

# ESTRÉS LABORAL

## Material bibliográfico:

Peiró, J.M.; Ramos, J. y González-Roma, V. (1994). Intervención organizacional para el control del estrés laboral. En J. M. Peiró y J. Ramos (Dirs.): **Intervención Psicosocial en las Organizaciones**, pp. 543-585. Barcelona: PPU

# Influencia para la salud y la conducta

## Relaciones Estrés – Bienestar físico y psicológico:

1. A nivel individual: Respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales.
2. A nivel organizacional: Baja productividad, Absentismo, Rotación, Accidentalidad, ...
3. A nivel interfaz persona – organización: Satisfacción laboral, Desempeño, ...

# Concepto de Estrés

1. Como respuesta: Elementos **externos** al individuo que producen efectos transitorios o permanentes.
2. Como percepción: Serie de **respuestas** del individuo (fisiológicas o psicológicas) a estímulos estresores
3. Como interacción: **Desajuste** (real o percibido) entre las demandas de la situación y las capacidades de las personas para enfrentarse a esas demandas.

## Fuentes de Estrés

1. Factores intrínsecos al trabajo: Condiciones físicas, ritmo y carga de trabajo, toma de decisiones, ...
2. Factores procedentes del desempeño de roles: Conflicto y Ambigüedad de rol, Responsabilidad, Cambios organizacionales, ...
3. Factores procedentes de las relaciones interpersonales: Poca confianza y apoyo emocional, poco interés por resolver los problemas, tratamientos injustos, ...

## Fuentes de Estrés

4. Factores relacionados con el desarrollo de carreras: Falta de estabilidad, Incongruencia o falta de equidad, crisis de directivos, "neurosis del ejecutivo", ...
5. Factores procedentes de la estructura y clima organizacional: Falta de participación, política y estilo de dirección, nivel de autonomía, ...
6. Fuentes extra-organizacionales: Problemas familiares, crisis personales, problemas económicos, conflictos con las creencias personales, ...

# MODELO DE FRENCH Y KAHN

PROPIEDADES ESTABLES DE LA PERSONA (GENÉTICAS, DEMOGRÁFICAS, PERSONALIDAD)

ENTORNO  
OBJETIVO

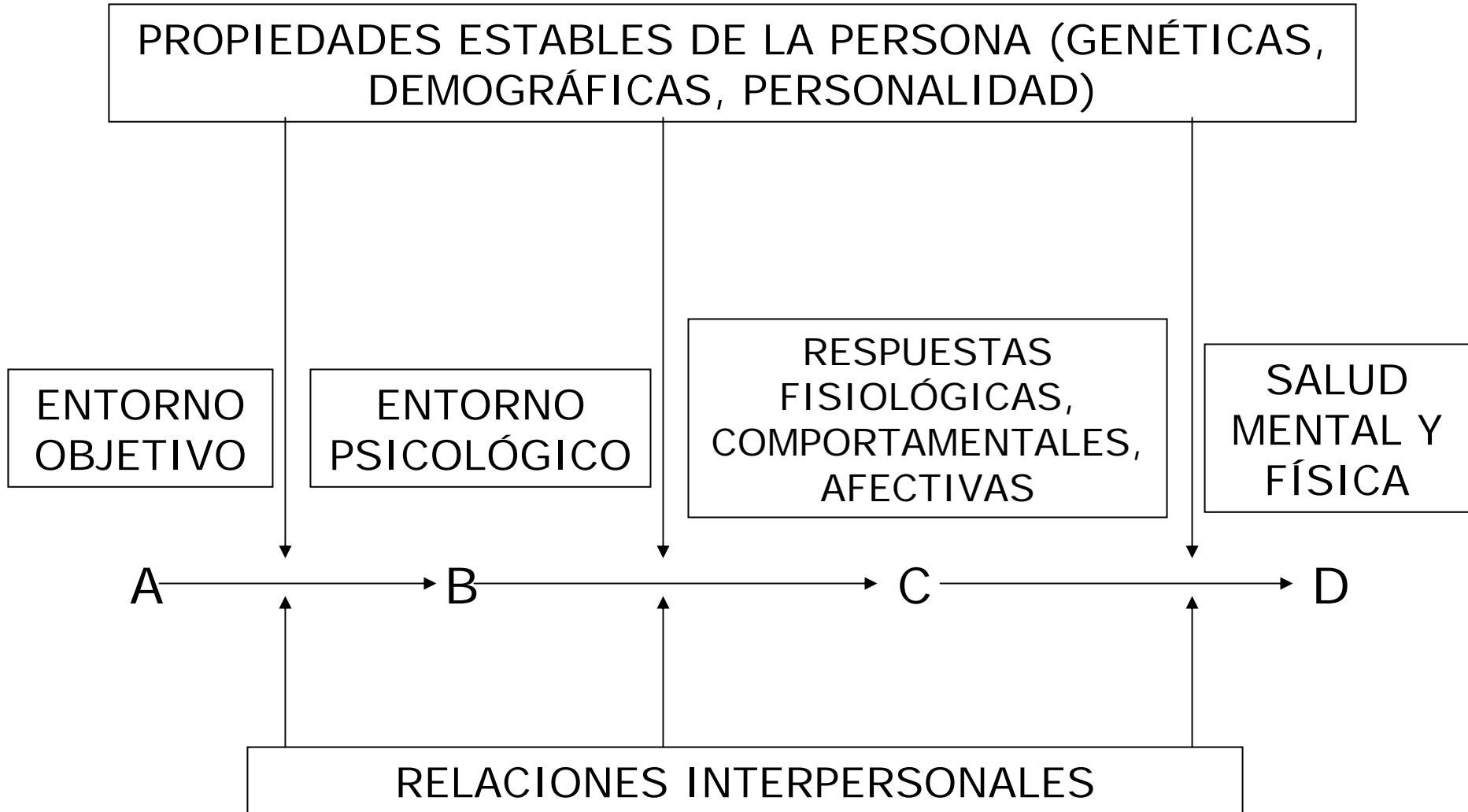
ENTORNO  
PSICOLÓGICO

RESPUESTAS  
FISIOLÓGICAS,  
COMPORTAMENTALES,  
AFECTIVAS

SALUD  
MENTAL Y  
FÍSICA

A → B → C → D

RELACIONES INTERPERSONALES



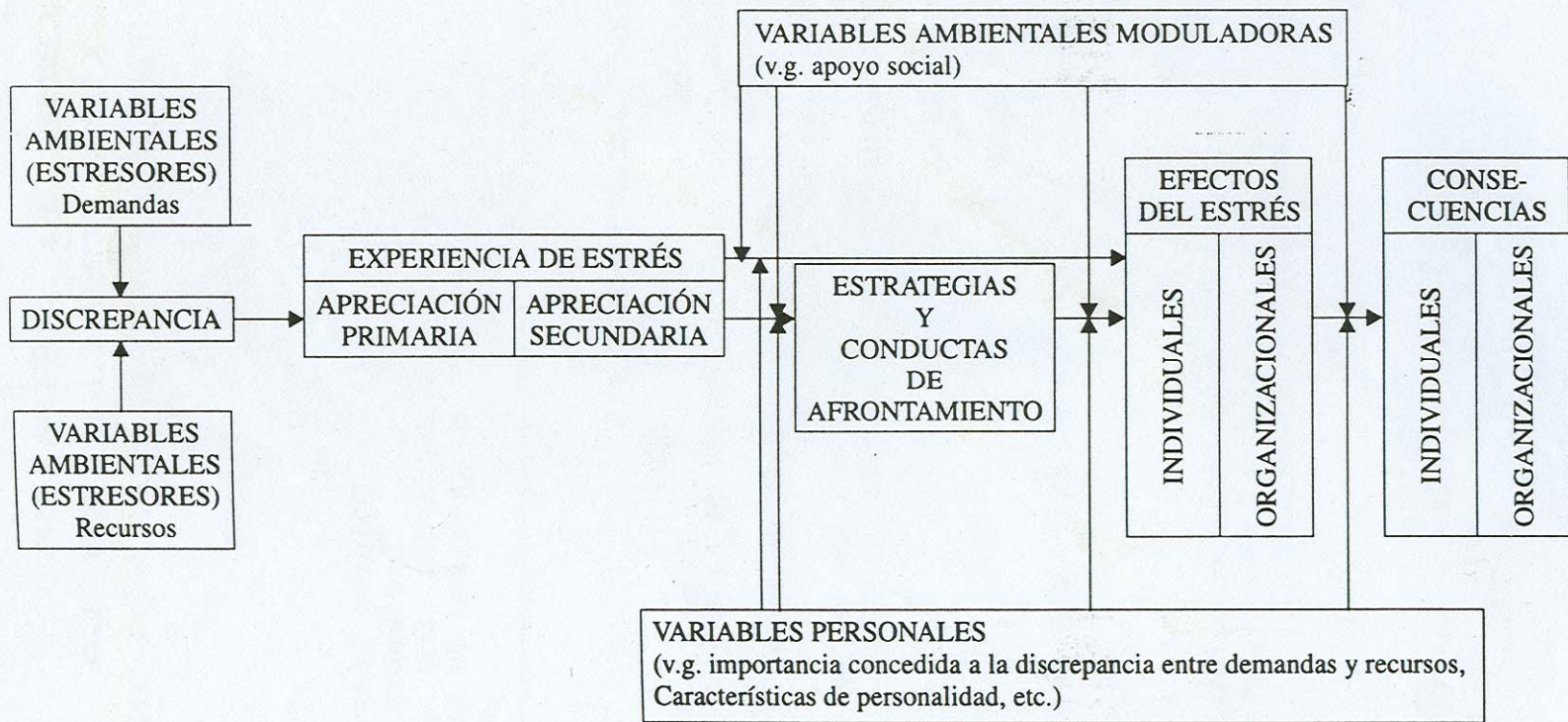
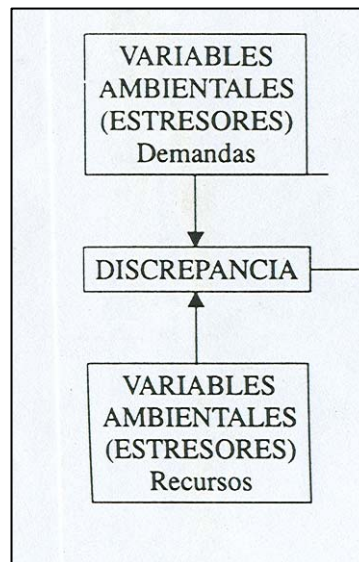


FIGURA 1. Modelo integrador de estrés laboral. (Tomado de Peiró y Salvador, 1993)

# Modelo Integrador de Estrés Laboral

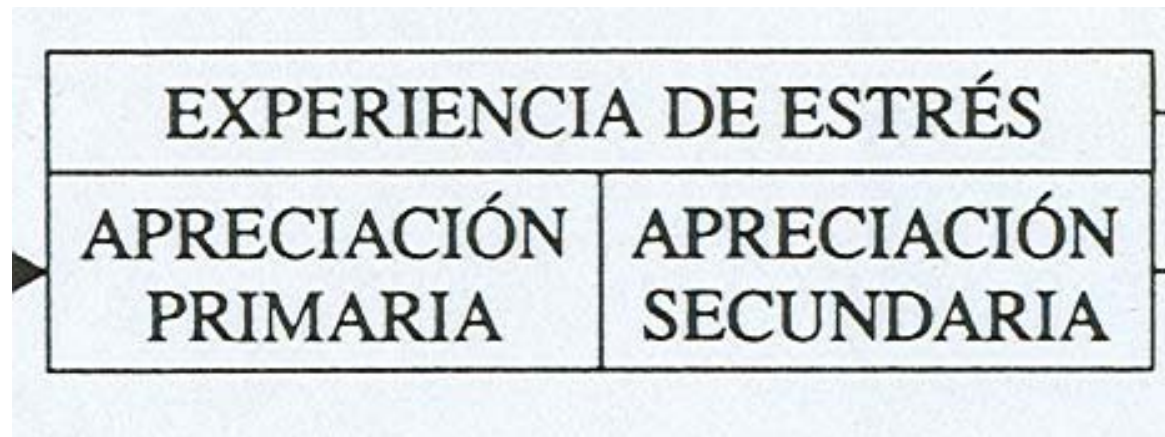
1. Desajuste entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles.
2. Recursos: Capacidad de decisión y control sobre el puesto y Apoyo social.
3. Importancia asignada al desajuste





# Modelo Integrador de Estrés Laboral

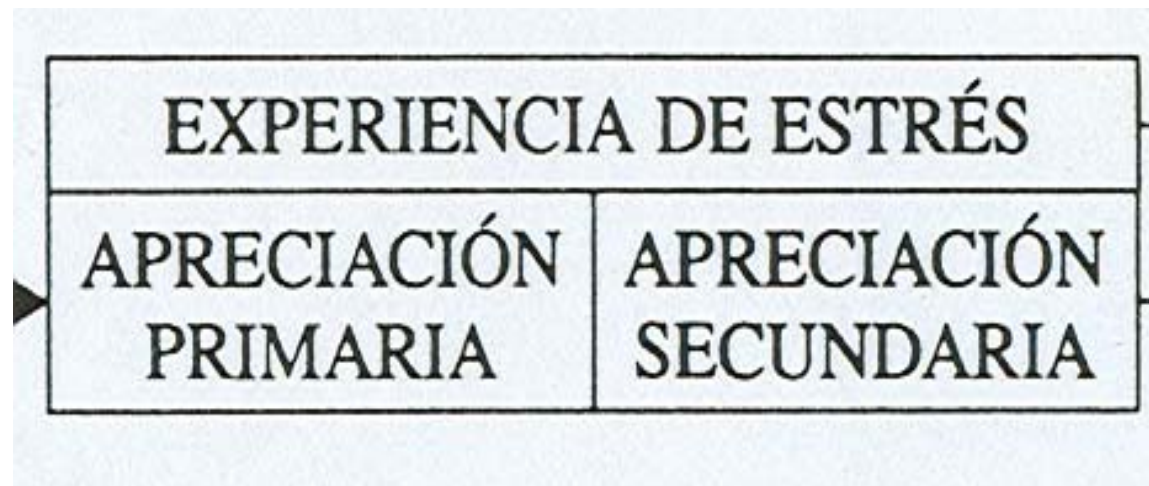
- 1. Apreciación Primaria:** Proceso mediante el que la persona determina la significación de un determinado evento de cara a su bienestar.
  - ❖ Variables personales (creencias, compromiso, ...) y ambientales (familiaridad del evento, probabilidad y naturaleza de determinadas consecuencias, ....)



# Modelo Integrador de Estrés Laboral

**2. Apreciación Secundaria:** Aparece tras la apreciación de un evento como negativo. Referida a la evaluación de los recursos de que se dispone.

❖ Recursos físicos, sociales, materiales, psicológicos.



# Modelo Integrador de Estrés Laboral

Modificar algunos de los componentes del modelo:  
situación, deseos, importancia del desajuste,  
apreciación, ...

- ❖ Ajuste objetivo: Modificar el ambiente o persona.
- ❖ Ajuste subjetivo: Mecanismos de defensa que tratan de reducir la tensión del desajuste percibido. Distorsión de la situación o auto-percepción



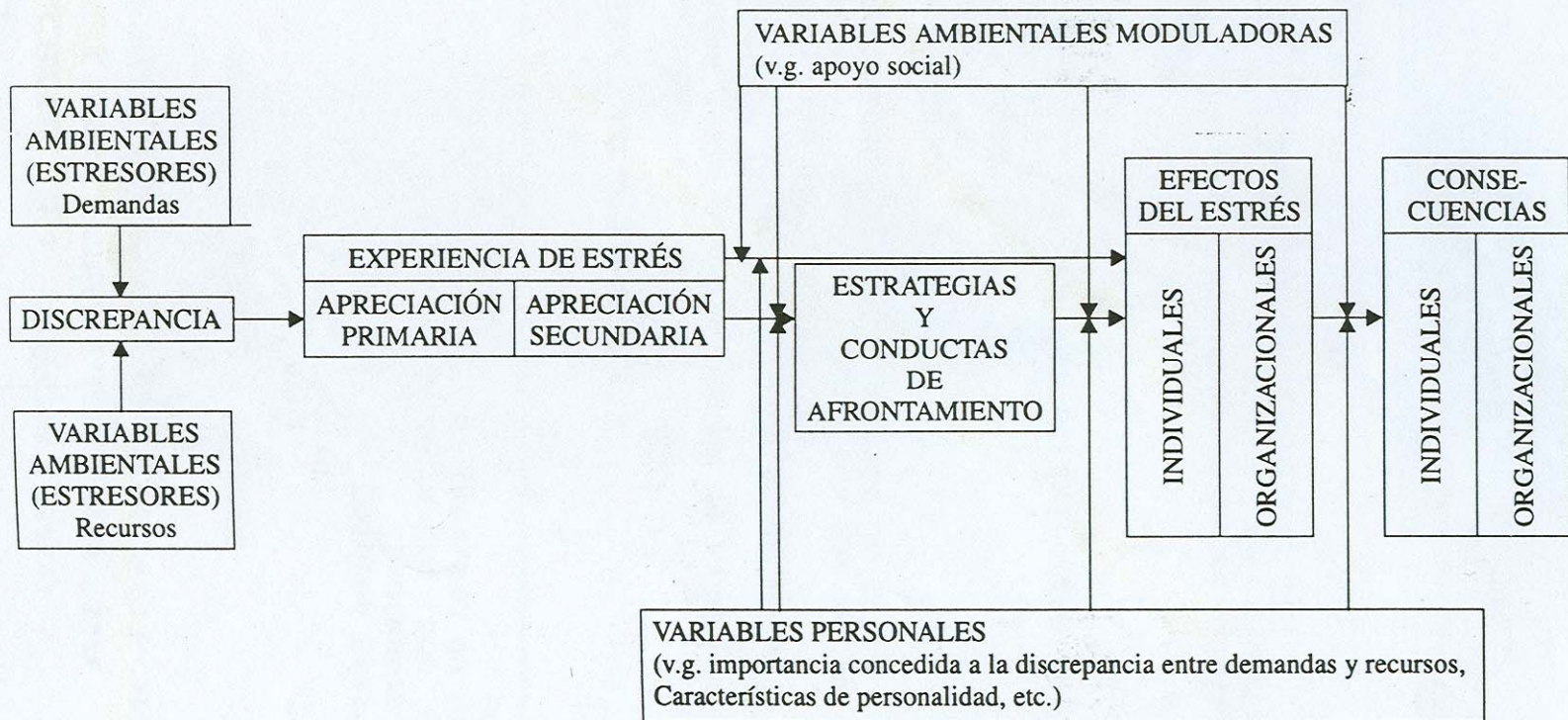


FIGURA 1. Modelo integrador de estrés laboral. (Tomado de Peiró y Salvador, 1993)

# LA PREVENCIÓN

	OBJETO DEL PROGRAMA		
NIVEL DE ACTUACIÓN	<b>PRIMARIA</b> Variables Ambientales	<b>SECUNDARIA</b> Procesos de Apreciación	<b>TERCIARIA</b> Desarrollo Estrategias de Afrontamiento
<b>PERSONA</b>			
<b>EMPRESA</b>			
<b>INTERFAZ PERSONA-EMPRESA</b>			

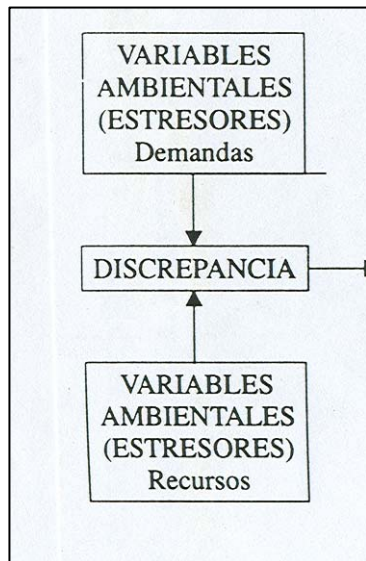
---

+ Empresa

+ Persona

# El control del Estrés Laboral

- 1. Nivel de Actuación:** Individual, Organizacional, Interfaz Individuo – Organización.
- 2. Fase en la que se centra:**
  - ❖ Control del potencial estresante de la situación:  
Intervención primaria



Actividades destinadas a reducir la incidencia de un trastorno. Impedir que aparezca en el futuro. Prevenir el estrés

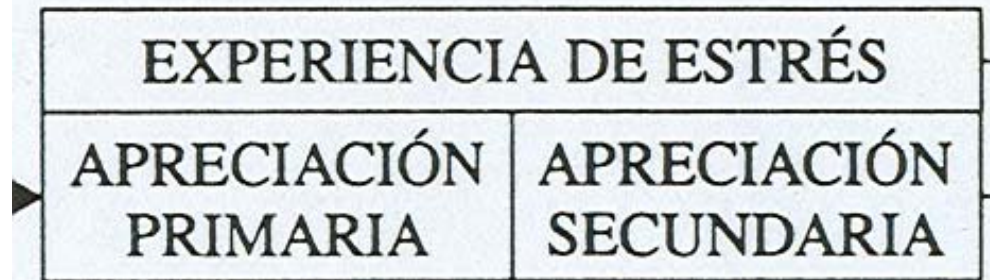
Prevención primaria **proactiva**: Previene la ocurrencia de los factores de riesgo

Prevención primaria **reactiva**: Mejora los recursos para afrontar la exposición a factores de riesgo

# El control del Estrés Laboral

## 2. Fase en la que se centra:

- ❖ Modificación de los procesos de apreciación:  
Intervención secundaria



Reducir la duración de un trastorno mediante una intervención rápida

Reducir el impacto del estrés neutralizando o amortiguando sus efectos

Actuación tras los primeros síntomas de "alarma". Control de la persona sobre los estresores, variables moderadoras.

# El control del Estrés Laboral

## 3. Fase en la que se centra:

- ❖ Desarrollo de estrategias de afrontamiento:  
Intervención terciaria

ESTRATEGIAS  
Y  
CONDUCTAS  
DE  
AFRONTAMIENTO

Reducir la severidad o discapacidad asociada a un trastorno.

Tratamiento en aquellas personas que experimentan altos niveles de estrés, con el fin de conseguir su recuperación.

Mejorar las consecuencias negativas.



# LA PREVENCIÓN

	OBJETO DEL PROGRAMA		
NIVEL DE ACTUACIÓN	PRIMARIA	SECUNDARIA	TERCIARIA
PERSONA			
EMPRESA			
INTERFAZ PERSONA-EMPRESA			

---

+ Empresa

+ Persona

Objeto (target) del programa			
Nivel de actuación	Control de estresores	Procesos de apreciación	Estrategias de afrontamiento
Individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Entrenamiento y formación: Habilidades sociales, gestión del tiempo, Formación técnica... (Incremento de recursos personales)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— <b>Modificación cognitiva:</b> Autoestima Locus de control, Estilos cognitivos, Tolerancia a la incertidumbre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— "Employees Assistance Program"</li> <li>— "Stress Management Training"</li> <li>— Técnicas cognitivo-conductuales</li> <li>— Relajación, meditación, etc.</li> <li>— Ejercicio físico, mantenimiento de la salud</li> </ul>
Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>— (Re)Diseño de puestos</li> <li>— Cambios en la estructura organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— "Team-building"</li> <li>— Comités de seguridad y salud laboral</li> <li>— Modificación del clima y/o la cultura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Apoyo directivo</li> <li>— "Relocación"</li> <li>— Intervención de crisis</li> <li>— Programas integradores</li> </ul>
Interfaz Individuo-organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Búsqueda de ajuste entre las demandas de la situación (el puesto) y los recursos de la persona a través de políticas efectivas de Recursos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Participación</li> <li>— Autonomía</li> </ul>	

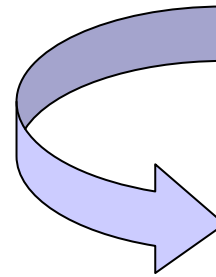
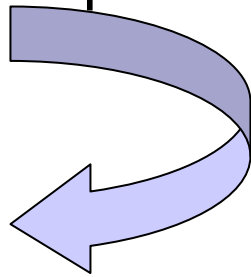
FIGURA 2. Clasificación bidimensional de las estrategias para el control del estrés

# LA PREVENCIÓN

## Prevención Primaria



- ✓ Actividades destinadas a reducir la incidencia de un trastorno, dirigidas a personas "normales" pero en situación de riesgo
- ✓ Impedir que el trastorno aparezca en el futuro



### **Prevención primaria proactiva:**

Previene la ocurrencia de los factores de riesgo

### **Prevención primaria reactiva:**

Mejora los recursos para afrontar la exposición a factores de riesgo

# LA PREVENCIÓN

## Prevención Secundaria



- ✓ Reducir la duración de un trastorno mediante una intervención rápida
- ✓ Actuación tras los primeros “síntomas de alarma”

# LA PREVENCIÓN

## Prevención Terciaria



- ✓ Reducir la severidad o discapacidad asociada a un trastorno
- ✓ Tratamiento en aquellas personas que experimentan altos niveles de estrés, fatiga, etc., con el fin de conseguir su recuperación
- ✓ Mejorar las consecuencias negativas