

Monografía

Evolución de la conceptualización sobre estrés laboral durante el periodo 2007 a 2016

Alma Soraya Arango Ruíz

Luz Marina Jiménez Botero

Liliana Bonilla Prado

Fundación Universitaria del Área Andina

Escuela de Posgrados

Especialización en gerencia en seguridad y salud en el trabajo

Manizales

2016

Monografía

Evolución de la conceptualización sobre estrés laboral durante el periodo 2007 a 2016

Alma Soraya Arango Ruíz

Luz Marina Jiménez Botero

Liliana Bonilla Prado

ASESORA

Diana Carolina Rodríguez Romero

Fundación Universitaria del Área Andina

Escuela de Posgrados

Especialización en gerencia en seguridad y salud en el trabajo

Manizales

2016

2

## INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE CONTENIDO .....	3
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	7
3 JUSTIFICACIÓN .....	8
4 OBJETIVOS .....	11
4.1 OBJETIVO GENERAL .....	11
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	11
5 METODOLOGÍA .....	12
6 CAPITULO I .....	18
7 CAPITULO II .....	32
8 CAPITULO III: .....	44
9 DISCUSIÓN .....	54
10 CONCLUSIONES .....	61
11 LIMITACIONES .....	63
12 RECOMENDACIONES .....	64
13 Bibliografía .....	65
14. Anexos .....	68

## **1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los cambios que han llegado asociados a las nuevas formas de producción, han traído consigo igualmente, otras patologías asociadas al mundo laboral en el supuesto que nuevas condiciones laborales, implicarán necesariamente, formas renovadas de los sujetos relacionarse con el trabajo y obviamente, de dejarse afectar positiva o negativamente por esas circunstancias laborales.

El mundo laboral de la sociedad moderna, con el contexto de internacionalización económica y la innovación tecnológica, está generando un proceso de grandes cambios porque se han ido reduciendo las demandas físicas y se han ido incrementando las demandas sobre la interacción psicosocial. Estas transformaciones experimentadas en el trabajo, en ocasiones, representan mejoras y avances pero, en otras, son causa de la aparición de una serie de condiciones que conducen a riesgos que afectan al bienestar de la persona. (Peiró, 2005, p.153)

Se entiende en consecuencia, que con las nuevas condiciones laborales que imperan en las sociedades modernas, es necesario actualizar permanentemente el conocimiento sobre los efectos que conlleva el trabajo tal y como es entendido hoy en día, en el horizonte de que dichos conocimientos puedan orientar las formas de comprensión, intervención y prevención de enfermedades derivadas del trabajo.

Lo anterior, debido a que a pesar de los avances que se han dado en esta materia, las situaciones laborales en muchas organizaciones, distan aún de la generación de ambientes que

promuevan la salud integral y que reduzcan los riesgos de sufrir estrés laboral, así lo plantean Peiró y Rodríguez(2008)

Un gran número de indicadores (absentismo por enfermedad, accidentes laborales, bajo desempeño, conflictos, etc.) muestran que la situación respecto al desarrollo de organizaciones sanas y la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es tan positiva como debería ser y, por tanto, es importante que las políticas y legislación de los gobiernos, así como las iniciativas públicas y privadas, contribuyan a la promoción de la salud en las empresas(p.68)

De acuerdo con los datos presentados por la Revista Trabajos Saludables (2015), el estrés laboral constituye el segundo problema de salud relacionado con el trabajo, más frecuente en Europa; así mismo, alrededor de la mitad de los trabajadores consideran que el estrés es habitual en su lugar de trabajo y se calcula que entre el 50% y el 60% de todos los días de trabajo perdidos en dicho continente, se pueden atribuir al estrés laboral.

En Colombia, la situación no es muy disímil, de hecho, cada vez más los problemas de salud de los empleados colombianos se inclinan hacia patologías relacionadas con factores psicosociales como el estrés laboral, Según (Salazar, 2011)

El informe del Estudio Nacional de Salud Mental del año 2003, reportó que dos de cada cinco incapacidades son de origen psiquiátrico, prevaleciendo los trastornos de ansiedad y la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo del 2007, encontró que entre el 20% al 30% de los encuestados manifestaron altos niveles de estrés entre la población laboralmente activa. (p. 86)

En investigación realizada en Colombia por Villalobos (2004) en la cual se contó con cifras conferidas por 10 Administradoras de Riesgos Profesionales, en relación con enfermedades laborales derivadas del estrés en el trabajo en el periodo 1994–2002; se evidenció que las enfermedades por estrés laboral tienen una mayor prevalencia en hombres (91%), frente a un (9%) en mujeres. Así mismo, el 40% de los eventos se dio en el personal de servicios de seguridad del Estado (prisiones e inteligencia civil), y un porcentaje igual, fue determinado como estrés postraumático secundario a explosión y accidente de trabajo.

Lo planteado hasta el momento, evidencia cómo las problemáticas de salud laboral están tomando un nuevo rumbo, debido a las transformaciones en las formas de empleo clásicas, poniendo de manifiesto la necesidad de que conceptos como el estrés laboral, sean reevaluados permanentemente y de forma trans-disciplinar para que sean comprendidos en toda su complejidad.

Los diagnósticos reflejan que cada vez más, las enfermedades laborales son causadas por riesgos de orden psicosocial, que si bien pueden tener consecuencias en la salud física del trabajador, deben ser intervenidas desde sus inicios, es decir, desde la reducción del riesgo y ello, es posible si se conocen a cabalidad las implicaciones sociales, familiares, laborales, motivacionales, que influyen en la aparición del estrés laboral.

Lo anterior evidencia la problemática asociada a la existencia del estrés por causas laborales, y hace importante su indagación en la medida en que es una problemática extendida en

la sociedad actual y que conlleva a enfermedades de distinto orden; la presente monografía, propone exponer cuál ha sido la evolución del concepto de estrés laboral en los últimos 10 años.

De igual forma, se propone la necesidad de ir consolidando consensos en relación con los avances teóricos y conceptuales construidos alrededor del estrés laboral, en una lógica que permita valorar y potenciar los principales aciertos identificados en las diferentes propuestas y superar las debilidades presentes en las mismas; lo cual constituye una posibilidad de desarrollar comprensiones más integrales del tema.

## **2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es el referente teórico existente en relación con estrés laboral en el periodo 2007-2016?

### **3 JUSTIFICACIÓN**

El estrés laboral, sus causas y consecuencias, es un tema que ha ganado atención en las últimas décadas gracias a las implicaciones en materia de productividad para las empresas y salud para efectos de los empleados; de acuerdo con Gil Monte (2010) “El origen de este interés radica en una demanda social que reclama su prevención y el tratamiento de sus consecuencias negativas para las personas y para las organizaciones” (p. 69).

En este contexto, se entiende la importancia de comprender a fondo las implicaciones del estrés laboral en una sociedad en la que paradójicamente la aparición de modalidades de empleos temporales, por prestación de servicios, por demanda, por picos de producción, entre otras, tienden a precarizar la situación del empleado; al tiempo que existe una marcada tendencia a intervenir todos los factores que pueden ser potencialmente dañinos para la calidad de vida laboral.

Las empresas, el estado y el sistema de salud, se han visto abocados a atender una serie de problemáticas que hasta hace unas décadas eran desconocidas o carecían de importancia como son las enfermedades derivadas de las condiciones laborales de los individuos; en la actualidad, las exigencias de las normas de calidad que demandan de las empresas no sólo altos niveles de competitividad, sino también el ofrecimiento de condiciones laborales favorables que materialicen su responsabilidad social; han prendido las alarmas sobre el abordaje, la medición y la intervención de todas aquellas situaciones que pueden desencadenar problemas de salud físicos y psicológicos en los individuos.

Por lo anterior, es necesario que las empresas implementen estrategias para garantizar un ambiente de trabajo saludable, que evite la generación de estrés en los empleados y facilite el mantenimiento del nivel de productividad esperado; según Atalaya (2001) “el conocimiento de las fuentes de estrés y las estrategias de afronte a nivel organizacional y a nivel mundial puede brindar asesoría valiosa para prevenir y encauzar soluciones” (p.25)

Esta situación ha llevado a los países a desarrollar una mayor preocupación por la forma en que pueden promover condiciones de trabajo más sanas, muestra de ello, es la Decisión 584 adoptada por el Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, la cual constituye una política en materia de prevención de riesgos laborales, vinculando diversos actores (empleados, empleadores, gobierno, sistema de salud), así como una visión integral de la salud en el trabajo que incorpora no sólo la atención, sino la prevención de riesgos y la promoción de focos saludables, además de la creación del Comité Andino de Autoridades en Seguridad y Salud en el Trabajo encargado de asesorar al Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, a la Comisión, al Consejo Asesor de Ministros de Trabajo y a la Secretaría General de la Comunidad Andina, en los temas vinculados a la seguridad y salud en el espacio comunitario (Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, 2004, p.2014)

Estas condiciones han hecho del abordaje del estrés laboral un asunto de gran importancia y que ha tenido ciertas evoluciones a lo largo de su historia; cada enfoque conceptual ha impactado igualmente la forma como se aborda su diagnóstico y tratamiento, así como los mecanismos de prevención del mismo; de allí que en el presente trabajo se proponga realizar un

recorrido sobre los referentes conceptuales que se han construido en los últimos 10 años alrededor del estrés laboral, en el entendido que una mayor comprensión sobre su evolución, permitirá dilucidar cuáles son las propuestas generadas en materia de estrés laboral, cuáles son las principales fortalezas y potencialidades de cada conceptualización y cuáles son las sendas de desarrollo que se identifican con su evolución, con el fin de tener un conocimiento pormenorizado de la temática que pueda ilustrar las prácticas que se desarrollan en los diferentes niveles (gubernamental, salud, empresarial, entre otros).

## **4 OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

- Conocer la evolución de las conceptualizaciones sobre estrés laboral mediante la revisión de la literatura existente durante los años 2007 a 2016

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los principales factores de riesgo psicosocial causante del estrés laboral reportados en la literatura.
- Establecer las principales definiciones del estrés laboral y patologías asociadas.
- Documentar las principales medidas de intervención que se establecen a la luz de la literatura.

## **5 METODOLOGÍA**

### **TIPO DE ESTUDIO**

El trabajo que se propone responde a un estudio con alcance descriptivo en razón a que intenta “responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales... por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, p. 84), para el caso específico de la presente monografía, se describirán las conceptualizaciones realizadas alrededor del estrés laboral en el periodo de una década correspondiente al lapso comprendido entre el 2007 y el 2016.

La técnica que se utilizará para la recolección de información es la revisión documental, la cual permite identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y sus discusiones; delinear el objeto de estudio; construir premisas de partida; consolidar autores para elaborar una base teórica; hacer relaciones entre trabajos; rastrear preguntas y objetivos de investigación; observar las estéticas de los procedimientos (metodologías de abordaje); establecer semejanzas y diferencias entre los trabajos y las ideas del investigador; categorizar experiencias; distinguir los elementos más abordados con sus esquemas observacionales; y precisar ámbitos no explorados (Valencia López, 2012, p.2)

Para efectos de la revisión se tendrán en cuenta los documentos publicados entre los años 2007 y 2016, que aborden conceptualmente el tema del estrés laboral, previa identificación de su validez académica, para cumplir con este último criterio, se rastrearán bases de datos

académicas, revistas indexadas y no indexadas, pero que correspondan a una fuente académica; estos corresponden a “documentos preparados por razones profesionales (reportes, libros, artículos periodísticos, correos electrónicos, etc.), cuya difusión es generalmente pública”.(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, p.433)

En coherencia con los objetivos propuestos para el presente estudio y para efectos metodológicos, se proponen tres fases:

### **Fase 1. Heurística**

Teniendo en cuenta que el tema que aborda la presente monografía, se enmarca en el campo de la salud y se recurrirá a un rastreo documental, lo cual pudiera convertirse en una debilidad por las múltiples denominaciones que puede tener un término en la documentación consultada, se recurrirá a los Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS), cuyo objetivo es “permitir el uso de terminología común para búsqueda en tres idiomas, proporcionando un medio consistente y único para la recuperación de la información independientemente del idioma”. (Biblioteca Virtual en Salud - BVS, 2016)

A través de DeCS, se amplían las posibilidades de acceder y recuperar información en bases de datos, bibliotecas virtuales y otras fuentes de acceso a literatura científica, ya que permite la unificación de lenguajes en ciencias de la salud, no sólo para fines de indización, sino de su recuperación, ya que al contener una jerarquización de los términos, esta posibilita no solo

el acceso a más información relacionada (generalización), sino también a información más precisa o específica, categorizada gracias a la estructura que se plantea en el sistema de descriptores.

Dado que la estructuración así como los términos incorporados en DeCS, es variable (cuenta con una actualización permanente para ser coherente con los desarrollos en materia de salud), en la presente monografía se tendrá en cuenta la edición 2016 que al momento, constituye la actualización más reciente realizada por el Medical Subject Headings (MeSH) y con base en la cual, se validarían términos como Burnout y agotamiento profesional para efectos de la búsqueda de material útil a la monografía.

## **Fase 2. Hermenéutica**

Para materializar la revisión documental, se recurrirá al fichaje textual

Es una técnica que se hace útil y necesaria para el momento de recolectar aportes teóricos, propuestas de trabajo, leyes, principios, teorías, que por su relevancia y trascendencia, nos conduzcan a nuevas búsquedas y variadas redefiniciones en torno a algún tema.(Suárez Arroyo, 2007, p.76)

Las fichas serán diligenciadas a medida que se vayan realizando las lecturas de los documentos recuperados y en ellas se registra información que permita dar respuesta a los

objetivos específicos de la monografía. En este orden de ideas, las fichas responderán a los siguientes tópicos:

- **Año en que fue construido el documento:** con el fin de establecer a que periodo, dentro del establecido en la monografía (2007 – 2016), se instala la construcción del documento.
- **Autor:** con el fin de determinar a quién pertenece la postura consignada en la ficha.
- **Riesgos causantes del estrés laboral:** posibles causantes del estrés laboral.
- **Conceptualizaciones:** con el propósito de identificar cuáles son las conceptualizaciones construidas con relación al estrés laboral.
- **Consecuencias:** orientado a identificar las posibles causas de estrés laboral que expone el autor.
- **Medidas de intervención:** en el horizonte de registrar modelos y propuestas de intervención, derivadas de las posturas del autor.

Finalmente, y para efectos de facilitar la posibilidad de realizar un contraste y diferenciación de las apuestas conceptuales y teóricas identificadas, la información registrada en las fichas, será trasladada a una matriz de lectura, en la que se atenderá a cada uno de los tópicos derivados de los objetivos específicos.

### **Fase 3. Consolidación de la Monografía**

Con la información acopiada y jerarquizada en coherencia con los tópicos de indagación propuestos por la Monografía, esta será registrada y contrastada en cada uno de los capítulos que

se corresponderán con los objetivos planteados para el Proyecto, es así como un primer capítulo dará cuenta de los factores de riesgo causantes del estrés laboral que se identifican desde cada perspectiva documental.

Seguido, se construirá un documento que contenga el registro de las principales definiciones del estrés laboral y de las patologías, que desde cada una de las apuestas conceptuales consultadas, están asociadas al estrés laboral.

En un tercer momento, se documentarán las principales medidas de intervención propuestas por cada autor.

Para finalizar, a manera de contraste, se realizará un análisis de la información recolectada con el fin de resaltar las principales variaciones en la concepción del estrés laboral en el periodo propuesto para la monografía y de forma especial, las variaciones en cada uno de los tópicos de indagación del Proyecto.

## **CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Partiendo de la base que el presente proyecto responde a una metodología que recurre a fuentes secundarias y que no pretende generar nuevo conocimiento en la temática abordada, sino identificar las construcciones realizadas por los teóricos alrededor de ésta; se utilizarán las normas requeridas para reconocer la autoría de los diferentes autores, en este caso específico, el documento se acogerá a las normas de citación APA (American Psychological Association) en su sexta edición.

Así mismo, se hará uso de las pautas éticas para los trabajos en salud, atendiendo a las consideraciones legales a tener presentes en estudios de los que hacen parte los seres humanos.

## 6 CAPITULO I

### **Principales Factores de Riesgo Psicosocial causantes del estrés laboral**

Antes de comenzar en el presente capítulo a identificar los principales factores de riesgo psicosocial causantes del estrés laboral, vale la pena citar dos definiciones clásicas sobre el concepto de factores psicosociales, y una conceptualización más reciente relacionada con la clasificación de los factores como protectores y de riesgo; todo ello, con el propósito de contar con miradas teóricas más antiguas para el desarrollo del capítulo.

Así, la primera definición de factores psicosociales es la de la Comisión Mixta de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS, 1984), en la que definen los factores como:

Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de su organización, así como las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (p.12).

El siguiente concepto, es del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (citado en García, Moreno, Díaz y Valdehita,2007), en el que definen los factores psicosociales como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como el desarrollo del trabajo, ocasionando riesgo de producir estrés (p. 95).

Estos factores, se clasifican en protectores y de riesgo. En Colombia, según el Ministerio de la Protección Social (MPS, 2008), mediante Resolución 2646 del 2008, se establece que los protectores “son las condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador”.

En cuanto a los factores de riesgo, se entienden como las “condiciones psicosociales, cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo (MPS, 2008, Cap. I, párr. 6).

Los últimos, factores de riesgo, son los causantes de generar estrés laboral prolongado y han permitido dilucidar los motivos por los cuales los trabajadores presentan patologías asociadas al fenómeno, como trastornos psicológicos y físicos en las personas, así como el Síndrome de Burnout, también llamado Síndrome de Estar Quemado por el Trabajo (SQT).

Un estudio desarrollado en Madrid, tuvo como objetivo buscar la posible relación entre salud y calidad de vida de los trabajadores, y diferentes factores psicosociales. Para tales fines, la investigación empleó el instrumento del cuestionario multidimensional Decore, el cual dio cuenta precisamente de la posible relación existente entre la salud, la calidad de vida de los trabajadores, y diferentes factores psicosociales: demandas cognitivas, control, recompensas y apoyo organizacional. En dicho estudio, realizado por García, Moreno, Díaz y Valdehita (2007), se entiende la preocupación por conocer sobre los factores de riesgos psicosociales, gracias a la alta relación encontrada entre factores psicosociales y enfermedad.

En el estudio, también se determinó que los empleados que mayor estrés laboral presentaron, fueron aquellos que percibieron los factores psicosociales evaluados (apoyo organizacional, recompensas, control y demandas cognitivas) como factores de riesgo, es decir, expresaron bajo apoyo organizacional, bajas recompensas en el trabajo, bajo control sobre sus labores y bajas demandas cognitivas. Para esta evaluación, la cual se realizó a través del cuestionario mencionado, solo se tenía la escala BAJO o ALTO para la respectiva calificación.

Los trabajadores *satisfechos* tienen puntuaciones significativamente más bajas en los riesgos psicosociales: apoyo organizacional, recompensas y control, es decir, los empleados satisfechos perciben más apoyo organizacional, mejores recompensas y más control sobre su trabajo. Con respecto a la percepción de las demandas cognitivas, aunque no se encontraron diferencias estadísticamente significativas, éste resultó ser el factor más importante a la hora de clasificar a los trabajadores como satisfechos o insatisfechos (García et al, 2007, p.100).

Así mismo, Karasek y Theorell (citado en García et al, 2007), exponen que estar expuesto a factores psicosociales adversos en el entorno laboral produce tensión mental en los trabajadores o estrés laboral que, mantenido en el tiempo, puede constituir un factor de riesgo de enfermedad cardiovascular.

Por su parte, los cambios sociales, como la globalización, propician ritmos más acelerados de trabajo y generan nuevas dinámicas organizacionales. Así lo plantea el informe de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2007) sobre riesgos psicosociales. El documento revela que,

Los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han originado riesgos psicosociales de carácter emergente que están teniendo consecuencias sobre la salud de los trabajadores, debido a la presencia de mayores niveles de estrés (Párr .6).

Por lo tanto, estas realidades cambiantes implican adoptar otro tipo de miradas del fenómeno. No es pertinente quedarse solo con modelos tradicionales que explican los riesgos psicosociales en las organizaciones, cuyas características de funcionamiento se han visto modificadas por el entorno. Sin embargo, esto no significa que apuestas y conceptualizaciones clásicas sean desvirtuadas, pues muchas de ellas aún continúan vigentes y generan importantes aportes al mundo del trabajo.

Los nuevos riesgos han sido agrupados en cinco áreas, según la Agencia para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2007). Estas son: 1) **Nuevas formas de contratación laboral e inseguridad en el puesto de trabajo**, caracterizados por la aparición de contratos de trabajo más precarios y la subcontratación e inseguridad en el puesto. 2) **Envejecimiento de la población activa**, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional; 3) **Intensificación del trabajo**, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información cada vez mayor bajo una mayor presión en el ámbito laboral; 4) **Fuertes exigencias emocionales en el trabajo**, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, y 5) **Desequilibrio entre la vida laboral y personal**, los problemas laborales pueden afectar la vida privada de quien los padece. El resultado en un desequilibrio entre lo laboral y personal, afecta el bienestar del individuo.

Un estudio realizado por Salanova y Llorens (2008), pretendió identificar los principales factores psicosociales responsables del desarrollo del Síndrome; para ello, se citó la Nota Técnicas sobre burnout: NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación. De acuerdo con dicha nota:

El Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización (Vega, s.f, cuadro 1, párr. 3).

Con base en ello, es posible determinar que las empresas de servicios de atención a usuarios, tienen una alta probabilidad de estar más expuestas a desarrollar estresores que propicien la aparición del estrés, debido a la relación cliente-trabajador. El origen del SQT se sitúa en las demandas de interacción que se producen en el entorno de trabajo, fundamentalmente con los clientes de la organización; cuando esas exigencias son excesivas y conllevan una tensión en el aspecto emocional y cognitivo, en compañía de otros estresores, pueden aparecer síntomas del SQT (Vega, s.f). Del mismo modo, se explicitan los factores que influyen principalmente el desarrollo del Síndrome. Entre ellos:

La exposición a factores de riesgo psicosocial, a fuentes de estrés en dosis nocivas y, en concreto, a variables como carga de trabajo, falta de control y autonomía, ambigüedad y conflicto de rol, malas relaciones en el trabajo, falta de apoyo social, falta de formación para desempeñar las tareas, descompensación entre responsabilidad-recursos-autonomía, etc., (Vega, s.f, causas o desencadenantes, párr. 2).

No obstante, para generar mayor especificidad de los riesgos, sin la intención de ser repetitivos, se plantean a continuación una clasificación de los grupos de estresores que son más susceptibles de desencadenar SQT, y que están estipulados en la Notá Técnica, tales como:

Factores de riesgo a nivel de la organización: estructura organizacional jerarquizada y rígida, falta de apoyo instrumental, exceso de burocracia, falta de participación de los trabajadores, falta de coordinación entre las unidades, falta de capacitación, falta de recompensas, poco desarrollo profesional, relaciones conflictivas en la organización, y desigualdad percibida en la gestión del talento humano (Vega, s.f)

Del mismo modo, los factores de riesgo relativos al diseño del puesto de trabajo, son:

Sobrecarga laboral, exigencias emocionales en la interacción con el cliente; descompensación entre responsabilidad y autonomía; falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.); disfunciones del rol: conflicto, ambigüedad y sobrecarga del rol; carga emocional excesiva, falta de control de los resultados de la tarea; falta de apoyo social; tareas inacabadas que no tienen fin; poca autonomía decisional; estresores económicos e insatisfacción en el trabajo (p. 6).

Por su parte, en cuanto a los factores de riesgo relacionados con las relaciones interpersonales, se citan:

El trato con usuarios difíciles o problemáticos, relaciones negativas con clientes, negativa dinámica de trabajo, conflictos entre compañeros de trabajo y usuarios, relaciones competitivas laborales, falta de apoyo social, poca colaboración en el equipo de trabajo en tareas

complementarias, ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales, y contagio del síndrome (p.6).

Hasta el momento, se han plasmado algunos conceptos y estudios relacionados con los principales factores de riesgo que generan estrés y, por consiguiente, Burnout. En esa misma línea, se continúa con otros estudios que permiten seguir ampliando el panorama.

En el 2009, es posible encontrar investigaciones que aportan nuevas visiones sobre la importancia de identificar y conocer a mayor profundidad esta problemática que cada vez se ha incrementado en el mundo del trabajo; de esta manera, Monte (2009), indica que los riesgos psicosociales en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales.

Según la *VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España* elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el 70,9% de los trabajadores encuestados señaló que estaba expuesto a riesgo de accidentes de trabajo—el porcentaje se eleva al 74,9% en el caso del personal sanitario. El análisis de las causas de accidentes (v.g., riesgos de accidente por cortes y pinchazos) reveló que las principales causas de los riesgos se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%); trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%) (p. 169).

Se determinó que los trabajadores que percibieron estar más influenciados por factores de riesgo psicosociales, tales como: sobre carga de trabajo, exceso de carga mental, y realización de tareas repetitivas de muy corta duración, presentan mayores porcentajes en sintomatología psicossomática probablemente de sueño, cansancio, dolores de cabeza y mareos (Monte, 2009).

Si se analizan cuidadosamente estas últimas manifestaciones psicossomáticas, es posible determinar que existe una alta probabilidad de que sean los causantes de los accidentes laborales mencionados anteriormente; dichos síntomas, pueden ser más riesgosos o no, dependiendo del tipo de trabajo: por ejemplo, no es igual de grave sentir sueño y mareos en conductor de transporte público, que en un docente universitario.

Lo anterior, demuestra la realidad a la que muchos trabajadores están expuestos con los factores de riesgo. Los procesos de intervención para la promoción de la salud y el bienestar se hacen fundamentales para afrontar la problemática.

Continuando con la búsqueda de documentos científicos que demuestren los principales factores de riesgo psicosociales causantes de estrés laboral, es posible confirmar lo expuesto anteriormente por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, pues no solo las características del entorno laboral son las que constituyen factores de riesgo, sino una serie de características propias del sistema social.

Por esta razón, existen “factores de riesgo que están ligados a la influencia de situaciones externas, tales como: la situación socioeconómica, la inseguridad, o la realidad política de los países que, aunque son circunstancias ajenas al trabajo, mantienen una importante repercusión sobre el individuo” (Rodríguez, 2009). Sin embargo, es válido complementar que la manera en que cada persona asume la realidad de su contexto social, puede ser un determinante para que resulte afectada en mayor o menor proporción en su lugar de trabajo; es decir, que si el individuo no le adjudica demasiada importancia a las condiciones precarias de su sistema político, cultural, económico, o de seguridad, puede ser un factor protector que disminuya el riesgo de la aparición de estrés laboral.

La evolución del concepto de los factores de riesgo psicosociales, continúa abarcando nuevas perspectivas; es así como en el año 2011, los estudios permiten dimensionar que los factores han trascendido a esferas mucho más relacionadas con el sistema económico de los países. Por esto, se habla de capitalismo organizacional, que afecta principalmente a las entidades de carácter público, como universidades y hospitales, las cuales se comienzan a comprender desde esferas mercantilistas y competitivas de los mercados globales, y no desde las concepciones tradicionales de la ética, el compromiso y la responsabilidad social con la salud, lo que obliga a pensar en la reestructuración del esquema organizacional e incorporar nuevas formas de entender el mundo del trabajo (Pinzón, Blanch, Rodríguez, Acevedo y Sánchez, 2011).

Según Antunes y Alves, 2004; Barattini, 2009; Bourdieu, 2000; Useche, 2002 (citados en Pinzón et al; 2011),

El capitalismo organizacional es el resultado de la globalización económica, la innovación tecnológica y, sobre todo, la flexibilización organizacional del trabajo. La globalización ha generado cambios significativos en el ámbito laboral, específicamente, en la economía, mientras que la internacionalización de las empresas ha propiciado un escenario laboral más competitivo que exige el uso de fuertes presiones a fin de incrementar la productividad y disminuir costos (P. 168).

Todo ello ha generado que las empresas empeoren algunas de sus realidades laborales, como el tipo de contratación que se establece, la inestabilidad laboral, y la remuneración salarial. A causa de ello, aparecen señalamientos sobre el injusto reconocimiento del desempeño de los trabajadores, de su esfuerzo y conocimiento (Pinzón et al., 2011).

Así mismo, dentro del estudio se señalan, a manera de síntesis, los nuevos aspectos negativos que se evidencian en las organizaciones estudiadas,

Pérdida del sentido social de la institución; detrimento de la situación contractual y remuneración salarial; reducción del personal e inestabilidad laboral; sentimiento de inequidad por la gran diferencia entre los tipos de contratación; relaciones distantes con los directivos; poca o nula participación de los profesionales en las decisiones sobre las políticas organizacionales; prevalencia de la cantidad sobre la calidad, en cuanto al servicio prestado se refiere; sobrecarga de trabajo generada por el aumento en la cobertura poblacional exigida; y, por supuesto, estrés, acompañado de agotamiento físico y mental (Pinzón et al., 2011, p. 189)

Todo ello, enmarca nuevas perspectivas de los riesgos latentes que pueden surgir en las organizaciones globalizadas; Así mismo, la globalización implica la existencia de entornos tecnológicos, que también trae consigo algunas implicaciones de riesgo.

Por ello, en este capítulo se cita literatura del año 2013 relacionada con los riesgos inherentes al trabajo con las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC.

Dos son las principales áreas sobre las cuales concentra su atención la literatura científica especializada sobre las TIC como fuentes de estrés laboral y como factores de riesgo psicosocial: (a) la variedad de manifestaciones de *tecnoestrés* y de sus asociaciones con la *sobrecarga de trabajo* cognitivo y digital y, en último término, con el *burnout* y (b) la *adicción* a las TIC y las *distracciones e interrupciones* y *pérdidas de tiempo* y de productividad, eficiencia y rendimiento que comporta. Ambas conectan por el lado individual con la salud ocupacional y por el organizacional con el diseño de entornos saludables (Blanch, 2013, p. 520)

Brod (1984), concibe el *tecnoestrés* como un trastorno de adaptación generado por la inhabilidad para afrontar de manera saludable las exigencias técnicas del ordenador y presentado como expresión del coste humano de la revolución del computador.

Posteriormente,

La etiqueta tecnoestrés ha sido aplicada genéricamente a cualquier forma de reacción negativa (en los planos cognitivo, emocional, fisiológico, actitudinal y conductual) a la propia incapacidad (real o percibida) para responder adecuadamente a las demandas tecnológicas del trabajo. Entre las modalidades específicas de estrés tecnológico, figuran la tecnoansiedad, la tecnofatiga, la tecnofobia o la tecnoadicción” (Blanch, 2013, p. 521).

No se trata de opacar el avance tecnológico, puesto que este ha posibilitado un sin número de beneficios para la sociedad, y herramientas que han permitido desarrollar nuevos productos y servicios en las organizaciones. Empero, es necesario asumir que ante este tipo de cambios, surgen problemas inherentes al uso, el abuso y el mal uso de las tecnologías.

La exposición prolongada a altos niveles de tecnoestrés, pueden producir problemas cardiovasculares, gastrointestinales y respiratorios, musculo- esqueléticos, fatiga física, etc.; y síntomas psicológicos tales como trastornos psíquicos menores en forma de dificultades de concentración, sensación de pérdida de control, malestar, ansiedad, depresión e irritabilidad, agotamiento emocional, sentimientos de insatisfacción, incompetencia, ineficacia, alienación e indefensión (Blanch, 2013, p. 522).

Los anteriores factores de riesgo psicosociales presentados durante el desarrollo del capítulo, han sido muy estudiados por el mundo del trabajo, y se relacionan frecuentemente con

la aparición de estrés laboral y síndrome de estar quemado, Burnout. También es claro el avance que ha surgido en materia de riesgos, iniciando con factores que se enfocaban a los entornos laborales, posteriormente al individuo y los contextos culturales y sociales y, finalmente, el capitalismo organizacional y a la era de la información con la presencia de las TIC.

## 7      **CAPITULO II**

### **Principales definiciones de estrés laboral y patologías asociadas al fenómeno**

Históricamente, el estrés laboral ha presentado diferentes abordajes teóricos por parte de investigadores que pretenden generar acercamientos más precisos sobre esta problemática que afecta las dinámicas del mundo del trabajo. Sin embargo, en el periodo comprendido entre el 2007 y 2016, no se evidencian cambios significativos en la conceptualización del estrés, motivo por el cual se citarán algunos hallazgos que pretenden ofrecer nuevas perspectivas, sin que sean realmente evoluciones estructurales.

Esto implicará citar conceptualizaciones clásicas, ya que muchas de ellas aún son vigentes y los investigadores las usan para adelantar estudios sobre el fenómeno. Además, es necesario teorizar sobre el estrés.

En cuanto a las patologías, sí ha sido posible identificar nuevas enfermedades presentes en los trabajadores, asociadas con la aparición del estrés. Al final del presente capítulo, se plantearán las principales.

Por lo anterior, se cita la siguiente definición de estrés, extraída del libro sobre Estrés laboral de Delgado (2004):

El estrés se podría definir como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés (p. 6).

En ese orden, se da paso a las siguientes investigaciones que evidencian otro tipo de enfoques y conceptualizaciones sobre el fenómeno en cuestión. La primera de ellas, se denomina Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional, realizado por Peiró y Rodríguez (2008). En el texto, se propone una comparación sobre las formas en que se ha dimensionado el estrés desde diferentes modelos teóricos; el primero de dichos modelos, expone una aproximación clásica entendiendo el estrés laboral como un desajuste. Así,

Con frecuencia, el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión (strain), y las fuentes de las experiencias de estrés, anteriormente mencionadas, se denominan estresores (Peiró y Rodríguez, 2008, p. 69).

En otras palabras, el desajuste se relaciona con la falta de control que tiene la persona para afrontar las demandas provenientes del entorno; Karasek (citado en Peiró y Rodríguez, 2008), así lo demuestra por medio de su modelo Demandas-Control, el cual sugiere que la fuente de estrés se encuentra en el desajuste entre las demandas existentes y el control que tiene la persona para afrontar dichas demandas.

Así mismo, el análisis de los estresores, de acuerdo con algunos autores, es lo que permite dimensionar más ampliamente el estrés; Patt y Barling (citados en Peiró y Rodríguez, 2008), indican que

Los estresores se han conceptualizado de diferentes formas. Desde una definición dimensional, se tienen presentes aspectos como la frecuencia de ocurrencia, su intensidad, su duración y predictibilidad. De hecho, la combinación de estas dimensiones da lugar a varias categorías de estresores que son útiles para su análisis, prevención y control (p. 69).

Continuando con esta línea de presentación de enfoques teóricos para abordar el estrés laboral, se considera que aunque el concepto de desajuste entre la persona y las características relevantes de su ambiente laboral, es importante para comprender el estrés, no es lo suficientemente comprehensivo para entender los fenómenos emergentes en el trabajo y las organizaciones (Peiró y Rodríguez, 2008). Para ello, se propone estudiar a profundidad las relaciones existentes entre los trabajadores y la organización, o las relaciones entre los mismos

miembros del equipo (Peiró y Rodríguez, 2008); además, se plantea la necesidad de comprender el estrés desde las problemáticas que presentan los sistemas sociales.

El enfoque: Contrato Psicológico y el estrés laboral, puede contribuir con un análisis más contextualizado del fenómeno (Gakovic y Tetrick, 2003; Rousseau, 2005); este Contrato se desarrolla cuando tanto el trabajador como el jefe llegan a acuerdos, es decir, se generan pactos que se deben caracterizar por ser justos y beneficiar a todos. Si alguna de las partes incumple de manera intencional lo acordado, se dice que hubo ruptura del Contrato Psicológico, lo que puede generar irritación, frustración, y deterioro de la salud en las personas y aumentar el riesgo de estrés. (Peiró y Rodríguez, 2008, p. 71).

Por lo anterior, a pesar de que es un modelo clásico, aún se utiliza para estudios; se deduce que a la luz del Contrato Psicológico, el estrés se entiende como una posible consecuencia producto de la violación de dicho Contrato entre las partes involucradas; sin embargo, no existen investigaciones científicas que avalen esta definición del estrés.

Hasta aquí, ha sido posible la conceptualización del estrés laboral desde el enfoque de Demandas-Control (desajuste) como fuente de riesgo psicosocial, y el Contrato Psicológico. No obstante, estas no son apuestas recientes que se hayan dado durante el 2007-2016, puesto que ya existían.

Continuando con la revisión de literatura, se halló que:

Peiró (2008), se ha preocupado por estudiar a profundidad el estrés como fenómeno colectivo; propone que los fenómenos sociales no solo se deben comprender desde las implicaciones individuales, sino también colectivas; las realidades del mundo del trabajo, y los cambios constantes de la globalización, han propiciado nuevos estudios desde enfoque sociales donde cobra importancia la interacción entre las personas.

Algunos autores afirman que al abordar el estrés solo desde un enfoque individualista, como el modelo de Demandas-Control, se podría desconocer otra serie de factores que se desarrollan desde lo colectivo, y que también son causantes de generar estrés. Existe evidencia de que las experiencias de una persona son compartidas de manera grupal, lo que indica que una situación de estrés en un trabajador, puede transmitirse a los demás miembros del equipo (Peiró y Rodríguez, 2008).

Así, Peiró y Rodríguez (2008), determinan entonces que cuando emerge una experiencia colectiva de estrés, es posible que se dé lugar a procesos conductuales y emocionales que también pueden volverse colectivos, es decir, se contagia el fenómeno. Por esto, la importancia de la influencia colectiva de los líderes.

En este contexto, el liderazgo transformacional es especialmente importante, ya que mediante la creación de sentido, la visión y la inspiración, los líderes pueden influir sobre la forma en que los miembros de la unidad de trabajo conforman sus puntos de vista compartidos de un clima dado como amenazador o como retador (Peiró y Rodríguez, 2008, p. 75).

El interés creciente por entender mucho más el fenómeno del estrés laboral, radica, según Monte (2010), en una “demanda social que reclama su prevención, y el tratamiento de sus consecuencias negativas para las personas y las organizaciones” (p. 69).

En Monte (2010), se citan tres modelos tradicionales para abordar el estrés laboral, afirmando que en la actualidad se encuentran aún vigentes y que han sido la base para múltiples estudios para analizar fuentes de estrés y riesgos psicosociales (Monte, 2010). Dichos modelos son:

**Demandas- Control de Karasek** (1979), el cual ha sido citado en párrafos anteriores, y expone que los niveles de estrés laboral dependen de los atributos del desempeño de la tarea, las demandas psicológicas de la tarea y las posibilidades que tiene el trabajador de controlar esas demandas, y tomar decisiones sobre su trabajo. Se estipula que hasta la fecha, el modelo continúa vigente.

**El Modelo de Ajuste de Persona-Ambiente de French, Caplan y Harrison (1982)**, considera que el estrés laboral y sus consecuencias surge debido a una discrepancia entre las necesidades del individuo y las contraprestaciones recibidas del ambiente o del puesto, y entre las demandas del puesto y las habilidades del individuo para dar respuesta a esas demandas.

**El modelo de desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996)**, define las condiciones de riesgo laboral cuando existe un desajuste debido a la existencia de una alta carga de trabajo junto a bajas recompensas. Con respecto al modelo de Karasek, el modelo de Siegrist sustituye el concepto de control por el de las recompensas que el individuo percibe, y que le ofrece su puesto de trabajo

Luego de traer a colación estos modelos tradicionales, el estudio también proyecta nuevas perspectivas del estrés laboral para las próximas décadas. Como ya se mencionó, los cambios del entorno globalizado traerán consigo nuevas formas de funcionamiento de las organizaciones. Estas transformaciones obligarán a considerar nuevos factores a tener presentes al momento de comprender el fenómeno de estrés.

Así, Monte (2010), explica que:

Entre los factores externos a las organizaciones se deben considerar: (1) cambios económicos (v.g., globalización de la economía), (2) los cambios en los mercados y en las políticas

económicas (v.g., liberación de mercados), (3) cambios en la legislación (v.g., legislación internacional en materia de prevención de riesgos laborales), (4) cambios tecnológicos (v.g., innovación en la tecnología de la información y en materia de comunicaciones), (5) cambios sociales (v.g., incremento de la diversidad cultural), y (6) cambios demográficos (v.g., envejecimiento de la población) (p. 77).

Del mismo modo, se estipula que entre los factores internos que influirán en la investigación del estrés laboral a futuro, se tienen el desarrollo de la investigación básica para mejorar el conocimiento de los procesos psicológicos implicados en el estrés, por ejemplo desde la neurociencia, (2) realización de estudios descriptivos para presentar evidencia sobre la dimensión de los riesgos psicosociales en el trabajo, (3) desarrollo de instrumentos para evaluar el estrés en las organizaciones (v.g., cuestionarios, métodos y procedimiento de evaluación), entre otros (Monte, 2010).

A pesar de que este capítulo no se enfoca en el estudio de los factores a tener presentes para el abordaje del estrés, los anteriores se han citado con el propósito de dimensionar que el desarrollo tecnológico y los cambios acelerados del entorno, obligarán a repensar en otras perspectivas a futuro para el estudio del fenómeno.

Por ello, se afirma que:

Dada la naturaleza del cambio, parece probable que los investigadores se deban replantear la investigación del estrés laboral revisando y refinando los modelos con los que tradicionalmente se ha trabajado, considerando nuevos enfoques y métodos que incorporen nuevas variables y procesos, y que incluyan los factores externos a la organización, como la globalización, las nuevas demandas cognitivas del trabajo, o las tecnologías de la comunicación (Monte, 2010, p. 78).

Por su parte, el estudio de García (2011), plantea una definición de estrés muy similar al modelo de Demandas- Control (desajuste), describiendo el fenómeno como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador y esto precisamente acarrea consecuencias para la salud y los sistemas biológicos del cuerpo (García, 2011). Esta definición, a pesar de que es muy similar al Modelo Demandas-Control, presenta variaciones al incluir factores biológicos en el proceso de estrés; es decir que,

El estrés se manifiesta con cambios fisiológicos, psicológicos y sociales en la persona que la padece; es claro que no es posible separar las condiciones físicas de las personas de sus condiciones psicológicas, pues una situación potencial de amenaza, daño o desafío activa no sólo un proceso cognitivo-emocional sino biológico (García, 2011, p. 58).

En cuanto a lo biológico, el estudio plantea que, según la Teoría Cognitiva, existen unas fases de reacción del organismo frente al estrés. Así:

**Fase de alarma:** el organismo reacciona automáticamente, preparándose para dar una respuesta, ya sea enfrentarse o huir del agente estresor, esta reacción es de corta duración y no perjudica, siempre y cuando, la persona disponga del tiempo necesario para recuperarse (...); en esta fase se activa el sistema nervioso simpático teniendo como signos la dilatación de las pupilas, sequedad de boca, sudoración, entre otras (p.57).

**Fase de adaptación y resistencia:** se produce cuando el organismo, aunque intenta adaptarse, no tiene tiempo para recuperarse del estímulo estresor y por tanto, continúa reaccionando para hacer frente a la situación. En esta fase, aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido, el organismo se torna crecientemente vulnerable a problemas de salud (p.58).

**Fase de fatiga:** en ella se colapsa el sistema orgánico que se estaba enfrentando a los estresores, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas (p.58).

De la misma manera, “estos modelos de respuesta son mediados por el sistema locomotor con previa activación del sistema piramidal y el núcleo estriado. La respuesta hormonal de afrontamiento y adaptación al estrés, es desencadenada fundamentalmente por el CRH y la vasopresina” (García, 2011, p. 58).

Finalmente, el siguiente concepto de estrés integra el desajuste individual y colectivo. De acuerdo con el informe: El estrés en el trabajo, un reto colectivo, realizado por la Organización

Internacional del Trabajo (OIT, 2016), el estrés aparece cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o grupo no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016).

Es decir, la definición de la OIT, desarrolla su concepto basado principalmente en el desajuste entre Demandas-Control, entendiendo que las expectativas de la organización hacen parte de las demandas, y abarcando dicho desajuste también desde un nivel colectivo, y no solo como un proceso individual.

Para finalizar este capítulo, en cuanto a las patologías relacionadas con el estrés laboral en Colombia, el Ministerio de Trabajo, MT, basado en investigaciones y datos de organizaciones internacionales, publicó la nueva tabla de enfermedades profesionales mediante Decreto 1477 del 2014.

Dentro de las principales patologías asociadas al estrés, producto de la presencia de diferentes factores de riesgo psicosocial, se tienen:

Trastornos psicóticos agudos y transitorios, depresión, episodios depresivos, trastorno de pánico, trastorno de ansiedad generalizada, trastorno mixto ansioso - depresivo, reacciones a estrés grave, trastornos de adaptación, trastornos adaptativos con humor ansioso, con humor

depresivo, con humor mixto, con alteraciones del comportamiento o mixto con alteraciones de las emociones y del comportamiento; hipertensión arterial secundaria, angina de pecho, cardiopatía isquémica, infarto agudo de miocardio, enfermedades cerebrovasculares, encefalopatía hipertensiva, ataque isquémico cerebral transitorio sin especificar, úlcera gástrica, úlcera duodenal, úlcera péptica de sitio no especificado, úlcera gástrica y eyunal, gastritis crónica no especificada, dispepsia, síndrome del colon irritable con diarrea, síndrome del colon irritable sin diarrea, trastornos del sueño debidos a factores no orgánicos, estrés post-traumático (MT, 2014, p.28).

La Organización Internacional del Trabajo, OIT (2010), ha incluido dentro de las enfermedades profesionales derivadas del estrés, los trastornos mentales, de comportamiento, y trastornos de estrés pos-traumático. Los trastornos mentales y de comportamiento, deben reflejar un vínculo directo entre la exposición a factor de riesgo que resulte de las actividades laborales, y los trastornos contraídos.

Todo lo anterior, demuestra que para el abordaje del estrés laboral en la actualidad, los teóricos citan conceptualizaciones clásicas para explicar el fenómeno y plantear nuevos riesgos o patologías asociadas a la problemática. Sin embargo, a pesar de que las definiciones tradicionales de estrés son legítimas en el mundo del trabajo, se percibe que los esfuerzos apuntan principalmente a descubrir nuevos factores de riesgo psicosocial, nuevas formas de funcionamiento de las organizaciones y de los sistemas sociales.

## 8 CAPITULO III:

### **Principales medidas de intervención sobre el fenómeno de estrés laboral**

A la luz de la literatura es posible hallar estrategias de intervención para prevenir y afrontar el fenómeno del estrés laboral dentro de las organizaciones. Como se ha mencionado en el capítulo anterior, existe una demanda social por conocer más sobre esta realidad, no solo con el propósito de documentar los hallazgos, sino también de poder diseñar estrategias que permitan reducir los impactos de esta problemática en el mundo del trabajo que, según reportes, cada vez es más preocupante y creciente.

Antes de citar evidencia científica relacionada con algunas medidas de intervención del estrés laboral en las organizaciones, es importante mencionar que la Organización Mundial de la Salud, publicó el documento serial La Organización del Trabajo y Estrés, realizado por Griffiths, Cox, y Leka, (2004), en el cual se determinaron unos niveles o estrategias de prevención del fenómeno, tales como:

**Prevención primaria:** plantea una reducción del estrés, a través de aspectos ergonómicos, definición del puesto de trabajo y diseño ambiental, y el mejoramiento de la organización y su gestión.

**Prevención secundaria:** se centra en la educación y capacitación de los trabajadores, permitiendo un desarrollo y gestión del conocimiento de cada uno de los colaboradores.

**Prevención terciaria:** reducción del estrés por medio del desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, como también una mejora en la prestación de los servicios de salud ocupacional (p.15).

Por esta razón, Peiró y Rodríguez (2008), también citados en el capítulo anterior, proponen nuevos planteamientos e implicaciones prácticas para las intervenciones de prevención de riesgos basados en las acciones de liderazgo.

Los líderes organizacionales siempre han jugado un papel determinante en la salud y el bienestar de los trabajadores, puesto que se encargan de coordinar a su equipo de trabajo y velar para que las condiciones del entorno productivo sean óptimas y así lograr resultados exitosos.

De ahí, la diferencia entre aquellas organizaciones que se enfocan a los resultados, y las que depositan sus esfuerzos en desarrollar el talento humano; la primera, suele interesarse únicamente por la producción, sin importar el bienestar de sus trabajadores, lo cual puede desencadenar con mayor frecuencia factores de riesgo psicosocial y enfermedades en cada uno

de los colaboradores; en cuanto a la segunda, se resalta el esfuerzo por desarrollar el conocimiento, garantizar el bienestar y la salud de los trabajadores, entre otras.

La riqueza de los modelos conceptuales sobre el estrés laboral proporciona un amplio conjunto de nuevos planteamientos para las intervenciones, cuyo objetivo es la prevención y control del estrés; se mencionan estrategias de intervención como el liderazgo, ya que se considera que este puede servir de puente entre los factores de riesgo y los trabajadores, con el fin de mitigar la aparición del estrés que pueda terminar en el síndrome de Burnout (Peiró y Rodríguez, 2008, p. 78).

Existen distintos tipos de abordajes del liderazgo para estos fines; por ejemplo, Peiró y Rodríguez (2008), hablan del liderazgo transformacional, por medio del cual es posible mantener los niveles de eustrés en las organizaciones y evitar al máximo la presencia de estrés. Es importante que los líderes sean conscientes de su rol en la organización, y que a través de su trabajo, se puedan generar importantes medidas de intervención de la problemática, no solo a nivel individual, sino colectivo haciendo uso de las emociones y las respuestas afectivas en grupo.

Existe también otro tipo de modelos de intervención que no se enfocan en aspectos tan puntuales (liderazgo), sino que plantean estructuras de actuación más generales frente a situaciones de estrés laboral. Por ejemplo, se creó un Modelo de intervención psicosocial en las

organizaciones frente al estrés laboral: estrategia operativa; la propuesta, fue elaborada por Aparicio (2009), y plantea que todos los miembros de la organización deben estar informados y formados sobre todas aquellas prácticas del mundo del trabajo que pueden poner en riesgo el bienestar del trabajador; esto, con el propósito de generar redes de apoyo entre cada uno de los miembros que permitan identificar y evitar el surgimiento de episodios de estrés.

De esta manera, será posible tener a los trabajadores capacitados que contribuyan a mejorar las prácticas organizacionales, por medio de una vigilancia constante sobre actuaciones que pongan en riesgo la salud y bienestar (Aparicio, 2009).

Como segunda medida, se proponen actuaciones desde el control, ya que se considera que entre más instrumentos tengan los sujetos para afrontar riesgos de estrés, mayor la probabilidad de éxito frente a situaciones de desajuste percibido. Por ello, se establece que los trabajadores puedan tener mayor control sobre las tareas que se asignan, para evitar desajustes entre las demandas y los sujetos (Aparicio, 2009).

Un aspecto más que no se puede pasar por alto, tiene que ver con la comunicación. Los procesos comunicativos asertivos al interior de las organizaciones, facilitan la interacción humana en el mundo del trabajo, ya que la claridad en los mensajes que circulan en todas las direcciones (ascendente, descendente y horizontal), tendrán características de mayor claridad y precisión. Aparicio (2009), explica que comunicar es un verbo activo, es la acción y efecto de

transmitir conocimientos e información a otro. Así, es necesario poner en común cuantas acciones, dudas, tareas y funciones realicemos en el trabajo para obtener el apoyo social. Además, la comunicación exitosa, facilita los procesos de convivencia y evita todo tipo de conflictos sociales, lo que puede convertirse en un factor protector para evitar el estrés laboral.

Sin embargo, Aparicio (2009), afirma que “la comunicación verbal como medio exclusivo es insuficiente, para ello debemos reforzar nuestra conducta con otros instrumentos basados en la comunicación no verbal que, de forma destacada, adoptan un porcentaje mayoritario en el protagonismo de nuestra comunicación” (p. 92). El autor también plantea una serie de estrategias desde el sujeto, como técnicas de relajación, respiración, cuidados físicos y terapias cognitivas, entre muchas otras; esta última apreciación, la individual, se ve reforzada con el estudio Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral, el cual plantea que para intervenir y prevenir el estrés, es necesario analizar aspectos, personales, sociales y organizacionales.

En cuanto a lo personal, se dice que es necesario abordar acciones antes (preventivo) y durante (afrontamiento) situaciones de estrés. Así, Durán (2010), explica que una gestión preventiva de estrés a nivel individual puede enfocarse en:

1. **Los estresores**, ya que el manejo es diferente si estos son externos al individuo (ambiente laboral), o internos (aspectos interpersonales). También si externos e internos se desarrollan al mismo tiempo, deben existir estrategias para su intervención.

2. **La movilización de la fuerza**, en cuanto a formas personales y particulares de activación: activación de las señales de alerta y niveles de tolerancia (umbral al estrés).

3. **La respuesta**, refiriéndose a los tipos de reacciones de la persona, según el estresor o la situación, así como la identificación de estrategias cognitivas, emocionales y comportamentales para modificar esas respuestas y estilos de vida patógenos asociados. Esto puede requerir de apoyo profesional (por ejemplo técnicas de resolución de problemas, asertividad, reestructuración cognitiva, gestión del tiempo, técnicas de relajación, entre otros).

4. **La homeostasis**: desarrollo y mantenimiento de una buena salud y hábitos: mantenerse activo física y mentalmente, dieta adecuada, aprender a relajarse, dormir bien, apoyo social. La planificación de tiempo y dinero, hacen parte del equilibrio personal.

5. **El contexto**, para conocer el tiempo de duración del estrés, el lugar, la persona y la situación específica (p.80).

Por el lado de la organización, Durán (2010), propone tener presente aspectos como el establecimiento de programas y políticas sobre salud laboral encaminadas a la creación, difusión y establecimiento de una cultura organizacional, en la cual se tome en cuenta en forma adecuada aspectos de salud ocupacional, seguridad e higiene industrial y de protección ambiental, así mismo, mantener un estado de bienestar psicológico y físico del personal en su ambiente laboral para el beneficio organizacional.

Es evidente que para poder implementar este tipo de estrategias, primero deben existir cambios estructurales de la organización, principalmente en las prácticas de talento humano, encaminadas a mejorar las condiciones de bienestar de los trabajadores. Las organizaciones rígidas en sus políticas de funcionamiento, con seguridad corren el riesgo de no propiciar suficientes espacios de cambio para prevenir e intervenir situaciones de estrés laboral.

El Ministerio del Trabajo en Colombia (MT), contrató la realización de la Guía Técnica General: Protocolos específicos para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora 2015-2016, con el propósito de poder orientar a los empleadores, trabajadores, instituciones de la seguridad social y salud en el trabajo, en los criterios básicos necesarios para desplegar un conjunto de acciones y estrategias enfocadas a la intervención de los factores psicosociales, así como para la promoción de la salud y la prevención de efectos adversos en los trabajadores y en las organizaciones. (Ministerio de Trabajo, 2015).

Existen unas premisas fundamentales para las protocolos de intervención de los factores de riesgo psicosociales; según Villalobos (s.f), algunos de ellos son: énfasis en la prevención de la salud y fomento de políticas organizacionales centradas en el bienestar y la salud intra y extralaboral; comunicación y participación de las partes interesadas, respeto ética y manejo confidencial; sinergia y continuidad de esfuerzos interinstitucionales e interdisciplinarios; ejecutar intervenciones posibles, según la realidad organizacional; acciones de intervención integradas a los sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo; perspectiva holística de la intervención, definición de roles, responsabilidades y alcances de la intervención; diseño y seguimiento sistémico de los avances para emprender acciones de mejora.

Lo anteriormente expuesto, se aprecia en el siguiente Diagrama 1: Promoción, Prevención e Intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora.



Fuente: (Villalobos s.f, p. 20)

En el Diagrama, se muestra un resumen sobre los protocolos estipulados en la Guía Técnica. En cuanto a las acciones generales, que son 34, se tienen las siguientes:

1. Estilos de vida saludable
2. Promoción y prevención en el campo de la salud mental
3. Fortalecimiento de redes de apoyo social en la empresa
4. Programas o actividades deportivas, recreativas y culturales
5. Control eficaz del tiempo
6. Prevención de estrés a partir de los jefes
7. Mejoramiento participativo de las condiciones de trabajo
8. Optimización de competencias comunicativas
9. Seguimiento y retroalimentación a la gestión
10. Conciliación del entorno intra y extralaboral
11. Construcción del ajuste persona-trabajo
12. Aprovechamiento integral de habilidades y destrezas individuales
13. Claridad del rol como pilar del desempeño
14. Enriquecimiento de puestos de trabajo
15. Gestión del cambio
16. Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores

17. Rotación de puestos de trabajo
18. Gestión de las pausas en el trabajo
19. Fomento de mecanismos formales de comunicación en doble vía
20. Inducción y reinducción
21. Gestión de un sistema de trabajo por turnos
22. Participación efectiva en grupos de trabajo
23. Teletrabajo
24. Mejoramiento participativo de condiciones de trabajo
25. Gestión de cargas de trabajo
26. Programas o servicios de asistencia al empleado
27. Información de servicios de salud, pensión, vivienda, recreación, educación, cajas de compensación familiar
28. Programas de preparación para la jubilación
29. Manejo eficaz del tiempo
30. Fortalecimiento de redes familiares
31. Fortalecimiento de redes sociales de apoyo
32. Control emocional
33. Prevención del consumo de sustancias psicoactivas

## 9 DISCUSIÓN

Tal y como se ha evidenciado en la revisión de literatura, el fenómeno del estrés laboral ha ganado cada vez más la atención de los investigadores, en un intento por generar acercamientos precisos sobre esta problemática que afecta el mundo del trabajo. En las conceptualizaciones revisadas durante los últimos diez años, 2007-2016, es posible determinar que han surgido avances significativos en materia de riesgos psicosociales y medidas de intervención; sin embargo, en cuanto al concepto de estrés, no se hallan evoluciones teóricas considerables durante dicho periodo.

Iniciando con los factores de riesgo psicosocial, se refleja el surgimiento de nuevos riesgos, como producto de un entorno cambiante que obliga a las organizaciones a replantear sus dinámicas de trabajo, en un intento por adaptarse; es así como aparecen riesgos emergentes y, los problemas que antes solo se analizaban a la luz de los entornos laborales, ahora se han expandido al sistema social.

Así, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2007), estipula que “los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han originado riesgos psicosociales de carácter emergente que están teniendo consecuencias sobre la salud de los trabajadores, debido a la presencia de mayores niveles de estrés” (párr.6).

El planteamiento de la Agencia Europea, presenta similitudes con lo expuesto por los autores Pinzón, Blanch, Rodríguez, Acevedo y Sánchez, (2011), quienes también afirman que la problemática de los riesgos en algunos tipos de organizaciones públicas, como hospitales y universidades, se han visto afectadas con la globalización; se habla del capitalismo organizacional, que mercantiliza a las entidades públicas, y ocasiona pérdida del sentido social de la institución; detrimento de la situación contractual y remuneración salarial; reducción del personal e inestabilidad laboral; sentimiento de inequidad por la gran diferencia entre los tipos de contratación; relaciones distantes con los directivos; poca o nula participación de los profesionales en las decisiones sobre las políticas organizacionales, entre muchas otras (Pinzón et al, 2011).

Teniendo en cuenta lo anterior, Blanch (2013), profundizó sobre las nuevas exigencias del entorno, se enfocó en aspectos más puntuales de la sociedad del conocimiento, estudiando así la tecnología; por eso, afirma que la era tecnológica trae sus consecuencias; dos son las principales áreas sobre las cuales concentra su atención la literatura científica especializada sobre las TIC como fuentes de estrés laboral y como factores de riesgo psicosocial: (a) la variedad de manifestaciones de tecnoestrés y de sus asociaciones con la sobrecarga de trabajo cognitivo y digital y, en último término, con el burnout y (b) la adicción a las TIC y las distracciones e interrupciones y pérdidas de tiempo y de productividad, eficiencia y rendimiento que comporta (p.520).

Aunado a lo anterior, Fernández (2013) también reconoce en sus indagaciones investigativas que, a pesar de que las Tecnologías de la Información y la Comunicación han traído beneficios importantes para la sociedad del conocimiento y ha facilitado muchos procesos de la vida cotidiana, pueden dar lugar a experiencias estresantes en las organizaciones afectando a muchos trabajadores; las experiencias negativas con la informática propician reacciones de ansiedad, estrés, fatiga, escepticismo o ineficiencia en las tecnologías, así como también puede generar dependencias o adicciones; todo el conjunto de esas experiencias negativas son las que se denominan tecnoestrés; por ello, es necesario prevenir a nivel psicosocial todo los riesgos que surjan de las TIC en relación con el mundo del trabajo (Fernández, 2013).

Es posible determinar que en cuanto a factores de riesgo psicosocial, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2007), Rodríguez (2009); Pinzón, Blanch, Rodríguez, Acevedo y Sánchez (2011); Blanch (2013); coinciden en que los cambios de los sistemas sociales implican nuevas dinámicas organizacionales y, por consiguiente, la presencia de factores psicosociales emergentes; cabe resaltar que ningún de estos teóricos pretendió opacar los avances de la ciencia y la tecnología, pues gracias a esos descubrimientos ha sido posible explorar nuevas realidades; así mismo, es evidente su preocupación por generar conciencia sobre las implicaciones y los cuidados que se deben tener frente a los avances tecnológicos.

Existen riesgos emergentes que deben ser intervenidos desde nuevas estrategias, ya que las prácticas tradicionales, a pesar de que muchas de ellas todavía funcionan, no son suficientes para las nuevas problemáticas del mundo del trabajo.

En ese orden, y pasando al concepto de estrés, se determina que los estudios se enfocan en los paradigmas clásicos para el abordaje del estrés, como el de Modelo de Demandas-Control de Karasek (1979); el modelo de Ajuste Persona-Ambiente de French, Caplan y Harrison (1982); y el Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996). Todos estos enfoques, según Monte (2010), “están vigentes en la actualidad y siguen generando un volumen considerable de estudios mediante los que se analizan fuentes de estrés laboral, y entre ellas algunos de los principales riesgos psicosociales en el trabajo” (p. 73), así mismo, Monte (2010) resalta la importancia de continuar investigando las nuevas dinámicas de funcionamiento de las organizaciones, que permitan replantear modelos para dar respuestas a problemáticas futuras.

Peiró y Rodríguez (2008), plantean en sus estudios abordajes basados en los modelos tradicionales, pero con algunas modificaciones, que si bien no son estructurales, pueden generar cambios importantes en las organizaciones en relación con la problemática; dos años después Monte (2010) también basa sus investigaciones en los modelos clásicos del estrés.

Por ejemplo, Peiró y Rodríguez, (2008), se preocupan por indagar a fondo la concepción colectiva del estrés y plantean que los estudios se han enfocado por conocer más sobre el fenómeno desde una esfera colectiva; cuando se analiza el estrés laboral desde una perspectiva individual, se consideran procesos como el desajuste entre las demandas y los recursos del trabajador y todo lo que ello implica, lo anterior responde a la teoría planteada por Karasek (1979) con relación a las demandas control en el apoyo social.

Si se analiza esta perspectiva del estrés colectivo, se deduce que se basa en el Modelo de Desajuste-Control de Karasek citado por Monte (2010); No obstante, la diferencia consiste en que el modelo de Karasek expone un desajuste desde una perspectiva individual y no colectiva, indicando que dentro de un grupo de trabajadores surgen desajustes que pueden ser percibidos por todos los miembros del equipo, generándose un riesgo de padecer estrés a nivel grupal, coincidiendo con lo expuesto por Peiró y Rodríguez quienes no contemplan aspectos de grupo, ni tampoco el hecho de que las experiencias pueden ser compartidas por los miembros de la misma unidad de trabajo (Peiró y Rodríguez, 2008).

En el presente estudio, no solo Monte (2010) citó el Modelo de Desajuste Control de Karasek, también autores como Aparicio (2009), desarrolló su investigación apoyado en la teoría, pues afirma que para evitar desajustes entre las demandas y los sujetos, es necesario que los trabajadores tengan mayor control sobre las tareas que realiza; Peiró y Rodríguez (2008), sugieren que las fuentes de estrés en las organizaciones se encuentran en el desajuste entre las demandas existentes en la organización y el control que tiene la persona para afrontarlas; sin embargo, ellos proponen elevar los estudios del fenómeno a esferas colectivas y no individuales; García (2011) plantea una definición de estrés que se relaciona con un desajuste cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades o los recursos del trabajador.

Las demás investigaciones encontradas sobre estrés laboral, también se focalizan en modelos tradicionales de estrés, y presentan variación no estructural en el concepto; por lo tanto, se deduce que durante el periodo estudiado, no se evidencian evoluciones importantes en la

definición del fenómeno. A nivel Colombia en cuanto a las patologías asociadas al estrés, continúan vigentes las estipuladas en el Decreto 1477 del 2014.

Finalmente, dando paso a las medidas de intervención, Peiró y Rodríguez (2008), hablan de estrategias desarrolladas desde el liderazgo; Aparicio (2009), se enfoca en procesos de información y formación de los trabajadores, como también planes de intervención desde la comunicación, o el fortalecimiento del control de los trabajadores que permita generar recursos para afrontar las demandas del entorno y personales.

Por su parte, Durán (2010), menciona aspectos como la fuerza, para comprender los niveles de tolerancia al estrés de los trabajadores, las respuestas, para identificar los tipos de respuesta de las personas ante situaciones de estrés, la homeostasis, para mantener el equilibrio de buenas prácticas de vida; y el contexto, cuyo fin es conocer el tiempo de duración del estrés, el lugar donde se presenta y la situación concreta.

A pesar que todos los autores proponen estrategias de intervención desde diferentes esferas: trabajadores, jefes, entornos laborales, no se evidencia que dichas medidas o planes presenten choques, por el contrario, es evidente que van en una misma sintonía e incluso presentan puntos en común.

Como uno de los proyectos más recientes, el Ministerio de Trabajo, contrató la construcción de una Guía Técnica para la Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, todo ello con el propósito de orientar a los empleadores, trabajadores, instituciones de la seguridad social y salud en el trabajo, en los criterios básicos para establecer, coordinar, implementar y hacer seguimiento a un conjunto de acciones y estrategias para la intervención de los factores psicosociales.

Es así como todo el panorama anterior, permite comprender los avances en materia de riesgos psicosociales y procesos de intervención que se han dado en el mundo laboral, todo con el único fin de mejorar las condiciones de bienestar y salud de los trabajadores. Incluso con el estrés, que no ha presentado importantes variaciones en su definición durante los últimos diez años, 2007-2016, se tiene claro que es una problemática latente, que continúa afectando a miles de organizaciones, y generando consecuencias a un ritmo acelerado.

## 10 CONCLUSIONES

En cuanto a los factores psicosociales, es evidente que durante el periodo señalado, 2007-2016, existen avances relacionados con el descubrimiento de riesgos emergentes que afectan a los trabajadores y a las organizaciones; dichos riesgos están asociados principalmente con los cambios económicos, políticos, sociales y tecnológicos, todos ellos enmarcados dentro de la globalización.

En cuanto al estrés, la revisión de literatura demuestra que no existen evoluciones conceptuales significativamente estructurales entre el periodo señalado, pues los investigadores se basan en los modelos clásicos para el abordaje del estrés; sin embargo, es claro que varios de esos modelos aún son vigentes para explicar el fenómeno que continúa afectando el mundo del trabajo; Así mismo, es posible determinar que gran parte de los esfuerzos científicos apuntan a disminuir el impacto que tiene este fenómeno en los trabajadores, con el fin de garantizar el bienestar y la salud de los mismos.

Es por ello que para mitigar dichos impactos, los estudios proponen nuevas estrategias de intervención, acordes con las actuales exigencias del entorno, en un intento por garantizar precisamente el bienestar y la salud de las personas como ya se mencionó. Se plantean acciones desde el liderazgo transformacional, desde la información y formación de los trabajadores sobre la problemática, desde la intervención de los entornos laborales y la estructura organizacional,

como también estrategias enfocadas en el fortalecimiento de los trabajadores desde una esfera colectiva e individual.

En el desarrollo de la monografía, se determinó que los modelos teóricos principalmente citados en las investigaciones para abordar el estrés y los factores de riesgo psicosocial, giran en torno al Modelo de Demandas- Control de Karasek (1979) y el Modelo de Ajuste Persona Ambiente de French, Caplan y Harrison (1982); Sin embargo, en las investigaciones que se abordaron se identifican también teorías como la de las Relaciones Laborales citada en Pinzón, Blanch, Rodríguez, Acevedo y Sánchez (2013), y la Teoría del Contrato Psicológico y la de Intercambio Líder-Miembros, citadas en Peiró y Rodríguez (2008).

## **11 LIMITACIONES**

Las principales dificultades giraron en torno a la complejidad de encontrar literatura que cumpla con los criterios de inclusión de la literatura, aquella que pudiera dar respuesta más precisa a los objetivos planteados en la presente monografía. Además, en el periodo comprendido entre 2007 y 2016, hubo dificultad para evidenciar avances significativos relacionados con el concepto de estrés y para hallar textos científicos completos.

## **12 RECOMENDACIONES**

Es importante que las futuras investigaciones continúen indagando sobre el fenómeno del estrés laboral, desde las nuevas exigencias de los entornos globalizados que implican riesgos emergentes y nuevas fórmulas de intervención; así mismo, vale la pena investigar sobre si el avance científico relacionado con la problemática, ha podido frenar la presencia de patologías de los trabajadores asociadas al estrés, disminuyendo los índices de enfermedades en las organizaciones.

Para las empresas, se recomienda indagar la literatura, con el fin de propiciar espacios que permitan desarrollar estrategias de intervención de los riesgos emergentes acordes con las nuevas dinámicas laborales.

En cuanto a los trabajadores, es importante investigar sobre estrategias de formación que les permita estar sintonizados con los actuales riesgos psicosociales y sus consecuencias, para que así puedan contribuir en la detección, prevención de los mismos.

### 13 Bibliografía

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo . (2007). *Previsiones de los expertos sobre la aparición de riesgos psicosociales en relación con la seguridad y la salud en el trabajo.*
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 25 - 36.
- Biblioteca Virtual en Salud - BVS. (2016). *DeCS-Descriptores en Ciencias de la Salud.* Recuperado el 03 de Diciembre de 2016, de <http://decs.bvs.br/E/decsweb2016.htm>
- Blanch, J. M. (2013). El trabajo académico digital como factor de riesgo psicosocial: usos y abusos de las tic en la educación superior. *Educação em Perspectiva, Viçosa, v. 4, n. 2,* 511-532.
- Bresó Esteve, E., Salanova, M., Schaufeli, W., & Nogareda, C. (2007). NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumentos de medición.
- Brod, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution.* Muchigan: Adisson Wesley.
- Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores. (07 de Mayo de 2004). *Liberty Seguros.* Obtenido de Decisión 584 : [https://www.libertycolombia.com.co/...de.../DECISION\\_584\\_DE\\_LA\\_CAN.pdf](https://www.libertycolombia.com.co/...de.../DECISION_584_DE_LA_CAN.pdf)
- Del Hoyo Delgado, M. Á. (2004). *Estrés Laboral.* Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológic: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración* , 71-84.
- Fidalgo Vega, M. (s.f.). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación.
- Garrido Pinzón, J., Ribas Blanch, J. M., Uribe Rodríguez, A. F., Flórez Acevdo, J., & Pedrozo Sánchez, M. C. (2011).
- Garrido Pinzón, J., Ribas Blanch, J. M., Uribe Rodríguez, A. F., Flórez Acevdo, J., & Pedrozo Sánchez, M. C. (2011). Capitalismo organizacional como factor de riesgo psicosocial: efectos psicológicos colaterales de las nuevas condiciones de trabajo en hospitales y universidades de naturaleza pública. Resultados, Santander, Colombia. *Piscología desde el Caribe*, 166-196.

- Gil Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública* , 169-173.
- Gil Monte, P. R. (2010). Situación actual y perspectiva e futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la salud ocupacional. *Información psicológica N°100*, 68 - 83.
- Griffiths, A., Cox, T., & Leka, S. (2004). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Francia: Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 6 de 1 de 2017, de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Lourdes Luceño, M., Jaen Díaz, M., Valdehita Rubio, S., & Martín García, J. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. *Psicothema*, 95-101.
- M. Peiró, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés Laboral, Liderazgo y salud organizacional . España. Ministerio de la Protección Social . (2008). Resolución 2646 del 2008.
- Ministerio del Trabajo. (2014). Decreto 1477 de 2014.
- Ministerio del Trabajo. (2016). *Protocolos específicos para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora*. Recuperado el 6 de 1 de 2017, de [http://factorprevencion.com.co/cliente/factorprevencion.com.co/galeria/documento/protocolos-especificos-para-la-promocion-prevencion-e-intervencion-ene-2016\\_34.pdf](http://factorprevencion.com.co/cliente/factorprevencion.com.co/galeria/documento/protocolos-especificos-para-la-promocion-prevencion-e-intervencion-ene-2016_34.pdf)
- Navarro Aparicio, J. (2009). Modelo de intervención psicosocial en las organizaciones frente al estrés laboral: estrategia operativa. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 86-98.
- OIT. (2010). Listado de Enfermedades profesionales .
- OIT-OMS, Comité Mixto. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia, y Prevención.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo*.
- Peiró, J. M. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Pirámide.
- Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés Laboral, liderazgo y salud ocupacional. *Papeles del psicólogo*, 68 - 82.
- Pérez Fernández , M. (2013). El proceso de tecnoestrés en el ámbito educativo. Asturias, España.

- Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿nuevos tiempos, nuevos riesgos?
- Salazar, C. A. (2011). Aspectos normativos en la legislación Colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. *CES Salud Pública*, 85 - 90.
- Sosa García, E. C. (2011). Qué es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y reconocidas por la legislación colombiana. *CES Salud Pública* , 56-65.
- Trabajo, A. E. (2007). Previsiones de los expertos sobre la aparición de riesgos psicosociales en relación con la seguridad y salud en el trabajo.
- Valencia López, V. E. (Agosto de 2012). *Revisión documental en el proceso de investigación*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2016, de Univirtual.utp.edu.co: <https://univirtual.utp.edu.co/pandora/recursos/1000/1771/1771.pdf>
- Vega, M. F. (s.f). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. .
- Villalobos F., G. H. (s.f.). *Protocolo de Intervención Psicosocial: Apoyo Técnico* . Recuperado el 6 de 1 de 2016, de <http://www.oiss.org/prevenia2016/libponencias/ProtocoloPSICOUJAVERIANA.GloriaVillalobos.pdf>
- Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores de psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y trabajo* , 197 - 201.

## 14. Anexos

### Matriz de lectura

Dentro de la matriz de lectura, se incluirán los conceptos clásicos sobre factores psicosociales y estrés laboral, como también investigaciones realizadas en el periodo 2007-2016.

TEMA	Autor (es)	Año	Propuesta
<b>Capítulo I</b> <b>Principales factores de riesgo psicosocial causantes del estrés laboral</b>	Comisión Mixta de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, y la Organización Mundial de la Salud, OMS.	<b>1984</b>	Los factores psicosociales son las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, así como las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.
	Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo	<b>1997</b>	los factores psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como el desarrollo del trabajo.
	Ministerio de la Protección Social Resolución 2646	<b>2008</b>	Los factores protectores son las condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador. Así mismo, los de riesgo son las condiciones psicosociales, cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.
	García, Moreno, Díaz y Valdehita	<b>2007</b>	Se propone una relación entre factores de riesgo y enfermedad. En el estudio, se determinó que los empleados que mayor estrés laboral presentaron, fueron aquellos que percibieron los factores psicosociales evaluados como factores de riesgo, es decir, expresaron bajo apoyo organizacional, bajas recompensas en el trabajo, bajo

			control sobre sus labores y bajas demandas cognitivas.
	Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo	<b>2007</b>	Propone que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han originado riesgos psicosociales de carácter emergente, ocasionando mayores niveles de estrés. Entre los principales factores emergentes, se citan nuevas formas de contratación precarias, envejecimiento de la población activa, intensificación del trabajo, fuertes exigencias emocionales del trabajo, y desequilibrio entre la vida laboral y personal.
	Salanova y Llorens	<b>2008</b>	Se determinan que las empresas de servicios de atención a usuarios, tienen una alta probabilidad de estar más expuestas a desarrollar estrés y Síndrome de Burnout, debido a la relación cliente-trabajador. Los factores que influyen principalmente son carga de trabajo, falta de control y autonomía, ambigüedad y conflicto de rol, malas relaciones en el trabajo, falta de apoyo social, falta de formación para desempeñar las tareas, entre otros. Así mismo, se citan factores de riesgo relacionados con la organización, el puesto de trabajo, y las relaciones interpersonales.
	Monte	<b>2009</b>	Se propone que los factores de riesgo son los principales causantes de enfermedades y accidentes laborales, de ahí la importancia de estudiarlos. En la investigación, se determinó que los trabajadores que percibieron estar más influenciados por factores de riesgo psicosociales, tales como: sobre carga de trabajo, exceso de carga mental y realización de tareas repetitivas de muy corta duración, presentan mayores porcentajes en sintomatología psicósomática probablemente de sueño, cansancio, dolores de cabeza y mareos.
	Rodríguez	<b>2009</b>	Los Factores de riesgo que están ligados a la influencia de situaciones externas, tales como: la situación socioeconómica, la inseguridad, o la realidad política de los países que, aunque son circunstancias ajenas al trabajo, mantienen una importante repercusión sobre el individuo.
			Los factores han trascendido a esferas mucho más relacionadas con el sistema económico de los países, en este caso Colombia. La globalización ha generado cambios significativos en el ámbito laboral, específicamente, en la economía,

	Pinzón, Blanch, Rodríguez, Acevedo y Sánchez	2011	mientras que la internacionalización de las empresas ha propiciado un escenario laboral más competitivo que exige el uso de fuertes presiones a fin de incrementar la productividad y disminuir costos. Se habla del capitalismo organizacional, que mercantiliza a las entidades públicas, y ocasiona pérdida del sentido social de la institución; detrimento de la situación contractual y remuneración salarial; reducción del personal e inestabilidad laboral; sentimiento de inequidad por la gran diferencia entre los tipos de contratación; relaciones distantes con los directivos; poca o nula participación de los profesionales en las decisiones sobre las políticas organizacionales, entre muchas otras.
	Blanch	2013	La era tecnológica trae sus consecuencias. Dos son las principales áreas sobre las cuales concentra su atención la literatura científica especializada sobre las TIC como fuentes de estrés laboral y como factores de riesgo psicosocial: (a) la variedad de manifestaciones de <i>tecnoestrés</i> y de sus asociaciones con la <i>sobrecarga de trabajo</i> cognitivo y digital y, en último término, con el <i>Burnout</i> y (b) la <i>adicción</i> a las TIC y las <i>distracciones e interrupciones</i> y <i>pérdidas de tiempo</i> y de productividad, eficiencia y rendimiento que comporta.
<b>Capítulo II</b>  <b>Principales definiciones de estrés laboral y patologías asociadas al fenómeno</b>	Delgado 2004		El estrés se podría definir como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés.
			<b>En el estudio, se citan varios enfoques clásicos de estrés.</b>  1. Con frecuencia, el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión (strain), y las fuentes de las experiencias de estrés, se denominan estresores. En otras palabras,

	Peiró y Rodríguez	<b>2008</b>	<p>es un desajuste individual entre las demandas y el control.</p> <p><b>2.</b> El Contrato Psicológico comienza con la formulación, por cada parte, de un número de promesas sobre la conducta y actitudes en el trabajo, que generan expectativas en la otra parte. Si la promesa hecha por una parte se cumple, se satisfacen las expectativas de la otra parte (...) Sin embargo, si una promesa hecha no se cumple, no se satisfacen las expectativas de la otra parte. Cuando esto se interpreta como algo intencional, surge un sentido de violación del contrato psicológico, acompañado de irritación y frustración, y ocasionando estrés.</p> <p><b>3.</b> La experiencia del estrés, como un desajuste colectivo entre demandas-control.</p>
	Monte	<b>2010</b>	<p>Cita tres enfoques clásicos, argumentando que aún son vigentes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demandas- Control de Karasek</li> <li>2. Modelo de Ajuste de Persona-Ambiente</li> <li>3. Modelo de Desequilibrio de Esfuerzo-Recompensa.</li> </ol> <p>Se plantean perspectivas a futuro de los nuevos factores que se deben tener presente para abordar el fenómeno de estrés a la luz de los nuevos cambios del sistema social. Así, se plantea que Dada la naturaleza del cambio, parece probable que los investigadores se deban replantear la investigación del estrés laboral revisando y refinando los modelos con los que tradicionalmente se ha trabajado, considerando nuevos enfoques y métodos que incorporen nuevas variables y procesos, y que incluyan los factores externos a la organización, como la globalización, las nuevas demandas cognitivas del trabajo, o las tecnologías de la comunicación.</p>
	García	<b>2011</b>	<p>Plantea una definición de estrés muy similar al modelo de Demandas- Control (desajuste): El estrés de trabajo se puede definir como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés se manifiesta con cambios fisiológicos, psicológicos y sociales en la persona que la padece; es claro que no es posible separar las condiciones físicas de las personas de sus</p>

			condiciones psicológicas, pues una situación potencial de amenaza, daño o desafío activa no sólo un proceso cognitivo- emocional sino biológico.
	<b>Organización Internacional del Trabajo, OIT</b>	<b>2016</b>	El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.
<b>Capítulo</b> <b>Principales patologías asociadas al estrés</b>	Decreto 1477 Ministerio del Trabajo	<b>2014</b>	<b>Patologías relacionadas directamente con el estrés laboral.</b>  Trastornos psicóticos agudos y transitorios, depresión, episodios depresivos, trastorno de pánico, trastorno de ansiedad generalizada, trastorno mixto ansioso-depresivo, reacciones a estrés grave, trastornos de adaptación, trastornos adaptativos con humor ansioso, con humor depresivo, con humor mixto, con alteraciones del comportamiento o mixto con alteraciones de las emociones y del comportamiento; hipertensión arterial secundaria, angina de pecho, cardiopatía isquémica, infarto agudo de miocardio, enfermedades cerebrovasculares, encefalopatía hipertensiva, ataque isquémico cerebral transitorio sin especificar, úlcera gástrica, úlcera duodenal, úlcera péptica de sitio no especificado, úlcera gastroyeyunal , gastritis crónica no especificada, dispepsia , síndrome del colon irritable con diarrea, síndrome del colon irritable sin diarrea, trastornos del sueño debidos a factores no orgánicos, estrés post-traumático.
<b>Capítulo III</b> <b>Principales medidas de intervención</b>	Organización Mundial de la Salud,	<b>2004</b>	<b>Plantea unos niveles de intervención para el estrés laboral:</b>  <b>Prevención primaria:</b> reducción del estrés, a través de aspectos ergonómicos, definición del puesto de trabajo y diseño ambiental, y el mejoramiento de la organización y su gestión.  <b>Prevención secundaria:</b> educación y capacitación de los trabajadores, permitiendo

sobre el fenómeno de estrés laboral	OMS		<p>un desarrollo y gestión del conocimiento de cada uno de los colaboradores.</p> <p><b>Prevención terciaria:</b> reducción del estrés por medio del desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, como también una mejora en la prestación de los servicios de salud ocupacional</p>
	Peiró y Rodríguez	<b>2008</b>	Plantea una estrategia de reducción del estrés, por medio del liderazgo transformacional. Los buenos líderes influyen las percepciones del colectivo de trabajadores.
	Aparicio	<b>2009</b>	<p>Se propone una formación necesaria e información a todos los trabajadores y mandos intermedios, sobre las características del comportamiento del estrés laboral en la organización.</p> <p>También diseñar actuaciones desde el control, ya que se considera que entre más instrumentos tengan los sujetos para afrontar riesgos de estrés, mayor la probabilidad de éxito frente a situaciones de desajuste percibido.</p> <p>Desde la comunicación, desplegar estrategias de intervención. Los procesos comunicativos asertivos al interior de las organizaciones, facilitan la interacción humana en el mundo del trabajo, ya que la claridad en los mensajes que circulan en todas las direcciones (ascendente, descendente y horizontal), tendrán características de mayor claridad y precisión. Esto evitará conflictos que puedan terminar en estrés.</p> <p>El autor también plantea una serie de estrategias desde el sujeto, como técnicas de relajación, respiración, cuidados físicos y terapias cognitivas, entre otras.</p>
	Durán	<b>2010</b>	Propone estrategias de intervención a nivel individual, desde el abordaje de los estresores provenientes del ambiente laboral o situaciones interpersonales. Así mismo, intervenir la movilización de <b>la fuerza</b> , en cuanto a formas personales y particulares de activación: activación de las señales de alerta y niveles de tolerancia (umbral al estrés), como también <b>la respuesta</b> , refiriéndose a los tipos de reacciones de la persona, según el estresor o la situación, así como la identificación de estrategias cognitivas, emocionales y comportamentales. También intervenir la

			<p><b>homeostasis</b>, desde el desarrollo y mantenimiento de una buena salud y hábitos. <b>El contexto</b>, para conocer el tiempo de duración del estrés, e lugar, la persona y la situación específica. También se propone intervenir aspectos de la organización, como condiciones de trabajo, bienestar, etc.</p>
	<p>Ministerio de Trabajo Colombia</p>	<p><b>2015</b> <b>2016</b></p>	<p>Se construye una Guía Técnica para la Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población.</p> <p>Las premisas fundamentales de los protocolos para la intervención, son: énfasis en la prevención de la salud y fomento de políticas organizacionales centradas en el bienestar y la salud intra y extralaboral; prevención mediante la transformación de las causas de la enfermedad, y de los efectos adversos en el trabajo; comunicación y participación de las partes interesadas, respeto ética y manejo confidencial; sinergia y continuidad de esfuerzos interinstitucionales e interdisciplinarios; factibilidad de la intervención, según la realidad organizacional; acciones de intervención integradas a los sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo; perspectiva holística de la intervención, definición de roles, responsabilidades y alcances de la intervención; diseño y seguimiento sistémico de los avances para emprender acciones de mejora</p>