

Universidad Nacional de Mar del Plata

Facultad de Psicología

Trabajo de Investigación

Tema: “ Medio ambiente laboral y calidad de vida “

Supervisor: Lic. Redondo Ana

Cátedra: Psicología Laboral

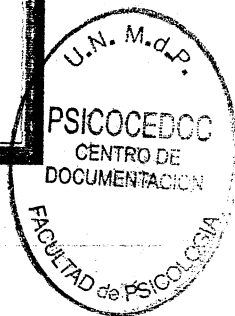
Alumnos: Luciani Fernando      Mat. 2517/92

Mármol Mónica      Mat. 2810/93

Mattei Estela      Mat. 2920/93

Año 2.000

| N° CLASIFICACION:  | ADQUISICION:   |
|--------------------|----------------|
| <del>1-100</del> A | donos          |
|                    | N° INVENTARIO: |
|                    | 444            |



- nivel de vida  
- trabajo  
- índice de vida

El supervisor del presente informe aprueba los contenidos del mismo, siendo éste redactados por los alumnos:

LUCIANI Fernando

*Fernando Luciani*  
.....  
*Fernando*  
.....

MÁRMOL Mónica

.....

MATTEI Estela

*Estela Mattei*  
.....

*Ana Isabel Redondo*

**Lic. Ana Isabel Redondo**  
Prof. Titular Regular  
Psicología Laboral

Noviembre 2.000

El comitè de Investigaci3n aprueba los aspectos metodol3gicos de la presente investigaci3n.

Firmas de aprobaci3n:

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA**  
**ESCUELA SUPERIOR DE PSICOLOGIA**

**PROYECTO DE INVESTIGACION-REQUISITO CURRICULAR**

**PLAN DE ESTUDIOS O.C.S. 586/85 - O.C.S. 143/89**

**NOMBRES Y APELLIDO:**

LUCIANI, Fernando      Mat. 2517/92  
MÁRMOL, Monica      Mat. 2810/93  
MATTEI, Estela      Mat. 2920/93

**MATRICULA Y AÑO:**

**CATEDRA O SEMINARIO DE RADICACION:**

PSICOLOGÍA LABORAL

**SUPERVISOR:**

Lic. REDONDO Ana

**CO-SUPERVISOR:**

**CONSIGNAR SI EL PROYECTO FORMA PARTE DE UNO MAYOR EN DESARROLLO:**  
SI \_\_\_\_\_ NO X:

**TITULO DEL PROYECTO**

“ Medio Ambiente laboral y Calidad de Vida “

**PALABRAS CLAVE (hasta cinco):**

Salud, Trabajo, Distress, Sobreadaptacion, Medio Ambiente.

**DESCRIPCION RESUMIDA (Antecedentes, Marco Teórico, Finalidad, en no más de 120 palabras, escrito a máquina o P.C. y luego pegado):**

Intentaremos analizar, como las condiciones del medio ambiente laboral influyen en la salud, promoviendo determinados tipos de patologías: distress o sobreadaptacion.

Asi mismo, se tomara en cuenta los efectos de las nuevas tecnologías informatizadas sobre la conducta de las personas que las utilizan, estableciendo si estas herramientas favorecen o dificultan la calidad de vida laboral.

Nuestra investigación apuntara no solo a evaluar los factores determinantes de la salud psíquica de ka persona que trabaja, sino analizar cómo éstos afectan al funcionamiento de una determinada organización .



**OBJETIVOS GENERALES Y PARTICULARES / Alcances de la Investigación: exploratoria.**  
**descriptiva** Una aproximación descriptiva sobre la relación existente entre los factores socio-ambientales y como estos influyen en la calidad de vida laboral.

**MÉTODOS Y TÉCNICAS (Fuentes, procedimientos y análisis de datos):**

Se utilizará bibliografía aportada por la cátedra de Psicología Laboral, material consultado a la base de datos de internet y demás fuentes pertinentes.

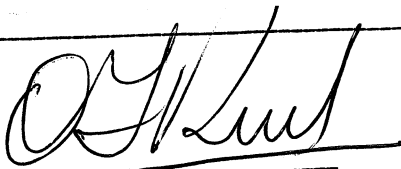
**LUGAR DONDE REALIZARÁ EL TRABAJO:**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:**

- Recolección de datos;
- Lectura de bibliografía específica a nuestro tema;
- Reuniones para debatir e intercambiar ideas u opiniones;
- Elaboración de la investigación.

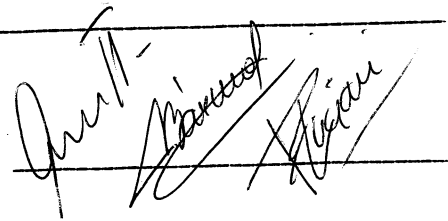
**BIBLIOGRAFÍA BÁSICA DE REFERENCIA:**

- Alberti E. "El trabajo y la condición humana";
- Arraigada Mario y Redondo Ana: "Salud y Trabajo";
- Filippi "El aporte de la Psicología del trabajo a los procesos de mejoramiento organizacional";
- Gialluca "Los Psicólogos, el trabajo y la salud";
  - o "La sobreadaptación al trabajo como forma de alineación";
- Monetti Monica "Psicología aplicada a los recursos humanos";
- Y otros.

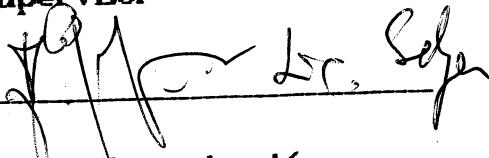


Firma Supervisor

Firma Co-Supervisor



Firma del Alumno



Comite de Investigación

Comite de Investigación

2/2

FECHA CONFORMIDAD: 10/11/00

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA**  
**ESCUELA SUPERIOR DE PSICOLOGIA**

**PROYECTO DE INVESTIGACION-REQUISITO CURRICULAR**

**PLAN DE ESTUDIOS O.C.S. 586/85 - O.C.S. 143/89**

**NOMBRES Y APELLIDO:**

LUCIANI, Fernando    Mat. 2517/92  
MÁRMOL, Monica    Mat. 2810/93  
MATTEI, Estela    Mat. 2920/93

**MATRICULA Y AÑO:**

**CATEDRA O SEMINARIO DE RADICACION:**

**PSICOLOGÍA LABORAL**

**SUPERVISOR:**

Lic. REDONDO Ana

**CO-SUPERVISOR:**

**CONSIGNAR SI EL PROYECTO FORMA PARTE DE UNO MAYOR EN DESARROLLO:**  
SI        NO X

**TITULO DEL PROYECTO**

**" Medio Ambiente laboral y Calidad de Vida "**

**PALABRAS CLAVE (hasta cinco):**

Salud, Trabajo, Distress, Sobreadaptacion, Medio Ambiente.

**DESCRIPCION RESUMIDA (Antecedentes, Marco Teórico, Finalidad, en no más de 120 palabras, escrito a máquina o P.C. y luego pegado):**

Intentaremos analizar, como las condiciones del medio ambiente laboral influyen en la salud, promoviendo determinados tipos de patologías: distress o sobreadaptacion.

Asi mismo, se tomara en cuenta los efectos de las nuevas tecnologías informatizadas sobre la conducta de las personas que las utilizan, estableciendo si estas herramientas favorecen o dificultan la calidad de vida laboral.

Nuestra investigación apuntara no solo a evaluar los factores determinantes de la salud psíquica de ka persona que trabaja, sino analizar cómo éstos afectan al funcionamiento de una determinada organización .

**OBJETIVOS GENERALES Y PARTICULARES (Alcances de la Investigación: exploratoria, descriptiva)**  
Una aproximación descriptiva sobre la relación existente entre los factores socio-ambientales y como estos influyen en la calidad de vida laboral.

**METODOS Y TECNICAS (Fuentes, procedimientos y análisis de datos):**

Se utilizara bibliografía aportada por la catedra de Psicología Laboral, material consultado a la base de datos de internet y demas fuentes pertinentes.

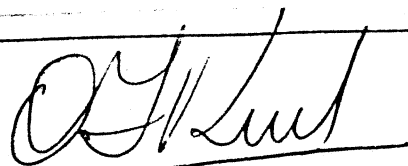
**LUGAR DONDE REALIZARA EL TRABAJO:**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:**

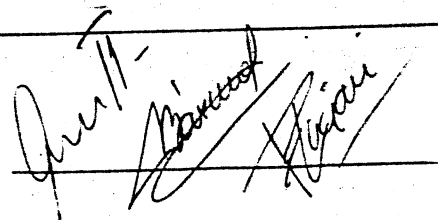
- Recoleccion de datos;
- Lectura de bibliografía especifica a nuestro tema;
- Reuniones para debatir e intercambiar ideas u opiniones;
- Elaboración de la investigación.

**BIBLIOGRAFIA BASICA DE REFERENCIA:**

- Alberti E. " El trabajo y la condicion humana ";
- Arraigada Mario y Redondo Ana : " Salud y Trabajo ";
- Filippi " El aporte de la Psicología del trabajo a los procesos de mejoramiento organizacional ";
- Gialluca " Los Psicólogos, el trabajo y la salud";
  - o " La sobreadaptacion al trabajo como forma de alineación " ;
- Monetti Monica " Psicología aplicada a los recursos humanos ";
- Y otros.

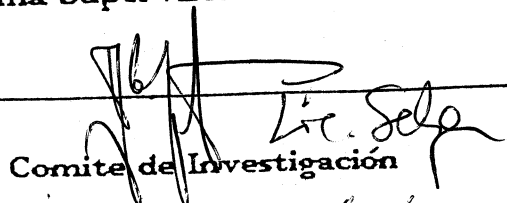


Firma Supervisor



Firma Co-Supervisor

Firma del Alumno



Lic. Selva  
Comite de Investigación

Comite de Investigación

2/2

FECHA CONFORMIDAD: 10/4/00

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA**  
**ESCUELA SUPERIOR DE PSICOLOGIA**

**PROYECTO DE INVESTIGACION-REQUISITO CURRICULAR**

**PLAN DE ESTUDIOS O.C.S. 586/85 - O.C.S. 143/89**

NOMBRES Y APELLIDO: LUCIANI, Fernando Mat. 2517/92  
MÁRMOL, Monica Mat. 2810/93  
MATRICULA Y AÑO: MATTEI, Estela Mat. 2920/93

CATEDRA O SEMINARIO DE RADICACION: PSICOLOGÍA LABORAL

SUPERVISOR: Lic. REDONDO Ana CO-SUPERVISOR:

CONSIGNAR SI EL PROYECTO FORMA PARTE DE UNO MAYOR EN DESARROLLO:  
SI NO X:

TITULO DEL PROYECTO " Medio Ambiente laboral y Calidad de Vida "

PALABRAS CLAVE (hasta cinco): Salud, Trabajo, Distress, Sobreadaptacion, Medio Ambiente.

DESCRIPCION RESUMIDA (Antecedentes, Marco Teórico, Finalidad, en no más de 120 palabras, escrito a máquina o P.C. y luego pegado):

Intentaremos analizar, como las condiciones del medio ambiente laboral influyen en la salud, promoviendo determinados tipos de patologías: distress o sobreadaptacion.

Asi mismo, se tomara en cuenta los efectos de las nuevas tecnologías informatizadas sobre la conducta de las personas que las utilizan, estableciendo si estas herramientas favorecen o dificultan la calidad de vida laboral.

Nuestra investigación apuntara no solo a evaluar los factores determinantes de la salud psíquica de la persona que trabaja, sino analizar cómo éstos afectan al funcionamiento de una determinada organización.

**OBJETIVOS GENERALES Y PARTICULARES (Alcances de la Investigación: exploratoria, descriptiva)**  
Una aproximación descriptiva sobre la relación existente entre los factores socio-ambientales y como estos influyen en la calidad de vida laboral.

**MÉTODOS Y TÉCNICAS (Fuentes, procedimientos y análisis de datos)**

Se utilizará bibliografía aportada por la cátedra de Psicología Laboral, material consultado a la base de datos de internet y demás fuentes pertinentes.

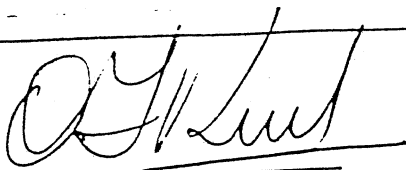
**LUGAR DONDE REALIZARÁ EL TRABAJO:**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:**

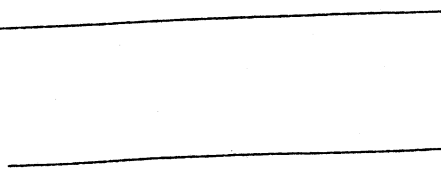
- Recolección de datos;
- Lectura de bibliografía específica a nuestro tema;
- Reuniones para debatir e intercambiar ideas u opiniones;
- Elaboración de la investigación.

**BIBLIOGRAFÍA BÁSICA DE REFERENCIA:**

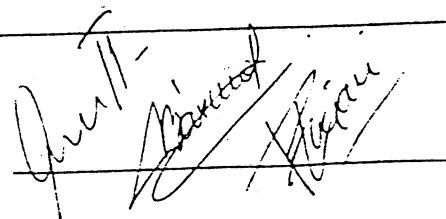
- Alberti E. " El trabajo y la condición humana ";
- Arraigada Mario y Redondo Ana : " Salud y Trabajo ";
- Filippi " El aporte de la Psicología del trabajo a los procesos de mejoramiento organizacional ";
- Gialluca " Los Psicólogos, el trabajo y la salud ";
- " La sobreadaptación al trabajo como forma de alineación " ;
- Monetti Monica " Psicología aplicada a los recursos humanos ";
- Y otros.



Firma Supervisor



Firma Co-Supervisor



Firma del Alumno

Comite de Investigación

Comite de Investigación

2/2

FECHA CONFORMIDAD:

## INTRODUCCION

El trabajo es una actividad que además de la subsistencia otorga al individuo la posibilidad de crecer y realizarse en relación al medio ambiente al que modifica y por medio del cual el mismo se modifica.

Constituye un organizador central en la vida de las personas y tiene consecuencias psicológicas<sup>1</sup>

- impone una estructura de tiempo definida
- obliga al establecimiento de vínculos extrafamiliares
- establece metas que excede las individuales
- confiere estatus e identidad social
- favorece el sentido de identidad y pertenencia
- genera obligaciones y aceptación de normas
- brinda protección y seguridad social
- posibilita al sujeto proyectar su desarrollo
- genera un sentimiento de actividad vinculo a sentirse útil socialmente.

El trabajo, en tanto organizador, se vincula a la salud debido que conecta al individuo con la realidad al tener que cumplir horarios, desempeñar varios roles simultáneos, relacionarse con los otros; y todo esto sucede en una secuencia que marca al sujeto el paso del tiempo y le otorga la noción de su existencia tanto interna como externamente.

Las actividades que impone el trabajo, generalmente, se llevan a cabo dentro de una organización, la cual se define como *una coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para el logro de un objetivo común, a través de la división del trabajo, funciones, jerarquías y responsabilidades.*<sup>2</sup>

En el ámbito laboral, se pueden apreciar ciertas variables que están relacionadas con las condiciones y el medio ambiente de trabajo que van a influir sobre la vida y la salud física y mental de los trabajadores.

Las variables más importantes son :

- cantidad de tiempo de trabajo
- carga física del trabajo
- carga mental del trabajo

---

<sup>1</sup>Bernaldo, M.- Gonzalez Auilar.A.- Vartanian .E. : "Salud y Trabajo"( ficha 3727 Psicología Laboral)

<sup>2</sup> Schein, Edgard: "El individuo y la organización" en Psicología de la Organización. Mc Graw Hill. 1.990

- carga psíquica del trabajo, que comprende la organización del trabajo y el clima emocional que predomina en el lugar. Esta carga está en el origen de numerosos problemas laborales, entre los que se encuentran el grado de satisfacción e insatisfacción.

La satisfacción se podría definir como la actitud de un individuo surgida a partir de la distancia entre sus aspiraciones respecto de las condiciones y situaciones y las expectativas en lograr lo aspirado.

La insatisfacción, es la ausencia de gratificaciones acordes al nivel de aspiraciones. Esto genera conflictos, tensiones, derivando en un efecto negativo en la salud.

Hoy en día, las condiciones y las garantías laborales se van precarizando, pasando a una desprotección cada vez mayor del trabajador. El desencuentro entre habilidades y oportunidades de trabajo, los conflictos y tensiones generan frustraciones que afectan gravemente la salud.

Un importante sector de los trabajadores vive y produce en un clima de incertidumbre. Todo este proceso genera en las personas una serie de mecanismos para defenderse y defender su puesto de trabajo más allá de los límites aceptables para la salud tanto física como mental.

Es así como las personas se enferman a causa del trabajo.

Entre los factores patógenos tanto laborales como sociales se pueden identificar los siguientes:

- Jornada de trabajo excesiva, agregando horas extras y trabajando los días de descanso para incrementar los bajos salarios.
- Estado constante de alarma orgánica producido por la alta tasa de agresiones y robos que generan sentimientos de inseguridad y temor por la integridad física.
- Poca protección ante imprevistos.
- Horarios rotativos que demandan un esfuerzo de adaptación permanente.
- Inseguridad y temor por represalias laborales.
- Conflictos familiares y conyugales.
- Empresas rígidamente organizadas, en las que es imposible adaptar el trabajo a la personalidad de empleado.
- Inadecuada relación entre el hombre y el contenido ergonómico del trabajo, lo cual se refiere a las relaciones funcionales entre el sujeto y los instrumentos de trabajo.
- Insatisfacción con la tarea desempeñada en la organización.

- Escasa o ninguna relación entre la capacidad de individuo y las funciones que desarrolla.
- La ley de flexibilización laboral.

Las psicopatologías laborales son afecciones que se originan en las consideraciones mismas del trabajo, parecen depender de la falta de satisfacción y seguridad que impide el goce de un estado saludable de vivir.

También habría que tener en cuenta que el individuo puede sufrir una enfermedad ( que escape a la categoría de su profesión ) y que a partir de un clima laboral determinado se condicione su evolución en forma negativa.<sup>3</sup>

En un trabajo realizado por D.Gialluca<sup>4</sup> se buscaba establecer las posibles incidencias de las condiciones del medio ambiente en la salud de los trabajadores. Las encuestadoras detectaron un tipo de conducta especial en los directivos de las empresas, que dio en llamarse "anidación". Esta fue definida como la acción de acomodarse y permanecer en los lugares de trabajo más allá de los horarios normales, y como una manera que tiene un individuo de responder a la inseguridad laboral, la competencia y las exigencias de trabajo. Es una respuesta intelectual y psicológica que amenaza el equilibrio familiar.

A partir de esto, los investigadores se refieren a la **sobreadaptación** como expresión comportamental del mal stress que demanda un exceso de adaptación física, psicológica y biológica que conduce a un agotamiento progresivo y que la mayoría de las veces es responsable de las llamadas enfermedades de adaptación.<sup>5</sup>

Esta sobreadaptación se puede manifestar en dos áreas:

- en el trabajo: como un desaprovechamiento de la energía
- en el área socio-familiar : a través de la aparición de conflictos.

Otra psicopatología que se puede mencionar es el **stress** laboral , que se expresa a través del cuerpo, bajo expresiones psicosomáticas , como síntomas musculares, gastrointestinales, cardíacos, del sistema nervioso central y genitales.

Es importante tener en cuenta que los seres humanos no funcionamos en un vacío social. Siempre nos movemos de una situación a otra, y las formas en que reaccionaremos depende en gran parte de cómo definamos y estructuramos esa situación. El significado de la situación está definido por percepciones colectivas y por su puestos y expectativas que el sujeto tiene

<sup>3</sup> Redondo. Ana I.: "La Psicología. el mundo del trabajo y el rol de psicólogo"( ficha 3.665 de Psicología Laboral).

<sup>4</sup> Gialluca y otros: "La sobreadaptación al trabajo como forma de alienación".

<sup>5</sup> Revista Fundai – 1.995

acerca de cada situación. Por lo tanto, en nuestra aproximación a la temática que desarrollaremos en este trabajo, tendremos en cuenta el concepto de **hombre en situación**<sup>6</sup>, es decir que el ser humano está en relación con su contexto cultural, histórico, económico y social.

---

<sup>6</sup> Rodríguez Salgado. Ficha de circulación interna de Psicología Clínica.

## CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

La nueva noción de "*condiciones y medio ambiente de trabajo*", no surge "en el vacío", ni es fruto de la evolución mecánica y natural de los conocimientos acerca del "hombre en situación de trabajo"

Por el contrario, surgió en un momento histórico y es el resultado de diversos factores que concurren para acelerar esta transición.

Son múltiples las definiciones propuestas: aún no se ha logrado verdaderamente un consenso al respecto, porque se trata de un fenómeno de múltiples dimensiones que debe ser estudiado mediante la intervención de varias disciplinas científicas, donde intervienen aspectos micro y macro sociales.

En nuestra opinión, las **CYMAT** son el resultado de la acción sobre el trabajador de un conjunto de variables que configuran el proceso de trabajo, como sus formas de organización y determinan el ambiente físico y social del trabajo, la naturaleza, el contenido, la significación, el ritmo, la carga física, psíquica y mental. Todos estos factores repercuten finalmente sobre la salud y la vida personal y social de los trabajadores en función de sus respectivas capacidades de adaptación y de resistencia a los factores de riesgo.

La carga de trabajo, física y mental, resulta de las exigencias propias del puesto de trabajo, pero también del esfuerzo de adaptación o de resistencia que dicho puesto obliga al trabajador. Esa adaptación puede ser hecha de manera voluntaria, pero más frecuentemente termina siendo una imposición que provoca un desgaste excesivo de su fuerza de trabajo. En consecuencia, la carga de trabajo es diferente en cada caso, según sean las personas que lo soportan.

Los principales elementos que integran la noción de **CYMAT** son los siguientes:

- Higiene, seguridad y salud ocupacional.
- La carga física y mental del trabajo.
- El ambiente físico del medio de trabajo: iluminación, temperatura, humedad, ruido, vibraciones, ventilación, radiaciones.
- La duración y estructura del tiempo de trabajo.
- La organización y el contenido del trabajo.
- La adecuación de las máquinas y del trabajo al hombre.
- Los sistemas de remuneración según el rendimiento.

- Las repercusiones de la transferencia de tecnología sobre el proceso de trabajo en los países con economías en desarrollo.
- El impacto de las condiciones generales de vida sobre el hombre en situación de trabajo.

Para esta nueva concepción, el trabajo no es un castigo. Por el contrario, su naturaleza y significación hacen de él un derecho y una obligación social del cual dependen la reproducción de la especie humana, el progreso científico y tecnológico y el mejoramiento de las condiciones generales de vida.

Las CYMAT cambian permanentemente. Nada evoluciona en el tiempo tan rápidamente como las condiciones y medio ambiente de trabajo, dadas las rápidas transformaciones del proceso de trabajo que las determina o al menos las condiciona.

Las CYMAT afectan al colectivo de trabajo. Las condiciones y medio ambiente de trabajo implica tomar en consideración al colectivo de trabajo como unidad de análisis, con lo cual en lugar de procurar aislar a cada trabajador de su riesgo, lo que se busca es la eliminación de los mismos, porque atentan con todos los trabajadores. La concepción individualista insiste en varios métodos conocidos para aislar al trabajador de los riesgos: crear hábitos seguros de trabajo, cambiar sus actitudes y comportamientos, usar los equipos de protección individual. Todas son formas de convivir con el riesgo.

Trabajo y riesgo no son sinónimos. La prevención es posible y debe convertirse en realidad. Los riesgos profesionales no son necesariamente inherentes al trabajo.

La salud de los trabajadores es su propia vida y por lo tanto dado que es un bien sin el cual no es posible trabajar y ganar el sustento para sí y su familia, afirmamos que es valor que no tiene precio.

Las causas de los riesgos ocurridos son múltiples y complejas, no se puede centrar la investigación de los accidentes solamente en el "factor humano". Al proceder de esta manera, se ha adoptado una visión simplista y reduccionista que procura identificar una sola causa directa de dichos accidentes. Pero la realidad muestra que hay múltiples causas y que de ninguna manera éstas pueden reducirse al factor humano, ni tampoco a las de carácter eminentemente técnico u organizacionales.

Es menester tener una visión global, integrada y multidisciplinaria. La cabal comprensión de la naturaleza y significación de las condiciones y medio ambiente de trabajo está condicionada a la utilización de enfoques globales integrados y multidisciplinarios.



## LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS INFORMATIZADAS

En la segunda mitad de este siglo, en el mundo de la producción, el ambiente y las condiciones de trabajo han sufrido un cambio de grandes proporciones que repercute sobre el estado de salud de la población y, en especial, de la población trabajadora.

Estamos viviendo una revolución científica y tecnológica producida por la introducción de las nuevas tecnologías informatizadas (NTI) en todo los sectores de la economía, aunque con más rapidez en las actividades terciarias.

La profundidad de los cambios operados y la velocidad de difusión de estas NTI sobre el conjunto del sistema productivo parecen ser mayores que las innovaciones a que dio lugar la primera revolución industrial.

La vida de trabajo se está modificando, cambiando las características del empleo, su organización y contenido, las calificaciones profesionales y las condiciones y medio ambiente de trabajo.

Con la introducción de las NTI estamos viviendo cambios en el mundo del trabajo, en la producción y en toda la sociedad, cuyas repercusiones parecen más profundas que las provocadas durante la primera Revolución Industrial.

Las computadoras no sólo reemplazan la energía viva por la mecánica sino que en muchos trabajos están reemplazando aquellas tareas que requieren una elaboración mental simple por parte del operador. La cibernética y la automatización han hecho posible construir máquinas que funcionan mucho más rápidamente y con mayor exactitud que el cerebro humano para resolver problemas técnicos y de organización.

Como en la primera revolución industrial, la introducción de las NTI significa un incremento significativo de la productividad de trabajo, la eliminación de tareas penosas, peligrosas o pesadas.

Nuevamente se le plantea al trabajador una situación contradictoria. Por un lado será beneficioso como parte de la sociedad de esa inmensa productividad. Pero ahora también la introducción de las NTI sin la adecuada preparación de las condiciones y medio ambiente de trabajo, lleva a una nueva relación hombre máquina donde aparecen nuevos riesgos sutiles para la salud del trabajador, entendida en ese concepto amplio de lo físico, lo mental y lo social.

Estos nuevos riesgos más sutiles para la salud no se pueden comprender si se analizan desde la óptica estrecha de la Medicina del Trabajo clásica, que sólo se ocupa de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Con las NTI los accidentes de trabajo han disminuido sensiblemente, pero aparecen otro tipo de alteraciones, repercusiones profundas sobre la vida y la salud de los trabajadores, especialmente en la salud mental.

La característica de esta nueva patología es : etiología (causalidad) múltiple, mecanismo de producción todavía no muy bien conocidos y manifestaciones sintomáticas que afectan diversas partes del organismo y se expresan muchas veces en el campo de las llamadas enfermedades psicosomáticas que afectan no sólo la salud y la vida individual, sino también la vida familiar y social.

Como consecuencia de la introducción de las NTI, cambian la organización y el contenido del trabajo, las calificaciones profesionales, las características del empleo y todo esto tiene su repercusión sobre la vida y salud del trabajador, como ser integral bio-psico-social.

Como ya hemos visto, la carga física del trabajo, adopta modalidades diferentes en los puestos informatizados. Disminuyen en general, los desplazamientos de los trabajadores. Las tareas requieren de un menor esfuerzo muscular dinámico, pero aumenta la carga estática por las posturas inadecuadas.

Al mismo tiempo, se produce un aumento de la carga mental y psíquica. En los operadores de ingresos de datos, la computarización está cambiando específicamente la autonomía, la responsabilidad y el control sobre el propio trabajo. También se modifican el volumen, la intensidad y marcha del trabajo, las habilidades requeridas, la comunicación y el apoyo social.

La estandarización y racionalización que tiende a acompañar la aplicación de las NTI en las tareas de ingresos de datos, puede llevar a la transformación del trabajo en una rutina inflexible, que coarta la iniciativa personal, promueve sensaciones de hastío y monotonía, y pérdida de significado del trabajo.

Esta situación puede llevar al desarrollo de verdaderas drogadependencias por ingesta de café, cigarrillo y psicofármacos, buscando la compensación de los síntomas descriptos. Así la naturaleza misma de la tarea combinada con una supervisión estricta, restringe la autonomía del trabajador, e incrementa su vulnerabilidad.

Entre la organización del trabajo y el funcionamiento psíquico del trabajador se produce un conflicto constante. La división del trabajo y en particular el contenido de las tareas, pueden plantear problemas relacionados

con la motivación, es decir, con el deseo de actuar, con el placer resultante de la realización de una tarea.

Se produce también un conflicto entre los antecedentes y deseos personales del individuo y el contenido del trabajo que otros deciden que tienen que efectuar. La distribución de los trabajadores puede crear un marco rígido en el que surjan conflictos interpersonales con aspectos emocionales.



## STRESS Y EUSTRESS

Creemos conveniente diferenciar las distintas percepciones de stress. Allí, además de un acercamiento etimológico expresamos nuestra convicción de lo poco pertinente que resulta la generalización de todo proceso de estrés como negativo. Siempre empleamos el vocablo "estrés" cuando en realidad nos estamos refiriendo exclusivamente a los procesos de distrés o "estrés malo", en palabras de Selye (1978).

Los propios estudiosos y teóricos del tema han optado por considerar sólo el aspecto más "urgente" del mismo : el distrés, que conlleva importantes consecuencias negativas para el individuo que lo sufre. Habitualmente se ha entendido en este sentido el término genérico de estrés.

Hoy, todos hablamos de estrés, incluso a nivel técnico con la mente puesta en las secuelas negativas que puede acarrear el proceso de desadaptación al que, en cada caso, nos referimos. Hemos conseguido convertir a distrés y estrés en meros sinónimos. Hemos conseguido patologizar el estrés.

Es triste comprobar que, ya que no la pulcritud de los conceptos, parece que la ciencia médica sí ha logrado contagiar a la psicológica la visión patologizante de muchos de sus antiguos postulados (recuérdese que la Medicina Preventiva tiene una muy corta historia).

Y, sin embargo, esta coloración nosotóxica, quizá supeditada a la observación rutinaria de los correlatos fisiopatológicos de las enfermedades, es extraña a la Psicología Clínica y, más aún, a la del Trabajo y Organizaciones.

¿Por qué no se habla de la activación positiva, de la adecuada excitación que permite al individuo dar todo lo que lleva dentro, aquélla que necesita para sobrellevar e incluso culminar situaciones aparentemente irresolubles de forma exitosa ? ¿Por qué no se buscan los factores que actúan en la resolución positiva de los conflictos, en la salida triunfante de las crisis ?

Por todo lo anteriormente expuesto, valoramos muy negativamente el ambiente de conformismo que se advierte en la comunidad científica para con el tratamiento equívoco del término "estrés". Entendemos que la definición precisa, dentro del ámbito teórico - profesional, es siempre el primer e imprescindible paso para un posterior análisis pertinente.

## Conceptos básicos

Al establecer la distinción conceptual anterior estamos expresando la necesidad de una corrección que se sitúa por encima de la mera terminología.

La propuesta que hacemos va mucho más allá de la mera denominación de los constructos empleados. Intentamos establecer un nuevo modelo POSITIVO<sup>8</sup> de las situaciones de desajuste.

Expondremos a continuación algunos de los conceptos básicos de lo que pretende ser un nuevo modelo que facilite la comprensión y profundice el análisis de los procesos de estrés, desde un enfoque activo y positivo.

1. Entendemos que los modelos explicativos del proceso de generación de estrés (eustrés/distrés) han de ser lo suficientemente globales como para abarcar cualquier situación genérica vivida tanto de forma positiva como negativa, aunque lo suficientemente específicos para conseguir su oportuna focalización.

2. Partimos de una concepción que atiende a la definición de estrés como transacción entre sujeto y ambiente, aunque prestando una importancia capital a los procesos cognitivos implicados.

3. Uno de los modelos que mejor encajan con nuestra particular aproximación al tema es el "modelo multimodal - transaccional", expuesto por Lazarus & Folkman (1984)<sup>9</sup>.

4. A este modelo que, como todos los demás, identifica estrés con distrés, hay que completarlo con el amplio porcentaje de casos y situaciones de eustrés que faltan : aquéllos en los que el individuo tiene la seguridad de ser capaz de gestionar con éxito las demandas de su entorno .

5. Como hipótesis de trabajo y desde un enfoque exclusivamente fisiológico, podríamos describir el eustrés<sup>10</sup> como el aumento de catecolaminas (hormonas del sistema nervioso vegetativo) sin la aparición de cortisol (hormona del eje hipófiso-suprarrenal). Es decir, el cortisol vendría a actuar como un bio-marcador de las situaciones de distrés.

---

<sup>8</sup> Gutierrez. (1998) "La promoción del distrés"

<sup>9</sup> Lazarus, R.S. & Folkman, S (1984) : "Stress y adaptación"

<sup>10</sup> Labrador, F.J. y Crespo, M. (1993) : Estrés. Trastornos psicofisiológicos. Madrid :Eudema.

6. Podemos definir de modo genérico los eustresores como aquellas variables personales y/o ambientales - fortuitas o activamente buscadas - que refuerzan el bienestar psicofísico del sujeto y sus defensas ante las situaciones de desajuste. La función que ejerzan dependerá de su aparición en un momento u otro del proceso ; podrán ser variables moduladora (del proceso de distresor/apreciación, apreciación/afrontamiento, apreciación/resultados/consecuencias, etc.), interviniente (en el proceso de acumulación de autoestima, satisfacción personal, estrategias de afrontamiento, etc.), predisponente y/o desencadenante (del proceso de cambio genérico de distrés en eustrés).

7. Además de los eustresores externos (actividades eustresantes, apoyo social, ayuda profesional, etc.) a los que ya hemos hecho referencia, haremos breve reseña de los eustresores internos, esto es, aquellos que conforman características de la personalidad del sujeto. Pueden resumirse en lo que Antonovsky (1991) denomina "fuerzas salutogénicas": su propio "Sentido de la coherencia" (SOC), la personalidad resistente (Kobasa, 1982), la autoeficacia (Bandura, 1986), el locus de control interno, la personalidad tipo B, la tolerancia a la ambigüedad, etc. Todas ellas conforman barreras que ayudan a mejorar nuestra adaptación además de reducir los resultados y consecuencias de las situaciones de distrés.

8. Hay que explorar a fondo el mecanismo que pueda hacer posible la transformación de distrés en eustrés. No deben bastarnos las terapias de aproximación pasiva a la situación (técnicas de respiración, relajación, meditación, etc.) utilizadas hasta ahora. En ellas se da por supuesta la inevitabilidad del evento distresante. Y aunque en verdad lo sea, lo que hace al suceso generador de distrés es la percepción negativa del mismo por parte del sujeto. Y es ahí donde podemos y debemos intervenir, mediante técnicas eustresantes activas, como las citadas con anterioridad.

Hemos pretendido realizar una síntesis de ideas en un espacio reducido. Así, el modelo que presentamos (véase la Figura 1) pretende servir :

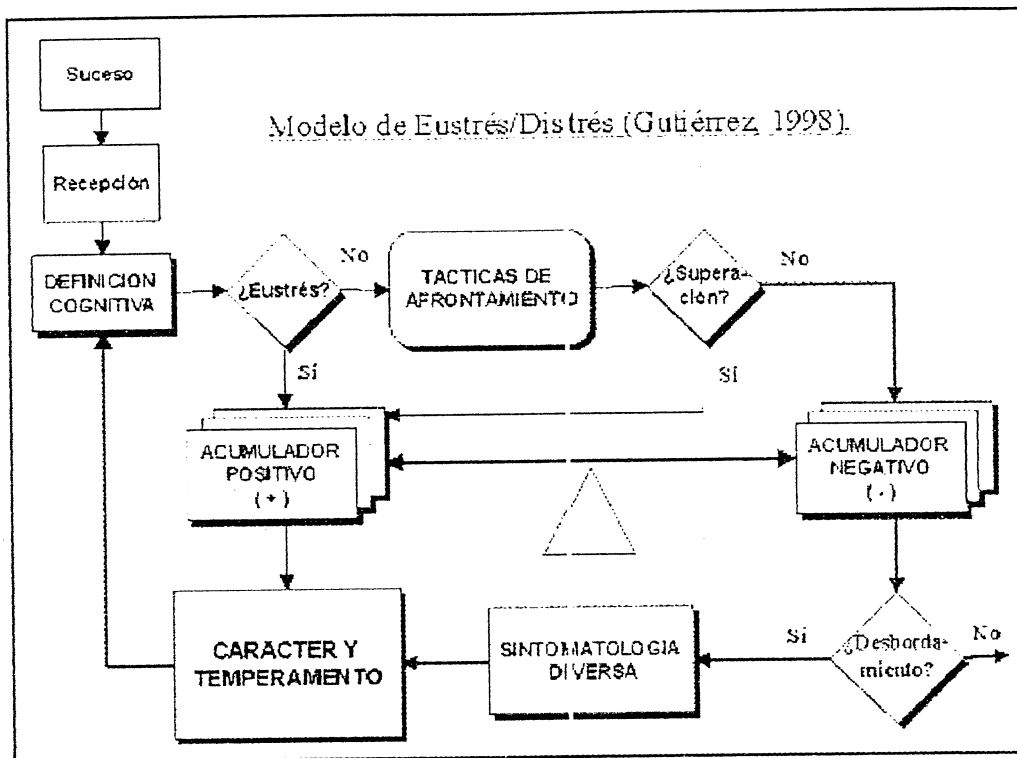


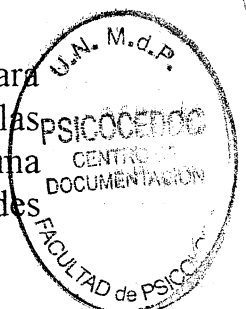
FIGURA 1

1. Como modelo explicativo de los procesos de generación de estrés, (incluyendo al eustrés como posibilidad de ocurrencia),

2. Como diagrama de flujo del proceso acumulativo que se presupone en el origen del estrés crónico (patrones de acumulación).

3. Como plasmación lineal de la idea que se postula de "equilibrio esutrés/distrés", entendiéndose ese equilibrio como un proceso natural de homeostásis o compensación. Aquí, juega un papel decisivo la utilización de eventos de la propia experiencia (a través de la memoria) como modelos de comparación y definición cognitiva (véase en la figura el triángulo que simula un balancín o fulcro donde se apoyan los "acumuladores" de experiencias positivas y negativas).

Conscientes de nuestras limitaciones, entendemos como primordial para que este modelo tenga sentido el conocimiento en profundidad de aquellas incidentes de estrés satisfactorio, o eustrés, buscadas y ejecutadas de forma activa por los sujetos. Estas situaciones, enmarcadas dentro de actividades



diversas (deportivas, sociales, sexuales, etc.) y practicadas de forma empática y no competitiva, procuran a sus actores experiencias muy positivas: sensaciones y sentimientos placenteros (sensación de bienestar, de adaptación), fortalecimiento de la propia autoestima, reforzamiento de estrategias de afrontamiento, etc. (Bunting et al., 1986).

Podríamos citar también las actividades de transformación, en las que el objetivo fundamental es superar una situación negativa de distrés en función de tácticas diversas: algunas atacan el problema de forma frontal (técnicas de resolución de conflictos, optimización de los procesos cognitivos de apreciación de la realidad, etc.); otras avanzan en aspectos paralelos (reforzamiento y/o mejora de las estrategias de afrontamiento, aprendizaje de nuevas habilidades, etc.) favoreciendo la función agente del propio individuo (Selye, 1975; Richard, 1995).

Una de las consecuencias de este nuevo abordaje es la diferencia fundamental que plantea ante el método más usual de "combate" profesional contra el distrés: la búsqueda de la relajación. Los distintos métodos de relajación psicofísica (Jacobson, Schultz, Yoga, Meditación trascendental, etc.) se ocupan de reducir la tensión (a veces, crispación) muscular para relajar y desocupar la mente; la liberación y bienestar físico sirven de punto de partida para que la psique del sujeto se libere de los nocivos procesos cognitivos del distrés.

Se trata, por tanto, de un proceso que alivia los efectos del distrés (resultados, consecuencias), "desacelerando" el proceso de sobreactivación psicofisiológica. Esta desaceleración, aunque no ataque las causas sino los síntomas, ha demostrado ser muy beneficiosa siempre que se cuente con el tiempo necesario para establecer un "tempo" diferente del habitual; ese "ritmo cognoscitivo" distinto proporcionará al sujeto nuevas posibilidades de auto-observación y cambio.

En los procesos de eustrés, sin embargo, se ataca tanto a: 1) los síntomas, como 2) a la raíz del problema:

1). Las actividades eustresantes (generadoras de eustrés) alimentan procesos de adaptación psicofísica, tanto hacia el interior del sujeto como dirigidas a su propio entorno. En estas situaciones eustresantes suelen combinarse las variables de duración e intensidad: a veces en esfuerzos de corta duración y mucha intensidad emocional (paracaidismo, "puenting", etc.); otras veces en actividades que ocupan más tiempo pero que suponen mayor

facilidad (pasear, conocer a nuevas personas, relacionarse con los amigos, etc.).

En otras ocasiones, es extrema la dureza y el tiempo empleado (actividades deportivas que exigen gran entrega y dedicación, como el maratón). Todas estas actividades pueden ser englobadas bajo la rúbrica general de ocio activo (Fujibayashi & Koizumi, 1989).

2) los procesos de adaptación colaboran de forma decisiva en posibilitar (y contribuir al reforzamiento) de una "reorientación cognitiva", bien interna, bien guiada desde el exterior por un especialista.

### Proceso de afrontamiento de estrés

Como explicación siquiera bosquejada de las Tácticas de Afrontamiento que aparecen en la Figura 1, véase a continuación (Figura 2), un esquema de las fases (y su desarrollo en el tiempo) que entendemos como imprescindibles:

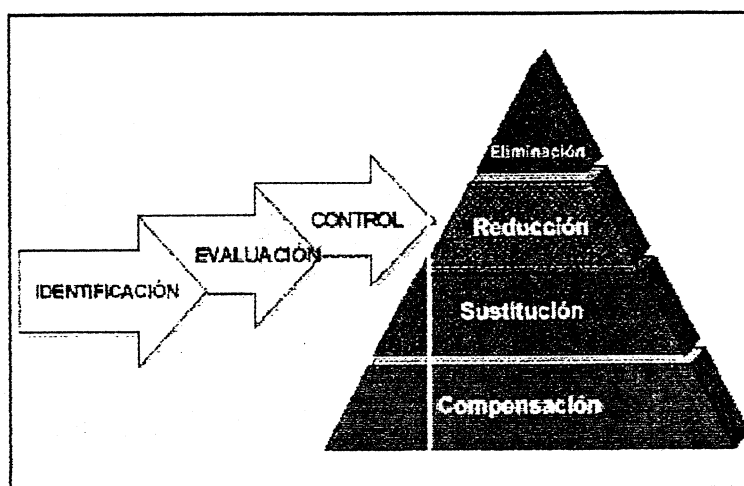


Figura 2. Factores Distresantess

En primer lugar, un proceso de Identificación, que permita definir con claridad las situaciones negativas (su generación, desarrollo y consecuencias, así como tácticas psicológicas empleadas). A partir de ahí, la fase de Evaluación, discrimina aquellas situaciones irresolubles para el sujeto, así como aquellos factores cuya concurrencia ocasiona un impacto negativo mayor.

Y, por último, la fase de Control, con varias posibilidades respecto a los Factores Distresantes (expuestos de mayor a menor efectividad): su Eliminación como tal (por haberse superado), su Reducción (y evitación de tales situaciones), su Sustitución (se intenta buscar y fortalecer lo que de positivo tiene la situación tenida como distresante) y la Compensación (o búsqueda de situaciones placenteras – eustresantes - fuera del marco de ocurrencia de la situación distresante, como método de compensar a toda costa los efectos (y/o consecuencias) percibidos como negativos).

Se recuerda, sin embargo, que nuestra intención reside en diseñar las bases de una nueva formulación del proceso general de estrés que modele tanto los sucesos negativos como los positivos (distrés y eustrés, respectivamente): variables ambientales y recursos (distresores y eustresores), características de la persona (nocivas y salubres), experiencias subjetivas (apreciaciones cognitivas), respuestas del individuo en casos de eustrés (satisfacción, mejora y acumulación de estrategias) y distrés (estrategias de afrontamiento, resultados y consecuencias), y posibilidades de transformación (generación de eustrés a partir del distrés).

Todo ello, teniendo en cuenta el discurrir de los distintos procesos a lo largo del tiempo (su influencia en las posibilidades de cambio y transformación, de cronificación de síntomas, etc.).

### El Distress

Estado de gran tensión nerviosa originado en la persona por el exceso de trabajo, las aspiraciones no satisfechas, la ansiedad, etc. Suele manifestarse a través de una serie de reacciones que van desde la fatiga prolongada y el agotamiento hasta dolores de cabeza, gastritis, úlceras, etc., pudiendo ocasionar incluso trastornos psicológicos.

La implantación de nuevas tecnologías, especialmente a raíz de la introducción de la informática, ha producido una serie de cambios en los trabajos, que se refieren a la automatización de aquellos trabajos rutinarios y mas bien mecánicos que el empleado solía desempeñar con cierta habilidad y en ocasiones se constituía en un especialista. Ahora muchos de los departamentos bancarios ,por ejemplo, han transformado su sistema de trabajo como consecuencia de la automatización y nuevos paquetes informáticos.

Los puestos de trabajo originados con la aparición de los nuevos productos informáticos son sin duda uno de los mayores cambios que introducen las nuevas tecnologías. Con ello, aparecen cambios en el entorno socio laboral del trabajador que afectan de manera mas o menos intensa en su salud.

Las pantallas de visualización, es uno de los puestos más característicos aparecidos en la era de la informática que introduce una serie de trastornos en la salud de los operarios. Por ello queremos mostrar cuales son las situaciones de fatiga que más afectan al trabajador.

También queremos hacer hincapié en la divulgación y sensibilización del estrés, en aquellas personas relacionadas con la salud laboral, en situaciones amenazantes de su salud.

Desde que Hans Selye introdujo en el ámbito de la salud el término estrés, éste se ha convertido en una de las palabras mas utilizadas, tanto por los profesionales de las distintas ciencias de la salud, como en el lenguaje coloquial de la calle. Selye, definió el estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. No obstante se han realizado múltiples trabajos sobre el estrés que han aportado diversas conceptualizaciones. Una conceptualización más comprensible de estrés, lo definiría como un exceso de demandas ambientales sobre la capacidad del individuo para resolverlos, considerando además las necesidades del sujeto con las fuentes de satisfacción de esas necesidades en el entorno laboral.<sup>11</sup>

El estrés es un hecho habitual en nuestras vidas. No puede evitarse, ya que cualquier cambio al que debemos adaptarnos representa estrés. Los sucesos negativos, daño, enfermedad o muerte de un ser querido, son hechos estresantes, así como los sucesos positivos: Ascender en el trabajo trae consigo el estrés del nuevo status, de nuevas responsabilidades. Nuestras experiencias estresoras provienen de tres fuentes básicas: nuestro entorno, nuestro cuerpo y nuestros pensamientos. El entorno se refiere a las condiciones ambientales, como por ejemplo ruidos, aglomeraciones, demandas de adaptación, etc. Las fisiológicas se refieren a nuestro organismo: enfermedad, accidentes, trastornos, etc. Las amenazas exteriores producen en nuestro cuerpo unos cambios estresantes. Así nuestra forma de reaccionar ante los problemas, las demandas y los peligros, viene determinada por una aptitud innata de lucha o huida, cuando los estímulos que nos llegan son interpretados como amenazantes.

---

<sup>11</sup> Selye, H. "Stress" ficha de cátedra de Neuropsicología

Este proceso se traduce en una serie de cambios físicos observables. Así, por ejemplo, las pupilas se agrandan para mejorar la visión y el oído se agudiza, los músculos se tensan para responder al desafío, la sangre es bombeada al cerebro para aumentar la llegada de oxígeno a las células y favorecer los procesos mentales. Las frecuencias cardíaca y respiratoria aumentan, y como la sangre se desvía preferentemente hacia la cabeza y el tronco, las extremidades y sobre todo las manos y los pies, se perciben fríos y sudorosos.

Si no se libera al organismo de estos cambios ocurridos durante la fase de reconocimiento y consideración de la amenaza, se entra en un estado de estrés crónico. Cuando uno se siente estresado y añade aun más estrés, los centros reguladores del cerebro tienden a hiperreaccionar ocasionando desgaste físico, crisis del llanto, y potencialmente depresión.

### **Condiciones distresantes**

- Sobrecarga de trabajo
- Exceso o falta de trabajo.
- Rapidez en realizar la tarea.
- Necesidad de tomar decisiones.
- Fatiga, por esfuerzo físico importante. Viajes largos y numerosos.
- Excesivo numero de horas de trabajo.
- Cambios en el trabajo.

La sobrecarga de trabajo, tanto en los aspectos difíciles de la tarea, como el excesivo trabajo, han obtenido una relación directa, entre horas de trabajo y muerte causada por enfermedad coronaria.

La sobrecarga de trabajo, también esta relacionada significativamente con una serie de síntomas de estrés: consumo de alcohol, ausentismo laboral, baja motivación en el trabajo, baja autoestima, tensión en el trabajo, percepción de amenaza, desconcierto, alto nivel de colesterol, incremento de la tasa cardíaca y aumento de consumo de cigarrillos.

### **Características del puesto de trabajo**

Ambigüedad del rol: Cuando no se dispone de una adecuada información laboral, responsabilidad o falta de claridad en los objetivos asociados al puesto. También puede suceder que exista una demanda de responsabilidad por parte de los compañeros, sin haberse facultado para ello o

por el contrario que exista esa facultad y no se desempeñe. (Esta situación representa para el trabajador menor satisfacción en el trabajo, mayor tensión y baja autoestima.) La responsabilidad sobre otras personas: Los trabajadores con responsabilidad sobre otras personas tienen un mayor número de interacciones de estrés, como es el caso de directivos que, además, con cierta frecuencia tienen que asistir a reuniones o deben cumplir demasiados compromisos de trabajo. Estas personas se encuentran relacionadas con la conducta del fumar, suelen tener mayor presión diastólica y altos niveles de colesterol.

Existen otros estresores relacionados con las funciones del trabajador que pueden generar estrés, afectando fundamentalmente a mandos intermedios, como son:

- Individuo que cuenta con insuficiente responsabilidad.
- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de apoyo por parte de la dirección.
- Cambios tecnológicos a los que hay que adaptarse.

### Distrés producido por las relaciones interpersonales

Cuando existen unas relaciones pobres y hay poca confianza, se produce frecuentemente comunicaciones insuficientes que originan tensiones psicológicas y sentimientos de insatisfacción en el trabajo. En este sentido al considerar las relaciones con los superiores se pueden hallar favoritismos por su parte que provocan una tensión y presión en el trabajo. Por el contrario, las relaciones con los subordinados son con frecuencia fuentes de stress para los directivos, al tratar de conseguir mayor productividad y un tratamiento considerado.

Las relaciones entre compañeros pueden traer diversas situaciones estresantes, como por ejemplo, rivalidad, falta de apoyo en situaciones difíciles, culpabilización de los errores o problemas, e incluso una total falta de relaciones.

### Distrés relacionado con el desarrollo de la carrera profesional

Generalmente el trabajador espera ir ascendiendo en los diversos puestos que tiene su entidad, es decir, tiende a mejorar no solo en el aspecto económico, sino aspirando a puestos de mayor responsabilidad o

cualificación, desarrollando lo que llamaríamos su carrera profesional. Es por ello que cuando las expectativas se truncan aparecen tensiones o factores estresantes, como por ejemplo:

- Falta de seguridad en el trabajo.
- Incongruencia o falta de equidad en una promoción insuficiente o excesiva.
- Consciencia de haber alcanzado el propio techo.

Cuando un ejecutivo de mediana edad experimenta que va alcanzando su propio techo y puede ser sustituido por otros compañeros más jóvenes y con más preparación, aparecen tensiones, conflictos, ansiedades, insatisfacciones y temores en relación con su status profesional.

#### Distrés producido por la estructura y el clima organizacional

- Falta de participación en los procesos de toma de decisiones.
- Sentirse extraño en la propia organización.
- Inadecuada política de dirección.
- Falta de autonomía en el trabajo.
- Estrecha supervisión del trabajo.

El distrés producido por la propia organización presenta los siguientes factores de riesgo para la salud: consumo de alcohol como forma de escape, ánimo deprimido, baja autoestima, poca satisfacción en el trabajo, intención de abandonar el trabajo y absentismo laboral. Así mismo en numerosos estudios realizados, la falta de participación, produce insatisfacción en el trabajo y unos incrementos de riesgos de enfermedad física y mental.

En el contexto laboral se experimentan otros síntomas estresantes que no son de carácter cuantitativo (introducción de datos en el ordenador), ni cualitativo (ambigüedad del rol); mas bien ocurre cuando las habilidades de la persona son incongruentes, con la tarea o el entorno laboral. No obstante, hay que tener en cuenta que en situaciones similares las personas reaccionan de forma diferente. Así, cuando se produce una tensión de sobrecarga de trabajo, mientras que una persona puede reorganizar eficazmente la tarea, aprender nuevas formas, buscar ayuda, etc., otra, incapaz de superar tal tensión, puede responder a largo plazo con enfermedades coronarias, depresivas, etc.

El distres, para algunas personas es sinónimo de continuo sobresalto, para otros es equivalente al malestar y para la mayoría significa tensión. Pero

en todos los casos el distres representa para nosotros algo inquietante y altamente perjudicial.

Sin embargo, el distrés no se puede considerar en principio como una enfermedad sino como la respuesta, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los diversos acontecimientos vitales.

Esa respuesta, que en principio puede ser natural y que surgiría para ayudarnos a afrontar nuevas situaciones, cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa es muy posible que desencadene serios problemas físicos y psíquicos. Actualmente el estrés es uno de los factores de más alto riesgo en las enfermedades cardiovasculares.

### Condicionantes de los distresores según la personalidad

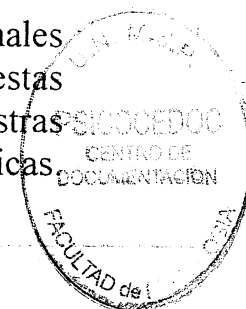
Las reacciones de los distintos individuos frente a los diferentes distresores que los pueden afectar están en cierto modo condicionadas por sus perfiles de personalidad. No todos los organismos responderán del mismo modo, teniendo en cuenta que gran parte de las respuestas al estrés dependen de factores psicológicos, y sobre todo, no todos desarrollarán las mismas enfermedades de adaptación ante la persistencia de las condiciones de distrés.

No es sencillo, en pocas líneas, esbozar el complejo mecanismo psiconeuroendocrinológico que comprende no ya el síndrome sino el sistema general de adaptación y su fracaso en la adaptación al medio y sus estresores como fuente generadora de distres.

La respuesta física, psíquica y biológica al distrés, con sus alteraciones en el equilibrio bioquímico y metabólico de nuestro organismo cuando llegan a la etapa de agotamiento, nos plantean la ubicación del distres en la puerta de entrada de la medicina psicosomática. Este agotamiento (tercera etapa del distrés) lleva invariablemente a provocar, en primer lugar, trastornos funcionales, y luego las enfermedades de adaptación.

### La respuesta biológica

La respuesta biológica a las demandas lleva a cambios hormonales cuantificables por datos de laboratorio y por las modificaciones que estas secreciones provocan sobre nuestro organismo, responsables de nuestras reacciones ante el distrés, ya sean funcionales u orgánicas.



Si estos cambios se hacen en armonía, es decir, si las respuestas son adecuadas al estímulo o, para explicarlo de otra manera, si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, se habla de "eustress" o "buen estrés", indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio.

Si las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, aun siendo agradables, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegamos al "distress" o "mal estrés".

Hoy nos planteamos además el estrés de la civilización, un estrés al que podríamos llamar "atribucional", emocional, donde los órganos de percepción externa y la interpretación de los estímulos, las dudas, angustias y conflictos de nuestro inconsciente provocan igualmente la puesta en marcha del eje hipotalámico-médulo-adrenal o córtico-adrenal y el complejo sistema de neurotransmisión a nivel del Sistema Nervioso Central (SNC).

Así las vías autonómicas y neuroendócrinas, con la liberación de catecolaminas y/o glucocorticoides, como respuestas rápidas y/o lentas a los factores multicausales del estrés, o distrés, irán preparando bioquímica y metabólicamente al organismo sobre su real o subjetiva peligrosidad. No haremos mayores consideraciones sobre vías, acciones metabólicas de las hormonas que intervienen, factores multicausales, herencia y/o adicciones. Sí, en cambio, marcamos con énfasis que el estrés emocional y/o psicológico que día a día nos acompaña en nuestra actividad laboral o social no permite que se realice el gasto energético necesario, producto de la activación de las vías mencionadas.

Un examen, un informe laboral, una cita, un éxito inesperado o una frustración real o aparente por expectativas exageradas, pueden provocar cambios cardiovasculares, musculares, energéticos, plaquetarios, inmunológicos, y preparar el organismo para la lucha, la que no siempre se produce, generando permanentes cambios funcionales en nuestros órganos, con una energía que no se consume y que irá provocando, si el estrés es intenso y agudo, claudicación de órganos, de acuerdo con la labilidad particular del individuo o el tipo de personalidad.

La personalidad de un sujeto reaccionando crónicamente con una determinada vía de activación y/o un órgano considerado lábil por características hereditarias o elegido como descarga de conflictos emocionales no resueltos y su vulnerabilidad, serán finalmente los factores que determinarán su patología futura.

## Fisiología del estrés<sup>12</sup>

El mecanismo y la fisiología del estrés son en sí mismos complejos, ya que además de las estructuras del organismo involucradas en las respuestas autonómicas y neuroendócrinas, la respuesta es variable de acuerdo con la cognición o el procesamiento que el sujeto realice de la información sensorial desde su psiquismo y de ahí la activación generada.

A modo de síntesis se podría mencionar una vía de respuesta rápida, inmediata, que se produce en segundos, como primera reacción al estresor, previa cognición, facilitando la respuesta de lucha o huida para mantener en equilibrio el medio interno. Esta respuesta es la activación del sistema simpático adrenal.

Cuando llega la información al hipotálamo, habiéndose realizado ya los procesos cognitivos que fueron atribuidos o evaluados como peligrosos, esa primaria y veloz respuesta provocará la liberación, a partir del hipotálamo y por vía simpática, de catecolaminas.

La segunda respuesta, más tardía, pero lenta y continua, es la llamada activación neuroendócrina o vía corticoadrenal, que se expresa por la secreción de corticoides.

La vía neuroendócrina se activa a partir del hipotálamo, después de haber recibido las informaciones sobre el estresor, y libera un polipéptido llamado CRF o Factor Liberador de Corticotropina, que activando el lóbulo anterior de la hipófisis provoca la liberación de adrenocorticotropina, estimulando en la corteza de las glándulas suprarrenales liberación de cortisona, hidrocortisona y corticosterona. También se estimula la liberación de mineralcorticoides, como desoxycorticosterona y aldosterona.

## Estrés y patrones de conducta<sup>13</sup>

Los factores causantes de estrés serán iguales para todos los individuos, pero la vía elegida (autonómica o neuroendócrina) y la forma de reaccionar previa cognición, estará ligada al grado de vulnerabilidad del sujeto y a su perfil psicológico.

Con respecto al perfil psicológico (A, B y C), los individuos con patrón de conducta tipo A tienden a reaccionar con la vía autonómica, es decir, por la activación del sistema simpático adrenal, mientras que aquellos que funcionan

---

<sup>12</sup> Isabel Martín. "Indicadores bioquímicos-clínicos del estrés". Estrés, vol. 2. Nº 1. 1992.

<sup>13</sup> R.W.J. Neufeld. Psicopatología y estrés. Barcelona. Toray. 1984.

con la vía neuroendócrina corresponden a los sujetos con patrón de conducta tipo C.

Observaciones de Price (1982) llevaron a definirlo como las predisposiciones de determinados sujetos en cuanto a sus actitudes y el modo de afrontar situaciones condicionadas por la escala de valores en uso en una sociedad determinada. Así, el patrón de conducta de un sujeto reúne rasgos de personalidad, actitudes, creencias, conducta manifiesta y una determinada activación psicofisiológica

Este esquema plantea la relación entre las zonas activadas y su relación con la neurotransmisión noradrenérgica y serotoninérgica junto con la reacción del individuo y su conducta ante el estresor.

Los sujetos a los que se los denomina **A** corresponden a perfiles psicológicos donde predomina una respuesta excesiva. Exhiben hiperactividad, irritabilidad, son ambiciosos, agresivos, hostiles, impulsivos, impacientes crónicos, tensos y competitivos, ya sea con su medio ambiente como con ellos mismos, y sus relaciones interpersonales son problemáticas y con tendencia a la dominancia.

Podemos mencionar entonces que los sujetos con patrón de conducta tipo **A**, con respuesta autonómica al estrés, poseen mayor predisposición a padecer patologías cardiovasculares por la activación de las catecolaminas. A su vez tienen con frecuencia elevado el colesterol LDL y disminuido el colesterol HDL y acumulan asimismo otros factores de riesgo, como obesidad, nicotinismo e hipertensión.

El patrón de conducta **tipo C** se presenta en sujetos introvertidos, obsesivos, que interiorizan su respuesta al estrés, pasivos, resignados y apacibles, extremadamente cooperadores, sumisos y conformistas, siempre controlando las expresiones de hostilidad y deseosos de aprobación social.

Por otra parte, los individuos con patrón de conducta tipo **C** tienen estadísticamente mayor predisposición a reumas, infecciones, alergias, afecciones dermatológicas variadas e incluso cáncer, este último asociado a la inhibición inmunitaria de la que padecen en general estos sujetos.

Los sujetos con patrón de conducta **tipo B** son en general tranquilos, confiados, relajados, abiertos a las emociones, incluidas las hostiles.

Es evidente la participación de los mecanismos adaptativos del estrés y su fracaso, como elementos provocadores y desencadenantes de procesos neuróticos y depresivos.

Si recordamos los síntomas somáticos de la angustia veremos la importancia de los sistemas o vías de activación autonómica y neuroendócrina en la generación de los mismos y los trastornos de angustia según el DSM-III-R

En el plano bioquímico y endócrino la angustia se acompaña de elevados niveles de cortisol proveniente de la corteza suprarrenal y también de noradrenalina, que se produce principalmente en las terminaciones nerviosas o sinapsis de los nervios alfa-adrenérgicos.

Es muy difícil reflejar en pocas líneas todas las implicaciones biológicas del estrés.

Si el estrés se define como una cognición de amenaza que activa al organismo por encima de sus recursos adaptativos, entonces el distrés es un estado antihomeostático que fuerza parámetros biológicos a un alto costo energético.

Son muchas las enfermedades psicosomáticas producidas por el distrés o desencadenadas o agravadas por él. Hemos mencionado algunas, pero es indudable que analizando la acción de las hormonas y estructuras involucradas, podemos inferir su acción sobre enfermedades digestivas (como úlceras, diarreas y estreñimiento), nutricionales y metabólicas, trastornos articulares y musculares, sexuales y ginecológicos, etcétera, y por supuesto, como agente provocador y desencadenante de trastornos psíquicos, hasta llegar a la depresión.

Es indudable que el conocimiento de la biología cerebral no ha llegado aún a desarrollarse totalmente. Los próximos años serán, mediante los avances tecnológicos, esclarecedores en cuanto a la neurobiología y la posibilidad de encontrar explicaciones concretas a diferentes marcos conceptuales de las manifestaciones psicológicas del individuo.

El estrés es hoy un acompañante privilegiado de nuestra existencia. La correcta utilización de sus mecanismos y el conocimiento de nuestra personalidad podrán llevarnos a la prevención de enfermedades psicosomáticas y somatopsíquicas.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Rosa Sender. "Personalidad y riesgo de enfermar". Estrés, vol. 2. 1. 1991.

## POSIBLES DISTRESORES DENTRO DE UN TRABAJO

### A. Distresores de la tarea de trabajo

- - Tareas no claras y contradictorias
- - Presión del tiempo sin chance de cumplir con la tarea
- - Deficiente visión general de la tarea a resolver
- - Presión de decisión ante varias variantes de decisión
- - Presión de responsabilidad sin espacio para decidir
- - No ser alentado, no ser necesitado
- - Peligros de la tarea a realizar
- - Separación del resultado de la tarea

### B. Distresores del proceso de trabajo

- - Alteraciones e interrupciones inesperadas
- - Cambios continuos en la realización de la tarea, de tal manera que las tareas no pueden ser concluidas
- - Falta de relajamiento y recuperación
- - Determinación del proceso de trabajo sin que existan para ello las condiciones
- - Dependencias y controles inesperados de otros

### C. Distresores que provienen de las condiciones materiales en las cuales se realiza la tarea

- - Exceso de estímulos, sobrepasándose las posibilidades de adaptación
- - Represión de informaciones necesarias por el ambiente laboral

### D. Distresores que provienen de las relaciones sociales

- - Pésimo clima dentro del colectivo de trabajo
- - Problemas en la jerarquía de dirección
- - Falta de reconocimiento social
- - No aceptación de críticas

## POSIBLES DISTRESORES EN LA VIDA LABORAL

### A. Distresores que se orientan en la tarea de trabajo

- - Sobreexigencia cualitativa o cuantitativa
- - Falta de exigencia cualitativa o cuantitativa
- - No poder "ver" los resultados del trabajo

### B. Distresores que se originan de la posición que los trabajadores ocupan en el proceso de trabajo

- - Imprecisiones o falta de claridad acerca de la tarea, responsabilidad, derechos
- - Inseguridades acerca de la posición que se ocupa dentro del colectivo
- - Inseguridades acerca de la valoración del propio trabajo
- - Sometimiento a diferentes y contradictorios criterios de reconocimiento
- - Cambios abruptos en la posición dentro del colectivo

### C. Distresores que se originan de las condiciones sociales

- - Clima del colectivo no óptimo
- - Problemas con o en la jerarquía de dirección
- - Hacinamiento social o aislamiento en la actividad laboral
- - Falta de apoyo

### D. Distresores que se originan en la organización del trabajo

- - Trastornos continuos en el biorritmo y en el ritmo social
- - Deficientes posibilidades de descanso

### E. Distresores que se originan de las posibilidades de desarrollo

- - Sobre y poca exigencia
- - Cualificación excesiva o deficiente
- - Separación de la vida laboral

Estos distresores pueden, bajo ciertas circunstancias del individuo y de la situación; general estrés. A estos se añaden los múltiples distresores que surgen en la vida familiar y social- extra laboral del trabajador. La interrelación entre estos factores (distresores) es compleja, de tal manera que

un factor que normalmente no desencadena una reacción de estrés, si lo puede hacer si existe otro factor de trasfondo que muy bien puede radicar en ambos: en el mundo laboral o en el mundo extralaboral.

Dentro de una empresa pueden implementarse una serie de medidas preventivas que tienden a reducir los efectos negativos de los distresores arriba mencionados: por medio de un mejor diseño de la plaza de trabajo, mejorando las condiciones laborales, e igualmente mejorando los aspectos psicosociales dentro de la empresa.

### La frustración como causa de distres

La frustración "es resultado de la imposibilidad de alcanzar una preciada meta en virtud del bloqueo de una motivación (impulso)" (Davis, K. y Newstrom J.W.: Comportamiento Humano en el Trabajo, Décima Edición; Ed. Mc. Graw Hill, 1999, pág. 468).

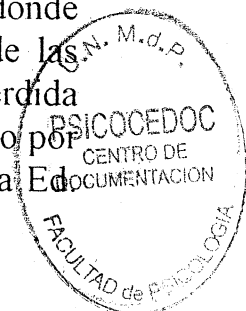
La reacción más común ante la frustración es la agresión. Otras formas de reaccionar son: apatía, repliegue, regresión, fijación y creación de metas sustitutas.

Condiciones que producen frustración e ira en un empleado (La Violencia en el Trabajo, folleto de Coastal Internacional; 1996):

- - Una economía inestable
- - Despidos masivos
- - Un estilo de administración rígido y autoritario
- - Despidos desconsiderados
- - Presión para obtener mayor productividad
- - Inestabilidad psicológica
- - Falta de responsabilidad individual

La inseguridad en el trabajo: ¿fuente de inseguridad y distres?

La inseguridad en el trabajo ha sido definida como "la interacción entre la probabilidad y la gravedad percibida de perder el propio trabajo, en donde la gravedad es una función de la importancia subjetiva de cada una de las características laborales y personales que podría ser perjudicada por la pérdida del trabajo y la probabilidad percibida de que lo sea" (Hartley et. al, citado por J.M. Peiró en Desencadenantes del Estrés Laboral, Ed. Eudema, Primera Edición, 1992, pág. 58).



Como consecuencias negativas de la inseguridad en el trabajo se han mencionado: relaciones negativas con la satisfacción laboral y la satisfacción y compromiso con la organización, y positivas con ansiedad, depresión e irritación, deterioro de la salud mental, quejas somáticas y otros (nerviosismo, miedos, angustia, tristeza, etc.).<sup>15</sup>

La inseguridad laboral trae consecuencias negativas para la Seguridad e Higiene del Trabajo, ya que el trabajador que la percibe está en mayor predisposición a someterse a sobrecarga de trabajo, a condiciones ambientales inadecuadas, incrementando esto nuevas experiencias de estrés.

---

<sup>15</sup> Peiró.J M "Desencadenantes del estrés laboral", Madrid. Eudema.

## MEDIO AMBIENTE LABORAL Y RENDIMIENTO

Podemos considerar el rendimiento desde distintos niveles, incluyendo la ejecución individual, la productividad del grupo y la eficacia del conjunto de la organización.

Fred Steele divide el rendimiento humano en tres categorías de variables instrumentales:

- 1) Actividades físicas: se dan en lo extremo del individuo, por ej.: operar máquinas computadoras, estos se pueden ver favorecidas o impedidas por los ambientes físicos donde se desempeñan.
- 2) Actividades mentales: se dan dentro de los individuos, por ejemplo: facturar, redactar notas de pedidos etc.
- 3) Actividades de interacción: son las que se realizan entre las personas, se destaca el papel de la interacción, como medio para completar una tarea.

Se podría definir operacionalmente al rendimiento de esta manera:

$$\frac{\text{Motivación} + \text{Habilidad}}{\text{Determinantes situacionales}} = \text{Rendimiento}$$

El rendimiento es el producto de la motivación y la habilidad mediatizado por los determinantes situacionales. La habilidad es la capacidad individual para ejecutar determinadas tareas.

La motivación es el deseo individual de emitir una conducta y refleja la voluntad de dedicar un esfuerzo.

Los determinantes situacionales se refieren a los factores psíquicos y físicos del ambiente de trabajo que dificultan o no la ejecución.

## **Efectos del medio ambiente físico en el rendimiento**

La luz: puede afectar el trabajo de dos formas, alterando la visión deteriorando las condiciones de trabajo. Para realizar un trabajo se requiere un óptimo nivel de iluminación.

Color: se ha demostrado que el color afecta el estado de ánimo, las actitudes, el nivel de estimulación, las reacciones fisiológicas ( como la presión arterial y el ritmo respiratorio ) , y esto afecta indirectamente el desempeño de una tarea.

Ruido: se define como un sonido no deseado. No hay relación entre el ruido y rendimiento humano. El ruido tiene efecto adverso en la ejecución de ciertas tareas y no en otras; habría que identificar las tareas que se ven perjudicadas por el ruido ( las que generalmente exigen mayor concentración ) y también a las personas sensibles al ruido para mejorar el ajuste trabajador – trabajo.

Temperatura: los estudios demuestran que las variaciones de temperatura en ambientes interiores no originan directamente variaciones en el rendimiento aunque la incomodidad de un ambiente exclusivamente caluroso o frío, reduzca indirectamente la calidad del trabajo.

Disposición espacial: no existe suficiente evidencia empírica de la influencia de la disposición ambiental sobre el rendimiento.

Hay que tener en cuenta algunos principios básicos al tomar decisiones al respecto.

Los elementos ambientales que tienen una importancia significativa, en el funcionamiento de una organización, deben colocarse en un lugar accesible para las personas que los utilizan.

El grupo de elementos que funcionan juntos en una serie de actividades interrelacionadas deben disponerse en conjunto y ordenados en base a la actividad correspondiente.

## **Efectos psicológicos en el rendimiento**

No se desconoce la existencia de la influencia que sobre el rendimiento tienen factores como una buena selección, el ajuste de la persona al cargo, la capacitación, la comunicación y las interrelaciones del trabajo en grupo.

Motivación: dentro de lo estrictamente individual, en relación al individuo y la organización, se encuentra la motivación, estando íntimamente

relacionada con la satisfacción en el trabajo, con la asistencia y el rendimiento.<sup>16</sup>

La motivación en el trabajo se puede definir como " las condiciones que influyen en la actividad, dirección y mantenimiento de las conductas relevantes en el ambiente laboral "<sup>17</sup>.

La motivación y el rendimiento no son lo mismo ( una persona muy motivada puede no rendir mucho), la motivación es uno de los factores determinantes del rendimiento, es decir, las personas rinden bien cuando poseen los recursos y las habilidades necesarias, así como también el deseo de ejecutar bien la tarea.

Comunicación: es un proceso social de suma importancia para el funcionamiento de cualquier grupo, organización o sociedad, siendo posible resumir en ella, formas de interacción grupal, como son: influencia, cooperación, contagio, o imitación social y liderazgo.<sup>18</sup>

Las organizaciones en su existencia psicológica, hablan y se comunican a través de su conducta, es decir se conocen por lo que hacen y por lo que dicen o a veces por la distancia que hay entre lo uno y lo otro.

La comunicación es el alma de la organización, impregna todas sus actividades de la organización.

Se ha demostrado que la comunicación influye en el rendimiento. Si los empleados no comprenden el mensaje se verán limitadas sus oportunidades de adquirir habilidad.

Hay climas de organización que son mejores que otros para alcanzar ciertos objetivos organizacionales.

A nivel grupal, la comunicación se asocia con la eficacia. Se ha comprobado que los grupos con un alto grado de confianza y con una comunicación más abierta resuelve mejor los problemas.

Con respecto a la relación entre comunicación y rendimiento, a nivel organizacional, se evidenciaría que las organizaciones más eficaces son las que tienen mayor flujo de información entre sus subunidades.

Las variaciones en el rendimiento individual, grupal y de la organización se pueden identificar en función de las variaciones en la comunicación. Un aumento de la cantidad y de los tipos de comunicación, conlleva la mejora del rendimiento, hasta el punto de llegar a una sobrecarga.

---

<sup>16</sup> Filippi. Graciela. "Los aportes de la psicología del trabajo a la organización" Ficha 3693 de Psicología laboral.

<sup>17</sup> Redondo. A- Arraigada. M " Medio ambiente laboral y rendimiento" Ficha de Psicología laboral..

<sup>18</sup> Filippi. Graciela. Op. Cit.

## **Grupo de trabajo e interacción**

El trabajo en equipo se puede situar en el punto intermedio entre lo estrictamente individual y lo estrictamente organizacional, ya que el sujeto se relaciona directamente con el propio grupo, y a través de él con la organización.

La teoría sociológica y la práctica corriente, demuestran claramente que la existencia de grupos de trabajo es una condición necesaria para el máximo rendimiento del trabajo, por dos motivos:

- la motivación de los individuos: en un efectivo grupo de trabajo, las relaciones entre el jefe y los subordinados adquieren un carácter de contacto humano que se agregan a las relaciones jerárquicas de las posibilidades decisivas de motivación.
- integración de los objetivos: el grupo de trabajo es el centro en el cual las comunicaciones, interrelaciones y asentamientos se pueden verificar con la máxima fluidez.

Cada día hay más trabajos que exigen su realización en grupos, el trabajar bien en equipo es una necesidad sentida por la mayoría de las grandes organizaciones modernas. Para poder trabajar con otros, las ideas de colaborar, comunicarse, ser flexible, escuchar al otro y valorar sus aportaciones, negociar, no sólo deben ser comprendidas a nivel relacional, sino también emocionalmente.

## **Contrato psicológico**

Entendiéndolo como " la existencia de un conjunto de expectativas no escritas en parte alguna, que operan a toda hora entre cualquier miembro y otros miembros y dirigentes de la organización "<sup>19</sup>

Dentro del contrato psicológico se encontrarán tanto las expectativas del empleado: salario, garantías de su trabajo, ventajas del empleo, como así también las expectativas de la organización, como mayor nivel de productividad, buena presencia, lealtad.

Si la organización no satisface las necesidades mínimas que tiene el empleado de sentirse seguro y apreciado, de tener oportunidades de crecer y desarrollarse el empleado se puede alienar.

---

<sup>19</sup> Filippi, Graciela. Op.Cit.

## **PROBLEMAS QUE ATRAVIESA UNA ORGANIZACIÓN**

Los indicadores de posibles problemas en relación con el medio psíquico laboral pueden ser muy diversos: ausentismo, ambiente hostil, fatiga, depresiones, alcoholismo, problemas de insomnio, etc. Hay que poner en marcha mecanismos que permitan hacerse una idea de cuáles son los problemas existentes. Esto puede hacerse mediante cuestionarios, discusiones en las pausas, asambleas. También puede proponerse a la empresa la organización de actividades (charlas, etc) que permitan que los problemas afloren. Un estudio más minucioso puede hacerse por medio de los Servicios de Prevención para detectar síntomas o enfermedades psicosomáticas. En general, hay que tener en cuenta que si bien la queja o la enfermedad de un sólo trabajador/a puede ser únicamente un problema individual, las coincidencias en un colectivo de trabajadores/as están indicando una situación de riesgo.

### **¿Cómo y por qué se producen?**

Hay que analizar las características de la tarea y del medio ambiente de trabajo con el fin de registrar aquellos aspectos que puedan constituir factores de riesgo psicosocial. En general, la observación y recogida de información sobre estos aspectos requiere observadores experimentados, por lo que se debe procurar contar con la colaboración de los Servicios de Prevención o con el asesoramiento técnico de Gabinetes Sindicales de Salud Laboral. Existen, no obstante, métodos al alcance de personas no especializadas o que pueden ser aplicados por trabajadores/as convenientemente adiestrados. En cualquier caso, las opiniones y experiencias de los trabajadores/as implicados es una fuente de información valiosísima e insustituible.

### **¿Cuáles son las posibles soluciones?**

Según los problemas detectados, las soluciones podrán ser unas u otras y afectar a la organización, planificación o realización del trabajo. Hay que discutir las soluciones con los propios implicados y aún así, es difícil encontrar alternativas que satisfagan a todos. Las soluciones deben ser

siempre flexibles. En determinados problemas, el asesoramiento técnico es fundamental para buscar soluciones viables.

### **¿Cómo llevarlas a cabo?**

La normativa legal no nos ayuda mucho en este terreno, por lo que las propuestas de soluciones deben ser objeto de negociación con la empresa para intentar acuerdos y plazos de aplicación de las distintas alternativas. Se debe ejercer un control sindical para que lo que se ha acordado se aplique realmente. Pero, además, hay que vigilar que las soluciones propuestas sean adecuadas, de tal forma que puedan mortificarse si no son eficaces o se demuestra que son insatisfactorias para los trabajadores/as implicados.

En cualquier caso, debe aprovecharse la negociación colectiva para plantear aspectos concretos de esta problemática estableciendo cláusulas de salud para las siguientes condiciones laborales:

- Horarios, turnos, pausas, descansos.
- Condiciones de seguridad en el trabajo.
- Fijación de métodos y tiempos.
- Diseño de los puestos de trabajo.
- Derechos de participación y control sindical.

### **Condiciones para un trabajo satisfactorio**

1. La organización del trabajo y el diseño del puesto de trabajo deberían:

- Ofrecer oportunidades de aprender.
- Favorecer las expectativas laborales del trabajador/a.
- Permitir la contribución del trabajador/a en las decisiones que afecten a sus trabajo.
- Asegurar claridad en los objetivos y en lo que se espera del trabajador/a.
- Suponer un cierto reto o estímulo.
- Proporcionar formación e información suficientes para conseguir un nivel aceptable de realización del trabajo.

2. Las tareas deberían:

- Combinarse de tal forma que constituyan un trabajo coherente.
- Hacer claramente visible la aportación de cada trabajador/a o de cada equipo.
- Tener una variedad suficiente en pasos, métodos, localización y habilidades.
- Posibilitar volver sobre algunos aspectos del propio trabajo bien directamente o a través de otros.
- Permitir un determinado grado de flexibilidad para llevar a cabo las sucesivas operaciones.
- Asumir responsabilidades sobre resultados y especialmente en el control del propio trabajo.

3. Las tareas no deberían:

- Requerir una finalización en un tiempo determinado para cada trabajador/a sino para la máquina o el sistema.
- Ser de ciclo corto.
- Crear pérdidas sociales.



## ROL DEL PSICÓLOGO LABORAL

Las empresas para sostenerse en el mercado y crecer, tienen que enfrentar, estas condiciones de administrar el cambio continuo, para ello, inexorablemente, deben promover un alto nivel de movilización de sus recursos humanos.

La persona tiene que realizar un adecuado procesamiento de las múltiples situaciones distresantes a fin de lograr una correcta adaptación activa a la vida.

A nivel social, se tienen que anticipar y minimizar los riesgos de salud que puede promover la situación actual.

Al psicólogo laboral podemos definirlo como el profesional que atiende la dimensión de la acción humana ligada a la producción, por lo que el campo en el que instaura su praxis es el de la modificación de la naturaleza ( factores psíquicos y físicos ) por el trabajo.

El eje de la actividad del psicólogo laboral, se centra en la promoción de la salud, trasladándose el énfasis de la enfermedad a la salud y con ello, a la atención de la vida cotidiana de los seres humanos vinculados con el trabajo.

La premisa fundamental que se sostiene es que no hay empresa que crezca – sana – si tiene un vínculo enfermante con sus recursos humanos.<sup>20</sup>

Para disminuir el distres ocupacional, el profesional podrá realizar:

- Actividades que ayuden a las personas a evitar situaciones distresantes, o a que las enfrente de manera adecuada ( grupos de reflexión, talleres, ejercicios físicos ).
- Actividades que propician cambios en las empresas con el fin de reducir el número de factores que potencialmente causan un alto nivel de distres, a través de programas para mejorar las condiciones laborales y también ofreciendo más posibilidades de ejercer mayor control sobre la vida profesional.
- Capacitación y talleres de desarrollo de actitudes y aptitudes hacia el trabajo: se efectúa el diagnóstico de necesidades de aprendizaje vinculadas tanto, con las tareas como con el cambio de perfil requerido a los empleados. Luego se organizan programas de capacitación y talleres que favorezcan el desarrollo de las capacidades para la actividad laboral.

---

<sup>20</sup> Muchinsky Paul : " Psicología aplicada al trabajo "

- Sistema de motivación y calidad de vida: abarca el diagnóstico del estado actual y la planificación de un sistema que contemple la satisfacción recíproca de necesidades e intereses de todos los participantes, propiciando actividades que permitan una mejor calidad de vida compartida.
- También el profesional puede coordinar encuentros con los miembros de la empresa.
- Se implementan técnicas de selección ( conocimiento de los puestos, perfil ideal, evaluación psicolaboral de los empleados) , a fin de conocer el potencial humano y detectar sus posibilidades de cambio para responder a la situación actual de la empresa.

Una buena política organizacional, promoverá la disminución del nivel de estrés, así como también eleva la motivación.

La empresa como organización humana, en el medida que promueve la satisfacción de los distintos niveles de su personal, propulsa su mayor rentabilidad y participación en el mercado: obtiene una mejora continua en sus procesos y logra una mejor calidad de vida para sus integrantes.

*Nuestro rol como psicólogos laborales es ser vehiculizadores de este cambio.*

## CONCLUSIONES

Hoy por hoy la palabra "estrés" está tan incorporada al lenguaje cotidiano que su utilización crea más de una confusión. Es por ello que para clarificar el término hemos realizado una distinción entre el *estrés o eutress*, entendido como "buen estrés" y *distrés*, refiriéndonos al "mal estrés". Entonces tener distrés puede ser desde padecer un cansancio excesivo, producto de las intensas presiones a que se somete una persona diariamente, o también puede representar sufrir una enfermedad grave que incluso puede llevar al suicidio o a la depresión aguda.

Mientras el estrés es una reacción normal, natural, del organismo frente a un elemento que lo tensiona, si esto se produce con frecuencia y las secuencias son cada vez más cortas, lleva al distrés, y puede llegar a provocar trastornos cerebrovasculares, hipertensión arterial severa, úlcera gastroduodenal, colon irritable hasta trastornos en la piel.

Se hace necesario, entonces, tomar algunos apuntes para poder hacerle frente a una de las principales dolencias de este fin de siglo. Para ello primero deben clarificarse los conceptos ya que el distrés se trata de una disfunción de muchos alcances cuya responsabilidad directa recae sobre las enfermedades psíquicas y físicas más comunes que afectan tanto a hombres como mujeres: patología cardiovascular, diabetes, asma, cáncer, hipertensión, osteoporosis, ansiedad, depresión, insomnio, pérdida de la memoria y hasta envejecimiento.

En los tiempos que corren, la influencia del estrés sobre el deterioro de la salud ya es innegable.

Todo trabajo implica demandas y exigencias, frente a las cuales el sujeto debe dedicar un cierto esfuerzo para alcanzar un nivel óptimo de desempeño. Como ya se destacó, las actividades que desarrolla un trabajador involucran trabajo físico, pero además demandan trabajo mental.

La carga mental, derivada del desarrollo de actividades que requieren el tratamiento de la información y la toma de decisiones, no sólo es propia de los trabajos calificados, donde se debe manejar una alta cantidad de información, sino que también de los trabajos no calificados, donde predomina la utilización de mecanismos sensorio-motores.

Las enfermedades laborales o profesionales se han acrecentado. Hay más intoxicaciones, infartos, enfermedades psicosomáticas originadas en el trabajo, trastornos gastrointestinales, tuberculosis, como consecuencia del distrés que lleva a una baja en el sistema inmunológico.

A estas patologías ahora se agregó "el síndrome de la falta de trabajo, o del cambio de trabajo, o de la angustia de perder un trabajo, lo que origina

distrés, hipertensión arterial, diabetes, aumento del consumo de drogas lícitas e ilícitas.

El distrés y el agotamiento extremo son un problema de la organización y no del individuo, y que por eso las soluciones deberían provenir de las políticas corporativas.

En la medida que los estudios y la práctica han ido identificando progresivamente el potencial del Recurso Humano en las organizaciones, se ha tendido a la implementación de estrategias que lo valoran como recurso estratégico: se le plantea como un subsistema que ha de procurar el mejoramiento de su capacidad de gestión con beneficio para la organización y para las personas (trabajadores y usuarios).

## **BIBLIOGRAFÍA CITADA**

- <sup>1</sup> Bernaldo, M.- Gonzalez Auilar, A.- Vartanian, E. : "Salud y Trabajo" ( ficha 3727 Psicología Laboral)
- <sup>2</sup> Schein, Edgard: "El individuo y la organización" en Psicología de la Organización, Mc Graw Hill, 1.990
- <sup>3</sup> Redondo, Ana I.: "La Psicología, el mundo del trabajo y el rol de psicólogo" ( ficha 3.665 de Psicología Laboral).
- <sup>4</sup> Gialluca y otros: "La sobreadaptación al trabajo como forma de alienación".
- <sup>5</sup> Revista Fundai – 1.995
- <sup>6</sup> Rodríguez Salgado, Ficha de circulación interna de Psicología Clínica.
- <sup>7</sup> Peiró, J.M. (1993) : Desencadenantes del Estrés Laboral. Madrid : Eudema.
- <sup>8</sup> Gutierrez, (1998) "La promoción del distrés"
- <sup>9</sup> Lazarus, R.S. & Folkman, S (1984) : "Stress y adaptación"
- <sup>10</sup> Labrador, F.J. y Crespo, M. (1993) : Estrés. Trastornos psicofisiológicos. Madrid :Eudema
- <sup>11</sup> Selye, H. "Stress" ficha de cátedra de Neuropsicología
- <sup>12</sup> Isabel Martín, "Indicadores bioquímicos-clínicos del estrés", Estrés, vol. 2, Nº 1, 1992.
- <sup>13</sup> R.W.J. Neufeld, Psicopatología y estrés, Barcelona, Toray, 1984.
- <sup>14</sup> Rosa Sender, "Personalidad y riesgo de enfermar", Estrés, vol. 2, 1, 1991.
- <sup>15</sup> Peiró, J M "Desencadenantes del estrés laboral", Madrid, Eudema.
- <sup>16</sup> Filippi, Graciela, "Los aportes de la psicología del trabajo a la organización" Ficha 3693 de Psicología laboral.

<sup>17</sup> Redondo, A- Arraigada, M " Medio ambiente laboral y rendimiento" Ficha de Psicología laboral..

<sup>18</sup> Filippi, Graciela, Op. Cit.

<sup>19</sup> Filippi, Graciela, Op. Cit.

<sup>20</sup> Muchinsky Paul : " Psicología aplicada al trabajo" Barcelona 1.994.

## INDICE GENERAL

|   |         |
|---|---------|
| Introducción  | Pag.4   |
| Condiciones y Medio Ambiente de trabajo                 | Pag.8   |
| Nuevas Tecnologías Informatizadas                       | Pag.10  |
| Stress y Eustress                                       | Pag.13  |
| - Conceptos básicos                                     | Pag. 14 |
| - El distrés  | Pag. 19 |
| Condicionantes de los distresores según la personalidad | Pag.24  |
| Posibles distresores dentro de un trabajo               | Pag.29  |
| Posibles distresores en la vida laboral                 | Pag. 30 |
| Medio Ambiente laboral y rendimiento                    | Pag.33  |
| Problemas que atraviesa una organización                | Pag.37  |
| Rol del Psicólogo laboral                               | Pag.40  |
| Conclusiones  | Pag.42  |
| Bibliografía  | Pag.44  |