reconocimiento temprano de las diferentes sintomatologías, así como su tratamiento.

En recientes investigaciones (Gonzalez-Roma y otros, 1998), aparecen evidencias más consistentes al apoyo al modelo de Leiter y Maslach (1988), observándose que el burnout es una respuesta al estrés que se inicia con la dimensión de agotamiento emocional. El cansancio emocional se concibe como una forma de tensión laboral, que se afronta mediante la despersonalización, como consecuencia de esta despersonalización aparecen los sentimientos de falta de competencia personal.

Es importante distinguir el síndrome de Burnout de la crisis de ciclo vital o crisis evolutiva, reseñada y definida por Broufenrenner (1979). Este autor la presenta como un suceso que viene a ocurrir hacia la mitad de la vida esperada de un sujeto, en el momento que este hace una valoración negativa de su posición y posibilidades profesionales de desarrollo futuro. De hecho el Burnout tiene mayor incidencia en profesionales jóvenes y tras la primera fase de cambio en organizaciones realizada con altos niveles de implicación personal.

Como conclusión, de la revisión efectuada sobre diferentes modelos explicativos, tanto del desarrollo del síndrome como en sus diferentes metodolo-

gías de afrontamiento, podemos concluir que todos ellos presentan como características comunes los siguientes aspectos:

- 1º *Se encuentra directamente vinculado al ámbito laboral.*
- 2º *Tiene un carácter colectivo, lo que en muchas ocasiones lo presenta como contagioso.*
- 3º *Afecta de forma emocional al sujeto que lo padece*
- 4º *Provoca una desimplicación laboral, afectando directamente al rendimiento.*
- 5º *Los síntomas principales se caracterizan como agotamiento físico y psicológico, actitud fría y despersonalizada y un fuerte sentimiento de falta de competencia personal.*

La prevención y el afrontamiento del estrés laboral

En la bibliografía sobre el tema podemos ver, que son muchas las ocasiones en que el tratamiento del estrés laboral se lleva a cabo exclusivamente mediante terapias individuales, a partir de modelos puramente clínicos. De este modo, el estrés se entiende como un problema de los individuos, que se adaptan con dificultad a las características del ambiente laboral que les rodea, y que simplemente con entrenarlos, las superarán con facilidad.

Si bien el tratamiento individualizado está recomendado en algunas situaciones, no podemos por más que sentirnos totalmente en desintonía con estas interpretaciones. Y no sólo como consecuencia de nuestro enfoque social, sino además apoyados en las numerosas evidencias empíricas que avalan contradictoriamente este enfoque.

El estrés laboral no puede enfocarse desde una problemática individual, sino de toda la organización (Peiro y Ramos, 1994). Considerándose incluso, que el carácter de afrontamiento del mismo debe ser en principio organizacional, más que psicológico (Moreno, B y Peñacoba, 1995). Así entendido, el objetivo de reducir la carga de estrés presente en las organizaciones no puede dirigirse a la disminución del estrés resentido por los trabajadores, sino que debe orientarse hacia modelos preventivos.

El afrontamiento del estrés laboral, la prevención del mismo, debe comenzar en el propio diseño organizacional. *Estructura y Cultura organizacional* son piezas claves en la aparición del estrés. A partir de este momento, las diferentes iniciativas utilizadas de tipo clínico intervencionista, no pueden sino, asemejársenos a modelos Tayloristas, propios de principio de siglo.

Pero no todos los problemas de estrés son globales en la organización. En muchas ocasiones podemos evidenciar que existen diferentes problemas par-

ciales que pueden solucionarse sin necesidad de intervenir de forma general sobre el sistema. Es decir, aparece la denominada necesidad del «Rediseño Organizacional Parcial», cumpliendo en la mayor parte de las ocasiones con elementos tanto de orden clínico intervencionista como preventivo organizacional.

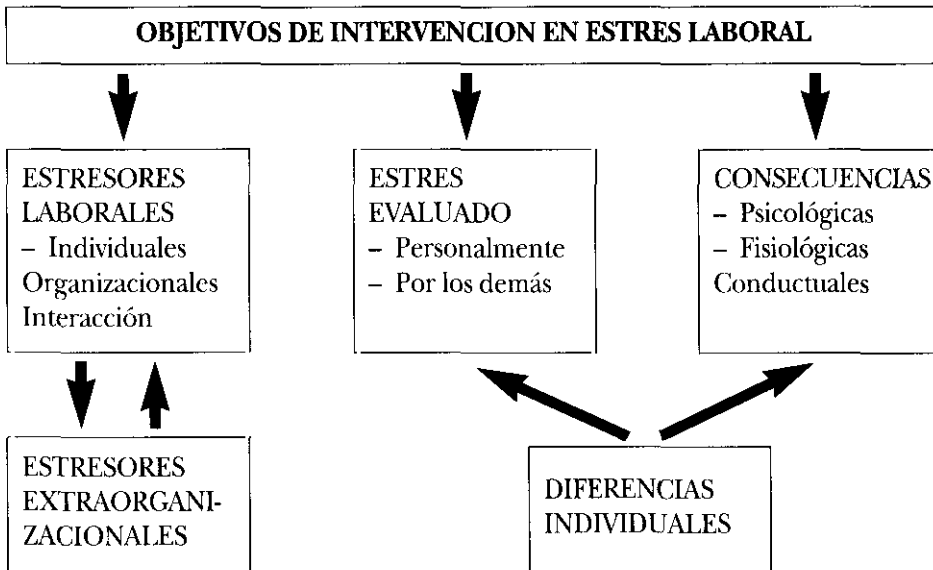
Son muchos, los intentos establecidos desde el ámbito de la psicología del trabajo de intervenir en esta problemática. Matteson e Ivancevich (1987), recomiendan que entre los diferentes elementos que provocan estrés organizacional, la intervención sobre cinco de ellos resulta especialmente significativa en la reducción del mismo:

- A/- El enriquecimiento del trabajo
- B/- El establecimiento de objetivos
- C/- La organización del horario de trabajo
- D/- La participación en las decisiones
- E/- El sistema de supervisión

Diferentes investigaciones han comprobado una relación positiva y significativa entre significación del trabajo y calidad, obteniéndose valores de competitividad organizacional muy relevantes. Kopelman (1985), revisó treinta trabajos sobre este tema, comprobando que cuando el trabajo es significativo para los individuos la incidencia sobre la calidad de la tarea aumenta un 28%, reduciéndose el absentismo en un 14,5%.

La percepción del control sobre la situación es un elemento de especial relevancia en la aparición de síntomas estresantes. Fisher (1984) demostró la importancia de estos aspectos, siendo confirmados muy recientemente (Skinner, 1995). Las posibilidades de actuación en la ejecución de la propia tarea va a ser el mejor predictor del distrés de un trabajador, así como de las posibles consecuencias sobre la salud y la productividad (Karasek y Theorell, 1990).

Es importante considerar que hasta hace poco tiempo las intervenciones sobre el estrés laboral solían producirse cuando las consecuencias eran muy evidentes. El objetivo de las actuales propuestas es realizar intervenciones de tipo preventivo, tal y como refiere la actual Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Este enfoque, de carácter sistémico, lo que intenta es ajustar el puesto de trabajo con el individuo que va a desempeñarlo. Ivancevich y Matteson (1990) proponen un modelo de intervención sobre el estrés laboral, orientado en cuanto a sus objetivos y basado en tres niveles:



Modelo de Ivancevich y Matteson (1990)

En el modelo presentado, los autores consideran tres posibilidades para controlar el estrés laboral, considerando que las intervenciones centradas en el individuo pueden orientarse en dos sentidos:

- 1º Ayudar a los trabajadores a modificar las valoraciones de la situación estresante.
- 2º Ayudar a los trabajadores a afrontar más eficazmente las consecuencias del estrés.

A nuestro entender, a pesar de la amplia aceptación del modelo, nos parece de un enfoque exclusivamente clínico, que acepta incondicionalmente las estructuras organizacionales, y a pesar de incluirlas descriptivamente, no toma en cuenta su evaluación y potencial rediseño como agente estresor.

El estrés a partir del tipo de contrato laboral y el significado percibido de la importancia del trabajo

Existe abundante bibliografía relativa a estos temas. En toda ella, puede evidenciarse la fundamental importancia que tiene, dentro de los elementos

productivos, «el significado percibido del puesto de trabajo», es decir, el grado en que el trabajador experimenta que su trabajo tiene generalmente significado, valor y trascendencia, que el trabajo es significativo para la organización y útil.

Este «sentimiento de utilidad», se ve en numerosas ocasiones mediatizado por el modelo de contrato laboral, especialmente en sus características «temporal/fijo» afectando negativamente el potencial de rendimiento del sujeto a partir de las reacciones que experimenta la persona en el contexto laboral. Tanto la falta de implicación en la actividad desarrollada, como los trastornos ansiógenos, de estrés laboral, que experimenta un trabajador a partir de la inestabilidad laboral, dan lugar a fuertes reducciones del rendimiento potencial, que actúan a su vez, anecdóticamente, como elementos de control para la organización.

Es frecuente encontrar modelos organizacionales donde la iniciación de los trabajadores se encuentra mediatizada a partir de sistemas de modulación de contratos. Algunos trabajos de investigación han demostrado que este sistema favorece la competitividad interna, mejorando los niveles motivacionales de los individuos recientemente incorporados. Sin entrar a discutir estos efectos, que probablemente sean más el resultado de un sistema neoliberal aplicado al ámbito del trabajo, si es discutible el uso del modelo más allá de un período razonable, y aquellas organizaciones que utilizan el procedimiento descrito como modelo general de trabajo, ven como los efectos no se producen. Este hecho puede fácilmente explicarse ya que estas empresas están generalizando un resultado de aplicación a otro tipo de sistemas (Fortea y otros, 1994; Fuertes y otros, 1995; Fortea y Fuertes, 1997)

La mayor parte de las investigaciones han encontrado que los trabajadores con contrato fijo presentan un grado de satisfacción laboral significativamente más alto que los temporales, a la vez que una menor Tensión emocional (Warr, 1990). Algunos estudios han relacionado edad y satisfacción laboral, concluyendo que los trabajadores con mayor edad se encuentran más satisfechos en sus puestos de trabajo (Brush *et al.*, 1987; Davis *et al.*, 1991). Probablemente estos resultados se encuentren altamente contaminados por el efecto del tipo de contrato, ya que en la actualidad son los trabajadores con mayor edad quienes tienen contratos fijos, frente a los trabajadores más jóvenes que en la mayor parte de las ocasiones tienen contratos temporales.

A partir de estos trabajos revisados, parece suficientemente probado que el tipo de contrato laboral, especialmente en su modelo fijo/temporal, tiene un efecto especialmente significativo en la propensión al estrés laboral. Así mismo, y en contra de los postulados hechos en pro de la competitividad laboral, parece evidente que un gran número de las organizaciones que uti-

lizan habitualmente los sistemas de contratación laboral temporales, lejos de mejorar la productividad provocan un deterioro en el rendimiento potencial de los sujetos que se integran en estos sistemas, en especial cuando se suceden en el tiempo, por lo que sería recomendable su utilización exclusivamente para aquellas actividades con un corto periodo de aplicación, de baja cualificación y de escasa significación para el objetivo organizativo. De otro modo, tanto los efectos sobre el sujeto, traducidos en la aparición de patologías ansiógenas y propensión al abandono, como sobre la organización por infrautilización del potencial del trabajador traducido en déficits en rendimiento, hacen que un sistema propuesto exclusivamente desde sus aspectos puramente competitivos obtenga resultados antagónicos con el objetivo propuesto.

Bibliografía

- BRENGELMANN, J.C. (1987): Estrés y Terapia contra el estrés: Un proyecto Internacional. En M.C. López-Altschwager y F. Alcalá-Toca: *Progresos en Análisis y Modificación de Conducta*. J.C. Brengelmann: Publicaciones en España. Valencia IFT Publicaciones (v.o. 1981).
- BROUFENBRENNER, V. (1979): *The ecology of human development*. Harvard University Press.
- BRUSH, D.H.; MOCH, M.K. y POOYAN, A. (1987): Individual Demographic Differences and Job Satisfaction. *Journal of Occupational Behaviour*, 8, pp: 139-156.
- DAVIES, D.R.; MATTEWS, G. y WONG, C.S.K. (1991): Ageing and work. En C.L. Cooper & I.T. Robertson (Eds). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, vol. 6, pp: 149-211. John Willey & Sons.
- DAVIS, L.E. y CHERNS, A.B. (1975): *The Quality of working Life*. New York: The Free Press.
- FIRTH-COZENS, J. (1992): Why me? A case study of the process of perceived occupational stress. *Human Relations*, 45, pp: 131-142.
- FISHER, S. (1984): *Stress and the perception of control*. Hillsdale, N.J. LEA.
- FORD, C. (1993): A strategy improving quality of working life. *Quality of Working Life*, 114, pp: 5-9.
- FORTEA, M.; FUERTES, F. y AGOST, R. (1994): Evaluación del modelo motivacional de las características del Puesto, a partir de una muestra variada. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 10, pp: 29, 35-52.
- FORTEA, M.A. y FUERTES, F. (1997): Efectos moduladores de la implicación y del tipo de contrato sobre la secuencia «Tensión laboral-propensión al abandono». *Ansiedad y Estrés*, 3(1), pp: 103-114.
- FREUDENBERGER, H.J. (1974): Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 1, pp: 159-165.

- FUERTES, F.; FORTEA, M.; HONTAGAS, P. y AGOST, M.R. (1995): Implicaciones del cambio tecnológico y de gestión sobre el ajuste motivacional, a nivel de puestos, en una industria cerámica. En González, De la Torre y De Elena (Comps, pp: 719-725): *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos Humanos y Nuevas Tecnologías*. Salamanca. Eudema.
- GOLEMBIEWSKI, R.T.; MUNZENRIDER, R.F. y STEVENSON, J.G. (1986): *Stress in organizations: Towards a phase model of burnout*. New York. Praeger.
- GONZÁLEZ, M.J. (1995): Una evaluación de estrés laboral y sus efectos psicológicos. *Ansiedad y Estrés*, 1 (2-3), pp. 205-218.
- GONZÁLEZ-ROMA, V.; RIPOL, P.; CABALLER, A.; FERRERAS, A.; GIL, P. y PEIRO, J.M. (1998): Comparación de modelos causales sobre la experiencia de Burnout: UN estudio multimuestra. *Ansiedad y Estrés*, 4 (1), pp: 81-95.
- HANIN, Y.L. (1986): State-trait anxiety research on sports in USSR. En C.D. Spielberger y R. Díaz Guerrero (Eds). *Cross Cultural Anxiety*, vol. 3, pp: 45-64. Washington, D.C. Hemisphere.
- HANIN, Y.L. (1995): Individual Zone of Optimal Functioning (IZOF) model: An idiographic approach to performance anxiety. En K.P. Henschen and W.P. (Eds). *Sport Psychology: An Analysis of Athlete's behavior*, 3 rd edition, pp: 103-119. Longmeadow, MA: Movement Publications.
- IVANCEVICH, J.M. y MATTESON, M.T. (1990): Worksite stress management interventions. *American Psychologist*, 45, n° 2, pp: 252-261.
- KARASEK, R. y THEORELL, T. (1990): *Health work: Stress Productivity and the Reconstruction of working life*. New York: John Willey & sons.
- KHAN, R.L.; WOLFE, D.M.; QUINN, R.P.; SNOEK, J.D. y ROSENTHAL, R.A. (1964): *Organizational stress: studies in Role Conflict an Ambiguity*. New York: Wiley.
- El estrés y procesos cognitivos. Barcelona. Ed. Martínez Roca (v.o. 1984).
- LEITER, M.P. y MASLACH, C. (1988): The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, pp: 297-308.
- LEVERING, R. (1993): *Un gran lugar para trabajar. Cómo hacen las mejores empresas para lograrlo*. Buenos Aires. Vergara.
- MARTÍN GARCÍA, J.; DÍAZ, E.M.; RUBIO, S. (1995): Hacia un modelo de selección específico para trabajadores de turnos rotativos. *Ansiedad y Estrés* 1 (2-3), pp: 173-187.
- MASLACH, C. y JACKSON, S.E. (1986): *Maslach Burnout Inventory (1986, 2ª ed.)*. Palo alto, California. Consulting Psychologist Press.
- MATTESON, M.T.; E IVANCEVICH, J.M. (1987): *Controlling work stress*. San Francisco. Jossey Bass.
- MC EWEN, B.S. y SAPOLSKY, R.M. (1995): *Stress and cognitive function*. *Curren Opinion in Neurobiology*, 5, pp: 205-216.
- MCGAUGH, J.L. (1989): Involvement of hormonal and neuromodulatory systems in the regulation of memory story. *Annual Review of Neuroscience*, 12, pp: 255-287.

- MERÍN, J.; CANO, A. y MIGUEL-TOBAL, J.J. (1995): Programa para la reducción del estrés en el ámbito hospitalario. Mimeo: Universidad Complutense de Madrid.
- MORENO-JIMÉNEZ, B. y PEÑACOBIA, C. (1995): Prevención y control del estrés laboral. *Ansiedad y Estrés*, 1 (2-3), pp: 255-264.
- NEWTON, T.; HANDY, J. y FINEMAN, S. (1995): *Managing stress. Emotion and Power at work*. London. Sage.
- PAPEZ, J.W. (1937): A proposed mechanism of emotion. *Archives of Neurological Psychiatry*, 38, pp: 725-743.
- PEIRO, J.M.; GONZÁLES ROMA, V.; MARTI, C. y GASTALDI, C. (1992): Estrés de Rol y desempeño de roles en organizaciones de servicios. *Revista de Psicología Social Aplicada*, (vol. 2), 2-3, pp: 55-74.
- PEIRO, J.M. y RAMOS, J. (1994): *Intervención Psicosocial en las Organizaciones*. Barcelona. PPU.
- PONS, D.; BALAGUER, I. y GARCÍA-MERITA, M.L. (1999): Niveles de ansiedad en entrenamiento y tres situaciones recordadas de competición con distinta calidad de rendimiento. *Ansiedad y Estrés*, 5 (1), pp: 99-109.
- RUBIO VALDEHITA, S.; MARTÍN GARCÍA, J.; DÍAZ, E.M. (1995): Carga mental y estrés: dos conceptos relacionados. *Ansiedad y Estrés*, 1 (2-3), pp: 131-139.
- SANDI, C.; LOSCERTALES, M. y GUAZA, C. (1997): Experience-dependent facilitating effects of corticosterone on spatial memory formation in the water mate. *European Journal of Neuroscience*, 69, 4, pp: 1087-1093.
- SELYE, H. (1956): *The stress of life*. New York. Mc Graw-Hill.
- SELYE, H. (1975): *Tensión sin angustia*. Madrid. Guadarrama.
- SELYE, H. (1980): *Selye's guide to stress research*, Van Nostrand, New York.
- SKINNER, E.A. (1995): *Perceived control, Motivation and coping*. London: Sage.
- TURCOTTE, P.R. (1986): *Calidad de vida en el trabajo*. Mexico. Trillas.
- WARR, P. (1990): The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology* (vol. 63), pp: 193-210.