

# DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL



**José M. Peiró**

**Universidad de València**

Unidad de Investigación  
de Psicología de las  
Organizaciones y del  
Trabajo

**UIPOT**

# ESQUEMA



- ⌘ RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS
- ⌘ ESTRÉS Y DESENCADENANTES DEL ESTRÉS
- ⌘ IDENTIFICAR LOS DESENCADENANTES.
- ⌘ QUE HACE QUE UN DESENCADENANTE LO SEA.
- ⌘ NIVELES DE ANÁLISIS DEL ESTRES.
- ⌘ UNA PERSPECTIVA PRE-VISORA Y PRE-VENTIVA (ANTICIPACIÓN Y PROACTIVIDAD).
- ⌘ LECCIONES DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTRÉS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

# RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS

- ⌘ En la legislación sobre prevención de riesgos los **factores psicosociales** se consideran en múltiples acepciones
  - ☑ como riesgos
  - ☑ como consecuencias
  - ☑ como fuentes de vulnerabilidad
  - ☑ como recursos y estrategias o barreras para la prevención
- ⌘ Esta concepción de los riesgos y sus potenciales consecuencias puede beneficiarse enormemente de la investigación sobre **estrés laboral**.

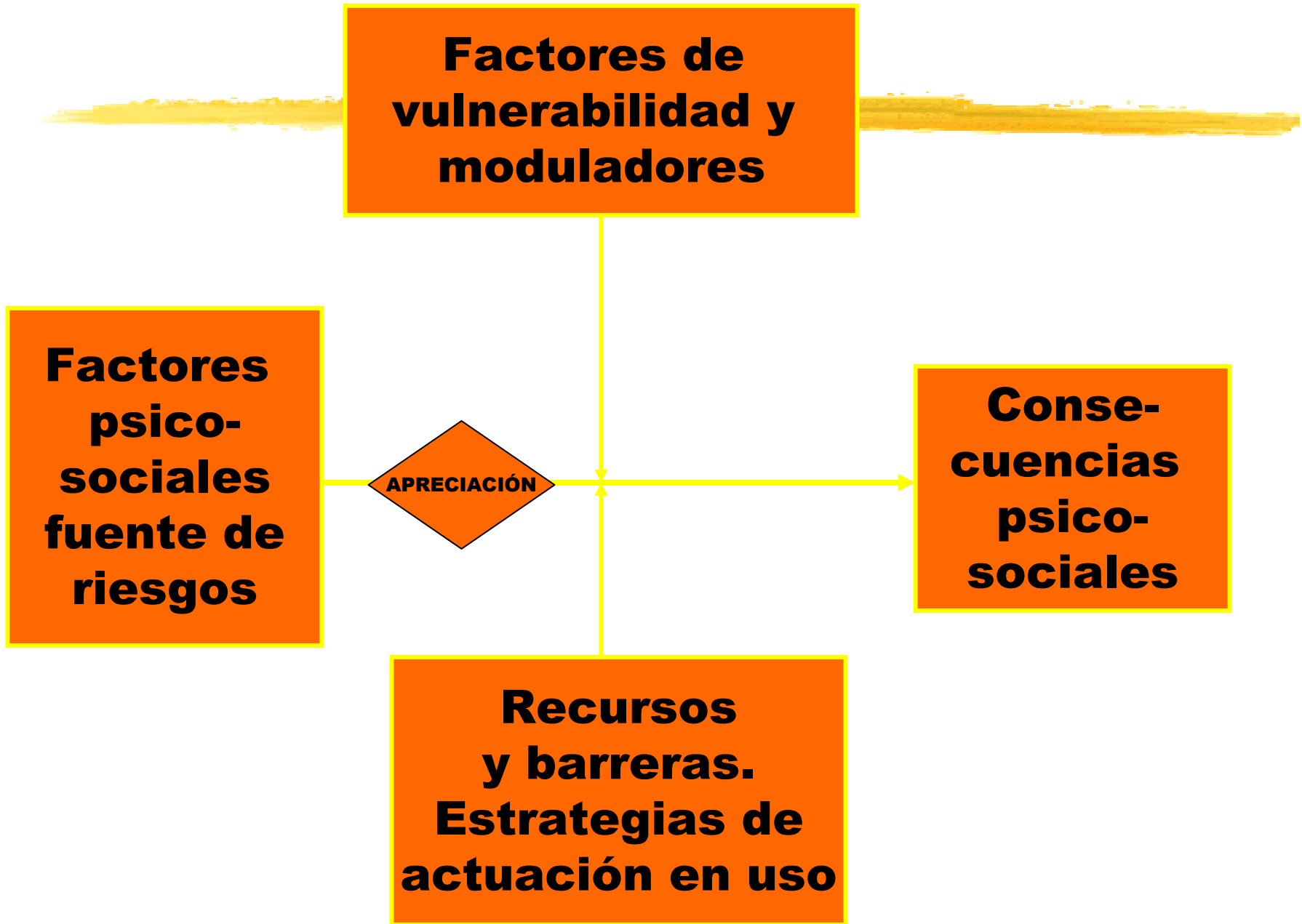
**Factores de vulnerabilidad y moduladores**

**Factores psicosociales fuente de riesgos**

**APRECIACIÓN**

**Consecuencias psicosociales**

**Recursos y barreras.  
Estrategias de actuación en uso**

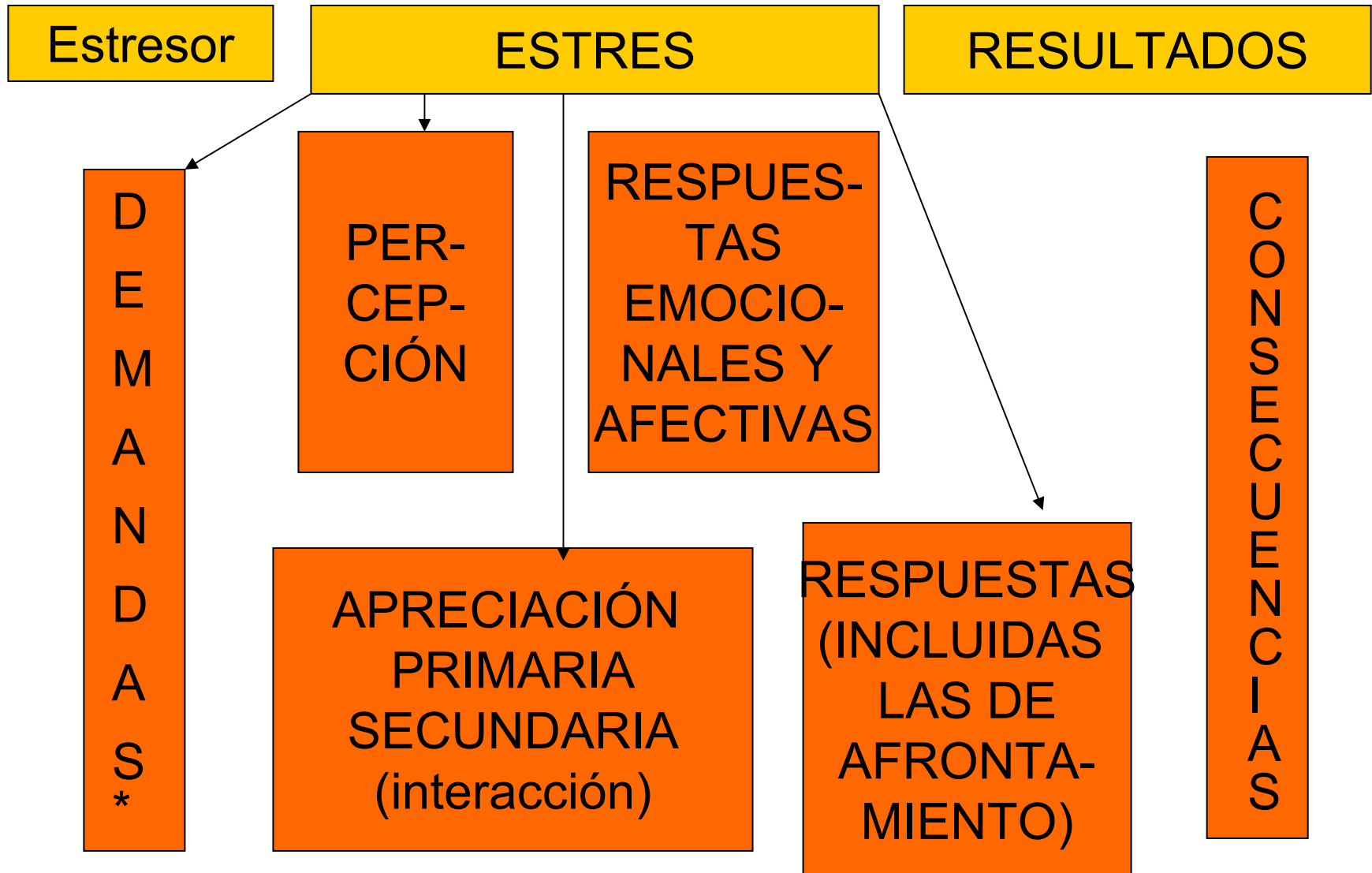


# Concepto de estrés.

## ⌘ clasificación de las definiciones de estrés

- ⊞ estímulo: fuerzas externas que producen efectos transitorios o permanentes
- ⊞ percepción: procesos perceptuales y cognitivos que producen secuelas físicas o psicológicas:
- ⊞ interacción persona-ambiente desajustes (reales o percibidos) entre demandas de la situación y capacidades de las personas para enfrentarse a esas demandas
- ⊞ respuesta, del individuo (fisiológicas o psicológicas) ante determinados estímulos "estresores"

# ESTRÉS Y DESENCADENANTES



\*Pueden ser externas o intrapersonales.

# IDENTIFICAR LOS ESTRESORES (Peiró, 1993)

## ⌘ ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO

☑ Ruido, vibración, iluminación, etc.

## ⌘ DEMANDAS ESTRESANTES DEL TRABAJO

☑ TURNOS, SOBRECARGA, EXPOSICIÓN A RIESGOS

## ⌘ CONTENIDOS DEL TRABAJO

☑ OPORTUNIDAD DE CONTROL, USO HABILIDADES, VARIEDAD DE TAREAS, FEEDBACK, IDENTIDAD DE TAREA, COMPLEJIDAD DEL TRABAJO

# IDENTIFICAR LOS ESTRESORES (Peiró, 1993)

## ⌘ ESTRÉS POR DESEMPEÑO DE ROLES

☑ CONFLICTO, AMBIGÜEDAD Y SOBRECARGA.

## ⌘ RELACIONES INTERPERSONALES Y GRUPALES.

☑ SUPERIORES, COMPAÑEROS, SUBORDINADOS, CLIENTES,...

## ⌘ DESARROLLO DE CARRERA

☑ INSEGURIDAD EN EL TRABAJO, TRANSICIONES,

☑ ESTRESORES EN DIFERENTES ESTADIOS



# IDENTIFICAR LOS ESTRESORES (Peiró, 1993)

## ⌘ NUEVAS TECNOLOGÍAS

☒ ASPECTOS ERGONÓMICOS, DEMANDAS, ADAPTACIÓN A CAMBIOS, IMPLANTACIÓN..

## ⌘ ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

## ⌘ CLIMA ORGANIZACIONAL

## ⌘ ESTRÉS POR LA RELACIÓN TRABAJO Y OTROS ÁMBITOS DE LA VIDA (FAMILIA, ETC.)

☒ PAREJAS EN LAS QUE LOS DOS TRABAJAN.

# CAMBIOS EN EL MUNDO DEL TRABAJO: ESTRESORES EMERGENTES



- ⌘ Aumento del trabajo cognitivo
- ⌘ Mayor incertidumbre.
- ⌘ Mas trabajo en equipo y más transiciones entre equipos.
- ⌘ Más flexibilidad en términos de cualificaciones y de empleo.
- ⌘ Más empleo en organizaciones de servicios
- ⌘ Trabajo emocional
- ⌘ Mayor competitividad: complejidad de las relaciones sociales.

# CAMBIOS EN EL MUNDO DEL TRABAJO: ESTRESORES EMERGENTES

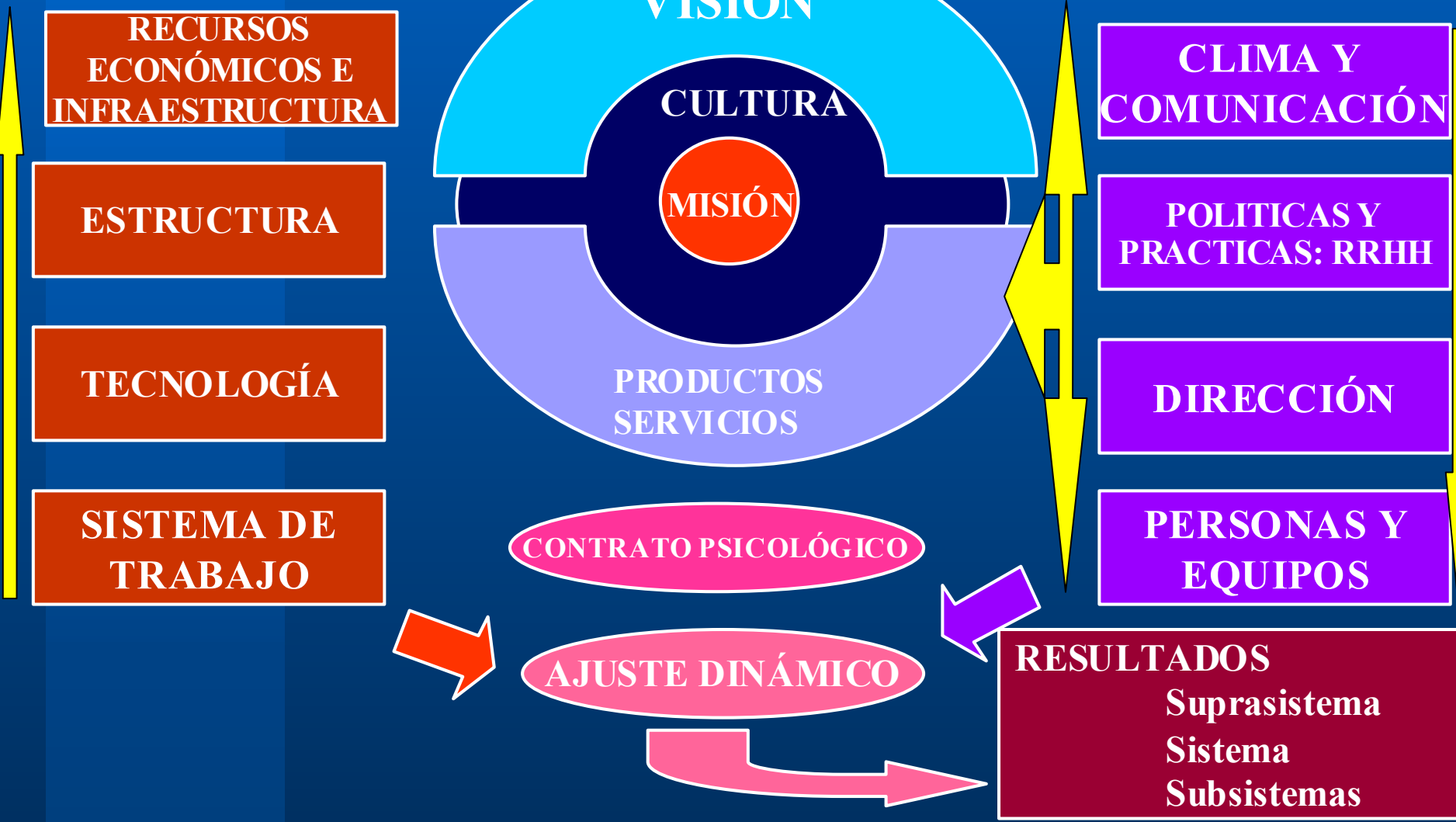
- ⌘ Trabajo en organizaciones flexibles (mercados vs. Jerarquías).
- ⌘ Cambios estructurales y organizativos.
- ⌘ Mayor riesgo de mutaciones industriales con impacto sobre cualificaciones y desarrollo de carrera
- ⌘ Deslocalización
- ⌘ Mutaciones industriales
- ⌘ Nuevos sistemas de trabajo-
- ⌘ Flexibilidad laboral y organizacional
- ⌘ Transformación de las relaciones laborales.

# Una aproximación contextualizada al estrés laboral

- ⌘ Ampliar y redefinir los dominios de la investigación sobre estrés laboral. Incluir
  - ☒ Políticas y prácticas de RRHH.
  - ☒ Cambios estructurales en las organizaciones (fusiones, compras, privatizaciones, downsizing, re-ubicaciones)
  - ☒ Flexibilidad (contractual, geográfica, ...) e inseguridad
  - ☒ Persectivas y gestión de la carrera.
  - ☒ Conciliación y equilibrio del trabajo y otras facetas de la vida.
  - ☒ Estresores relacionados con la pérdida de estatus y de demandas sociales
  - ☒ Fenómenos transculturales

# AMBIENTE DE LA ORGANIZACIÓN

## ESTRATEGIA



# ¿QUE HACE QUE UN ESTRESOR LO SEA?

- ⌘ Años 60-70: LA APRECIACIÓN (APPRAISAL) Y LA INTENSIDAD (Warr)
- ⌘ AÑOS 80-90: EL DESAJUSTE ENTRE
  - ☑ DEMANDAS-RECURSOS
  - ☑ DEMANDAS-CONTROL
  - ☑ LA INTENSIDAD DEL ESTRESOR FUERA DEL RANGO TOLERABLE PARA EL SUJETO.
- ⌘ AÑOS 90-00 EL INTERCAMBIO
  - ☑ EXPECTATIVAS
  - ☑ RECIPROCIDAD
  - ☑ EQUIDAD

# LA APRECIACIÓN



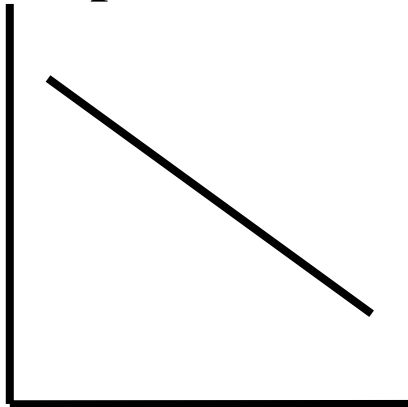
- ⌘ McGrath (1976) modelo cíclico que pone de manifiesto la importancia de los procesos implicados: **apreciación decisión, ejecución y resultados**
- ⌘ Lazarus y Folkman (1984) **apreciación primaria, apreciación secundaria y afrontamiento.**
- ⌘ **IMPLICACIONES PARA ANÁLISIS Y PREVENCIÓN**

# ¿QUE HACE QUE UN ESTRESOR LO SEA?

⌘ LA MAYOR O MENOR PRESENCIA DE DETERMINADAS CARACTERÍSTICAS: modelo vitamínico de Warr

E.g. compensación

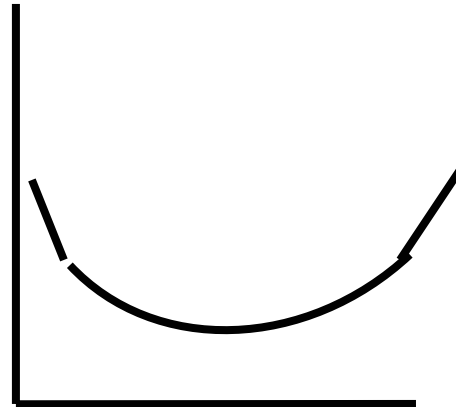
E  
s  
t  
r  
e  
s



compensación

E.g. Variedad

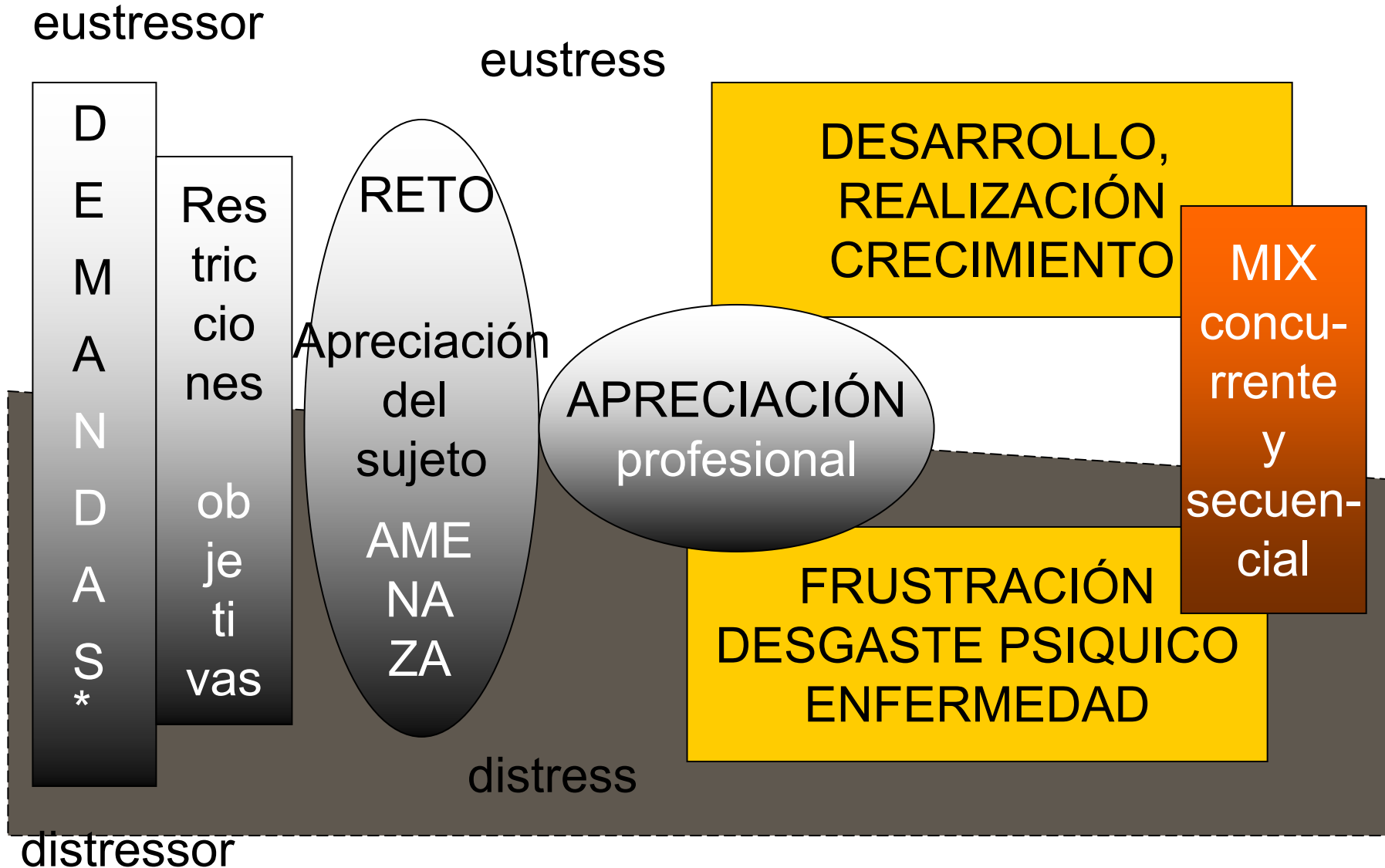
E  
s  
t  
r  
e  
s



variedad



# IDENTIFICAR LOS ESTRESORES



# Introducción.

- ⌘ Conceptualización del estrés: "eustress"  
"distress"
- ⌘ Relaciones entre estrés y bienestar físico y psicológico.
  - ☑ A nivel individual: respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales.
  - ☑ para la organización
  - ☑ para el interfaz individuo-organización
- ⌘ Papel protagonista de las organizaciones en la reducción del impacto del estrés.
- ⌘ Sesgos importantes:
  - ☑ consideración individual del estrés
  - ☑ predominio de planteamientos basados en la Psicología

# EL AJUSTE

- ⌘ Harrison (1978), ajuste persona y ambiente en aspectos objetivos y subjetivos, mecanismos de afrontamiento y mecanismos de defensa
- ⌘ Cox (1978) cinco pasos: demandas y recursos; desequilibrio entre demandas y recursos, experiencia emocional de estrés y respuestas fisiológicas, cognitivas y comportamentales, anticipación de los resultados del afrontamiento, fase de feedback
- ⌘ Karasek (1979) demandas y capacidad de tomar decisiones (control): trabajos pasivos, activos, alto estrés y bajo estrés.
- ⌘ IMPLICACIONES PARA ANÁLISIS Y PREVENCIÓN

# ¿QUE HACE QUE UN ESTRESOR LO SEA?

## ⌘ LA COMBINACIÓN DE DEMANDAS Y CONTROL

		control	
		B a j o	A l t o
D e m a n d a s	A l t a	<b>ESTRÉS ALTO</b>	<b>TRABAJO ACTIVO</b>
	B a j a	<b>TRABAJO PASIVO</b>	<b>ESTRÉS BAJO</b>

# EXPECTATIVAS, INTERCAMBIO Y EQUIDAD

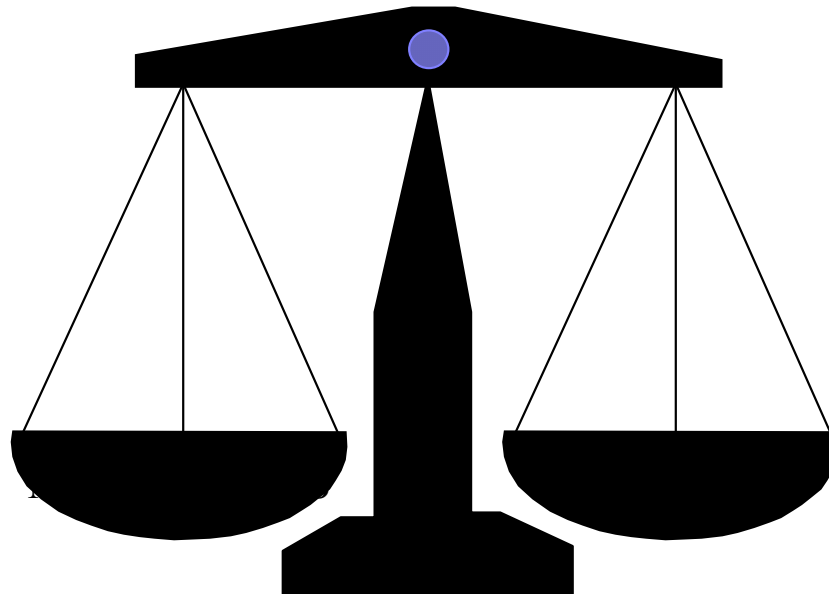


- ⌘ Los nuevos fenómenos y dominios requieren modelos centrados en las intrincadas relaciones de INTERCAMBIO entre partes:
  - ☑ Equilibrio en el intercambio (e.g. Effort-Reward Imbalance Siegrist)
  - ☑ Comparación social como mecanismo que ayuda a evaluar la situación como estresante e induce ciertas estrategias de afrontamiento.
  - ☑ Equidad y reciprocidad. Los modelos de justicia distinguen la distributiva, procedimental, interaccional y informativa, analizando sus interacciones

## ⌘ IMPLICACIONES PARA ANÁLISIS Y PREVENCIÓN

# ¿QUE HACE QUE UN ESTRESOR LO SEA?

- ⌘ DESAJUSTES ENTRE NECESIDADES, DESEOS O EXPECTATIVAS Y LA REALIDAD
- ⌘ DESEQUILIBRIO ENTRE CONTRIBUCIONES Y COMPENSACIONES.



# LA DIFICULTAD DE EVALUAR LOS ESTRESORES (Y EL ESTRÉS...)

- ⌘ El método más utilizado, el cuestionario...  
Condiciones: anonimato...(¿validez?, ¿para qué?). Alcance de los datos.
- ⌘ ¿Qué nos dice un cuestionario?. ¿Cómo se segmentan las respuestas?.
- ⌘ ¿A qué prestamos atención?
  - ☑ Contenidos,
  - ☑ procesos
- ⌘ ¿Cuál es el nivel de análisis?. ¿Individual; Unidad de trabajo, Organización?....

# LA DIFICULTAD DE EVALUAR LOS ESTRESORES (Y EL ESTRÉS...)

## ⌘ Triangulación de informantes

☒ (una primer avance “solución” la intersubjetividad): fuerza del “clima de estrés”.

## ⌘ Reto de la determinación de umbrales (contextualizados...)

## ⌘ Los procesos acumulativos e interactivos de estresores externos y/o internos al trabajo



# NIVELES DE ANÁLISIS DEL ESTRÉS



- ⌘ Varios autores se plantean si los modelos existentes son adecuados para abordar las nuevas realidades organizacionales y laborales.
- ⌘ Las nuevas realidades laborales y los nuevos estresores en el trabajo son a menudo colectivos y requieren respuestas colectivas y no únicamente individuales.

# EL PARADIGMA CLÁSICO SOBRE EL ESTRÉS



- ⌘ Asume una aproximación individual al estudio del estrés
- ⌘ Se centra en las cogniciones (apreciación), afectos, emociones y conductas (afrontamiento) individuales como los componentes del estrés
- ⌘ Los fenómenos sociales son considerados básicamente como fuentes de estrés o como moduladores entre el estrés y sus consecuencias (p.e. Apoyo social como amortiguador)

# CRITICAS AL PARADIGMA CLÁSICO SOBRE EL ESTRÉS



⌘ Esta aproximación ha sido criticada en sus supuestos básicos:

- ☒ Se centra en las experiencias de estrés individuales y las entiende como patologías de los individuos.
- ☒ Pone excesivo énfasis en las diferencias individuales.
- ☒ Asume que el individuo es el principal (único) agente para gestionar el estrés
- ☒ Considera al sujeto desde una perspectiva descontextualizada, despolitizada, y ahistórica.

# UNA APROXIMACIÓN COLECTIVA



- 1) considerar las relaciones en los grupos sociales como la unidad básica de estudio.
- 2) las experiencias subjetivas de estrés no pueden comprenderse bien si se separa al sujeto de su contexto y no se le concibe como capaz de influir sobre el.
- 3) las contradicciones en la sociedad y en la organización se reflejan en la ambigüedad con que la gente percibe su situación
- 4) las consecuencias negativas del estrés tienden a minar las competencias de afrontamiento de las personas.

# ¿EQUIPOS ESTRESADOS EN LAS ORGANIZACIONES?



⌘ Los trabajadores estresados y quemados a menudo se concentran en determinadas unidades de trabajo y no están distribuidos al azar entre todos los equipos

☒ Golembiewski et al, (1986) constató que si una persona en un equipo estaba "quemada" era más probable que el resto del equipo también lo estuviera.

☒ Rountre (1984) (180 grupos): 87.5 % de los miembros con 'burnout' elevado eran miembros de grupos con al menos un 50% de los miembros con 'burnout'.

# MODELO DE ESTUDIO DEL ESTRÉS COLECTIVO

ESTUDIO COLECTIVO Y TRANS-NIVEL...

E  
S  
T  
R  
E  
S  
O  
R  
E  
S



**EFFECTOS INDIVIDUALES, PARA EL EQUIPO Y LA ORGANIZACIÓN**

# APRECIACIÓN COMPARTIDA DEL ESTRÉS EN EL EQUIPO



- ⌘ La apreciación compartida del estrés emerge a través de la interacción y otras fuerzas que moldean la apreciación individual con el fin de inducir convergencia y consenso.
- ⌘ Cuando emerge, se convierte en una propiedad holística que no puede reducirse a componentes de nivel más bajo (p.e. Individuales) y que los influye.

# APRECIACIÓN COMPARTIDA DEL ESTRÉS EN EL EQUIPO

⌘ Procesos que contribuyen a la emergencia del estrés compartido:

- ☒ La exposición a los mismos estresores
- ☒ Las interacciones de los miembros a la hora de formular interpretaciones para llegar a visiones consensuadas
- ☒ Elaboración de sentido y carisma del líder o líderes (liderazgo transformacional)
- ☒ Procesos de selección del equipo basados en la atracción-Selección- Retirada (modelo ASA)
- ☒ Procesos de socialización que operan para facilitar una interpretación común.



# UNA PERSPECTIVA PRE-VISORA Y PRE-VENTIVA (ANTICIPACIÓN Y PROACTIVIDAD).

- ⌘ la mayor parte de investigación sobre estrés ha sido reactiva y orientada al pasado
- ⌘ El énfasis en la prevención de riesgos psicosociales incorpora una nueva consideración del tiempo en la investigación sobre estrés.
- ⌘ Mas atención a la orientación futura en relación con el estrés para ampliar el foco que se ocupa de las reacciones de estrés.

# UNA PERSPECTIVA PRE-VISORA Y PRE-VENTIVA (ANTICIPACIÓN Y PROACTIVIDAD).

- ⌘ La apreciación del estrés no se debería estudiar solo desde una aproximación “presentista” sino con una perspectiva anticipatoria y orientada al futuro
- ⌘ No debería analizar sólo las demandas sino también las amenazas y retos u oportunidades.
- ⌘ Esta aproximación proactiva es necesaria para considerar el desarrollo y el crecimiento como resultados del estrés.

# LECCIONES DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTRÉS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.



- ⌘ NECESIDAD DE IDENTIFICAR TIPOS DE ESTRESORES, EN ESPECIAL LOS EMERGENTES.
- ⌘ IMPORTANCIA DE DISTINGUIR FACETAS DEL EU-STRESS Y DEL DIS-TRESS EN EL ANÁLISIS DE LOS RIESGOS LABORALES.
- ⌘ APORTACIONES DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE LOS PROCESOS DE ACTUACION DE UN ESTRESOR

# LECCIONES DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTRÉS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.



- ⌘ LA CONSIDERACIÓN DEL ESTRÉS COMPARTIDO Y COLECTIVO
- ⌘ NECESIDAD DE UNA APROXIMACIÓN PRE-VISORA Y PRE-VENTIVA.
- ⌘ IMPORTANCIA DE CONTINUAR LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTRÉS COMO VIA MAS PRODUCTIVA PARA MEJORAR LA ACTUACION PROFESIONAL COMPETENTE EN PREVENCIÓN



# UIPOT

**Unidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones,  
del Trabajo y de los Recursos Humanos.**

Departamento de Psicobiología y Psicología Social.  
Facultad de Psicología. Universitat de València. España

Director: Jose M. Peiró

Inicio

Presentación

Personal

Investigación

Memoria invest.

Doctorados

Postgrado

Docencia

Laboratorio

Servicio Empresa

Otras actividades

Noticias

Webs

Area restringida

1<sup>er</sup> Simposio Iberoamericano de  
ERGONOMIA Y PSICOSOCIOLOGÍA

## DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL

Jose.M.Peiro@uv.es

[www.uv.es/uipot](http://www.uv.es/uipot)