

Autor:

Esperanza Dongil Collado

Universidad de Valencia

Facultad de Psicología

Dpto. de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico.

m.esperanza.dongil@uv.es

webs.ono.com/atencionpsicologica

Modelos y evaluación del estrés laboral

El estrés laboral es considerado un factor de riesgo, de carácter psicosocial, que puede afectar por diversas vías a la salud de los trabajadores. Una persona sometida a estrés crónico, experimentará reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento muy intensas, al exponerse de forma continuada a los efectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Existen diferentes modelos teóricos, que intentan explicar los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Se sabe que las exigencias psicológicas, el control que la persona ejerza sobre el contenido del trabajo, el apoyo social dentro de la organización, y las recompensas o compensaciones por su trabajo, conforman los cuatro ejes que explicarían el efecto de los riesgos psicosociales del estrés sobre la salud. En este trabajo se exponen los principales modelos teóricos, desarrollados para describir y analizar el estrés laboral: modelo de la valoración de Lazarus, modelo demandas-control de Karasek y modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist, así como, los instrumentos de evaluación del estrés, que han demostrado mayor apoyo empírico.

Palabras clave: estrés laboral, modelo de la valoración de Lazarus, modelo demandas-control de Karasek, modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist.

Key words: job stress, Lazarus model of appraisal, Karasek's demand-control-support model, Siegrist's effort-reward model.

DEFINICION DE ESTRES LABORAL

El estrés laboral puede definirse como el resultado de la relación entre las exigencias o demandas del mundo laboral y la capacidad de los trabajadores para dar respuesta a tales demandas. Dando lugar a un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento ante ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Este estado se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, alta emocionalidad negativa (ansiedad, miedo, irritabilidad, ira, depresión..), con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación. El estrés laboral se considera un proceso interactivo en el que influyen las características de la situación (demandas) y las características del sujeto (recursos) para hacer frente a dicha situación. Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación.

FACTORES PSICOSOCIALES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL

La reacción de estrés está determinada tanto por el entorno de trabajo o las características contextuales del ambiente laboral, como por las características del individuo. Es decir, si una situación tiene mucha fuerza, por ejemplo, un trabajo muy pautado (trabajo en cadena, etc.), las características de personalidad del individuo tendrán menor importancia; en cambio, si el contexto tiene menos peso, o es más ambiguo, menos claro, y se presta en mayor medida a la interpretación del sujeto, entonces las diferencias individuales, como por ejemplo variables de personalidad, serán más determinantes de su comportamiento

Obviamente existen profesiones más estresantes que otras. La naturaleza de cada trabajo exige una mayor o menor cantidad de recursos a los trabajadores, independientemente de sus diferencias individuales. Unos trabajos exigen prisa, inmediatez, otros exigen precisión, exactitud, otros exigen un gran esfuerzo físico, otros un gran esfuerzo mental, otros acarrear una gran responsabilidad, pues las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc.

Cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés. E incluso, en ocasiones, aunque la situación objetivamente no sea muy estresante (por ejemplo, puede que sea agobiante para un individuo, pero que no lo sea para otro), si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés.

Modelo de la Valoración. Lazarus.

De acuerdo con el modelo de la Valoración de Lazarus, lo que provoca la reacción emocional de ansiedad, no son las situaciones en sí mismas, sino la interpretación que el individuo haga de tales situaciones (Lazarus, 1984). Desde este modelo, la ansiedad, el estrés y otras emociones surgen debido a la existencia de los procesos cognitivos de valoración que el sujeto realiza, primero sobre las consecuencias que la situación tiene para él mismo, y después sobre sus recursos de afrontamiento para evitar o reducir las consecuencias negativas.

Según este modelo, cuando un individuo se enfrenta a una situación estresante realiza una serie de procesos cognitivos de valoración. La valoración primaria, sobre las posibles consecuencias que dicha situación tenga para el individuo, puede dar como resultado tres alternativas posibles: (1) valoración de amenaza (por ej., no puedo con esta situación); (2) valoración como un desafío (por ej., puedo encontrar una solución); (3) valoración como irrelevante (esta situación no es un problema).

En el primer caso (valoración de amenaza) se producirá una reacción de ansiedad; mientras que en el segundo caso, puede que surja, o puede que no, la reacción de ansiedad; sin embargo, en el tercer caso no se producirá dicha reacción emocional negativa al valorar la situación como irrelevante o poco importante.

La valoración secundaria se refiere a la capacidad de afrontamiento que el individuo tiene frente a esa situación. Si el individuo valora sus recursos para afrontar la situación como suficientes y adecuados, entonces tenderá a disminuir la reacción emocional; pero si considera que sus recursos de afrontamiento son insuficientes o inadecuados, entonces la reacción de ansiedad se hará más intensa.

Tras la valoración primaria y la valoración secundaria, se sucederán una serie de reevaluaciones continuas sobre la situación y sus consecuencias, así como sobre la capacidad para afrontar las exigencias de la situación. Estas reevaluaciones pueden ir modificando la intensidad de la reacción de ansiedad, disminuyéndola o aumentándola.

Modelo Demandas-control. Karasek

Según el modelo demandas-control de Karasek, el estrés laboral es un proceso en el que están en juego: (1) las demandas psicológicas objetivas del trabajo; y (2) la posibilidad objetiva de decidir y utilizar los recursos que posee el individuo (control). Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación

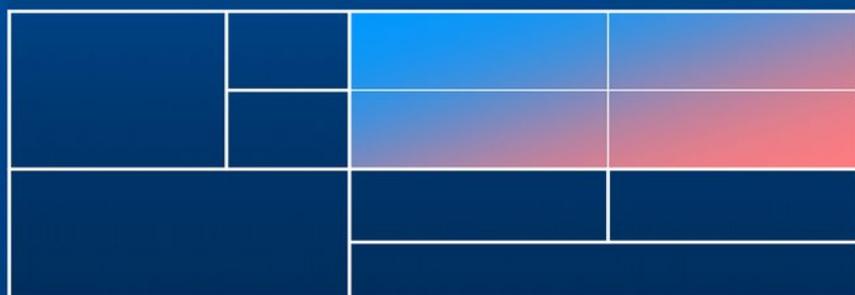
de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades (Karasek, 1993).

La demanda hace referencia a las exigencias del trabajo: nivel de atención-concentración, volumen de trabajo, presión de tiempo, interrupciones, etc.

El control hace referencia al poder de decisión o grado de autonomía para llevar a cabo las demandas poniendo en práctica los propios conocimientos. El control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, sino de no tener capacidad o autoridad para resolverlas. El control por tanto, tiene dos componentes; *grado de autonomía* (posibilidad que tiene la persona de tomar decisiones relacionadas con su trabajo y de controlar sus propias actividades) y el *desarrollo de habilidades* (grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades). Un trabajador con alto control sobre su trabajo, puede utilizar sus conocimientos y dispone de poder de decisión para ponerlos en práctica. Posee expectativas de promoción y el trabajo que realiza es congruente con su formación profesional o académica.

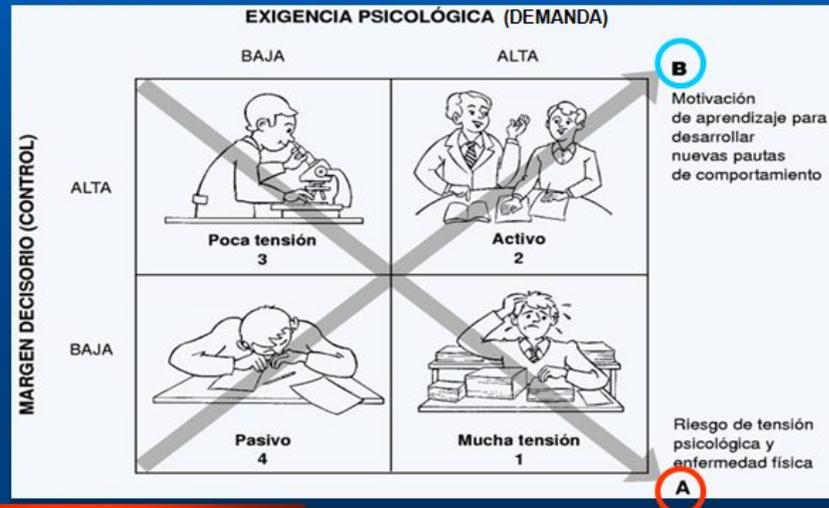
Modelo demandas-control o modelo de la tensión

- R. Karasek: El e
el que están en



Predicciones del modelo

- **A:** Riesgo de enfermedad relacionado con estrés
- **B:** Relación con comportamiento activo/pasivo



Predicciones del modelo:

- Los trabajos de alta tensión: *Alta demanda y bajo control*: el trabajador se ve sometido a una fuerte demanda o carga de trabajo a la que tiene que responder de forma acelerada y mecánica, pero no tiene autoridad para decidir.
- El trabajo pasivo. *Baja demanda y bajo control*: escasa carga de trabajo y escasa capacidad para decidir.
- Baja tensión. *Baja demanda y alto control*: escasa carga de trabajo con gran poder de decisión.
- El trabajo activo. *Alta demanda y alto control*: fuerte carga de trabajo pero alto poder de decisión y recursos.
- Tener un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control (alta tensión) predice un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad.
- Trabajo activo es aquel donde las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente, convirtiéndose el resultado de esa combinación es un desafío (estrés positivo).

Este modelo ha sido el más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los años 80,

así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud.

Jeffrey V. Johnson, amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de **apoyo social**. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud. Hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental. Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa. Siegrist.

En el modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist, el estrés laboral depende del esfuerzo realizado, la recompensa recibida y el grado de compromiso personal con el trabajo: la falta de reciprocidad entre el esfuerzo gastado (alto) y las recompensas recibidas (bajas) crean un estado de malestar emocional, caracterizado por alta activación autonómica y elevada respuesta neuroendocrina. Esta situación de estrés puede agravarse con un estilo de afrontamiento individual rígido caracterizado por el sobrecompromiso.

Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa

- La falta de reciprocidad entre el esfuerzo gastado (**alto**) y las recompensas recibidas (**bajas**) crea un estado de malestar emocional, caracterizado por alta activación autonómica y elevada respuesta neuroendocrina. Esta situación de estrés puede agravarse con un estilo de afrontamiento individual rígido caracterizado por el sobrecompromiso

Recompensas	Altas	Alta ganancia Bajo coste	Alta ganancia Alto coste
	Bajas	Baja ganancia Bajo coste	Baja ganancia Alto coste
		Bajo	Alto
		Esfuerzo	

Este modelo incluye las **diferencias individuales** en la percepción de desequilibrio esfuerzo-recompensa. Los sujetos que presentan un patrón

motivacional caracterizado por un compromiso elevado y una alta necesidad de aprobación (sujetos sobre comprometidos), tienen un mayor riesgo de experimentar tensión debido a un intercambio no simétrico (Siegrist, 2002).

Estos trabajadores se exponen con mayor frecuencia a altas demandas en el trabajo o exageran sus esfuerzos más allá de lo formalmente necesario; como resultado, son más vulnerables a la frustración, debido a las elevadas expectativas con respecto a las recompensas. El sobre compromiso se define como un conjunto de actitudes, conductas y emociones, caracterizadas por el excesivo esfuerzo en combinación con un fuerte deseo de ser aprobado y estimado. Las personas con este estilo exageran sus esfuerzos más allá de los límites considerados generalmente como apropiados

Dentro de los esfuerzos y las recompensas se distinguen dos componentes:

Componente extrínseco (condiciones del trabajo):

- Esfuerzo: demandas, obligaciones
- Recompensas: dinero, autoestima, oportunidades, seguridad

Componente intrínseco (estilo de afrontamiento personal):

- Esfuerzo: grado de compromiso.
- Recompensas: autoreforzamientos

En algunos estudios prospectivos, se ha encontrado que el desequilibrio esfuerzo-recompensa está asociado con trastornos coronarios. La condición de alto desequilibrio esfuerzo-recompensa combinada con el bajo control está asociada a peor salud. Las exigencias psicológicas, el control sobre el contenido del trabajo, el apoyo social en el trabajo y las recompensas o compensaciones del trabajo son los cuatro ejes básicos que explican el efecto de los riesgos psicosociales sobre la salud.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Evaluar el estrés laboral no es tarea fácil, pues existen demasiadas variables que pueden llevar a un trabajador a activarse para tratar de atender las demandas laborales. La evaluación puede hacerse inabordable si pretendemos evaluar los diferentes factores de tipo físico (ruido, temperatura, sustancias químicas, etc.), los factores de tipo ergonómico (adaptación del entorno de trabajo al individuo), más los factores psicosociales (nivel de atención alto, complejidad, repetitividad, rapidez, plazos estrictos y cortos, mala organización, carga mental, exigencias emocionales, falta de apoyo social, falta de formación, falta de oportunidades para ascender, falta de autonomía, inestabilidad en el empleo, bajo salario, problemas de relación interpersonal, organización de los

- **Cuestionario Psicosocial de Copenhague ISTAS21 (CoPsoQ).** Marco conceptual basado en el modelo demanda – control – apoyo social y esfuerzo – recompensa.
 - Cuestionario individual y anónimo
 - Tres versiones: larga (para investigación), media (para evaluación de riesgos en empresas con más de 30 trabajadores) y corta (para empresas con menos de 30 trabajadores y para autoevaluación).
 - Aplicable a cualquier tipo de trabajo, ocupación o actividad económica.
 - Incluye solamente dimensiones para las que existe evidencia científica razonable de que afectan la salud.
 - Compara las mediciones obtenidas con valores de referencia poblacionales, obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada.
 - Validez y fiabilidad contrastadas.
 - Internacional: Dinamarca, España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos, Suecia

Para más información: www.istas.net/istas21/m_metodo_istas21.pdf

Por último, el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales **DECORE** nos permite evaluar la percepción de los trabajadores acerca de las condiciones de su situación laboral que pueden afectar a su salud y al desarrollo de su trabajo, y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de su tarea. Evalúa:

- Cuatro factores de riesgo psicosocial:
 - Control
 - Apoyo organizacional
 - Recompensas
 - Demandas cognitivas
- Tres índices compuestos:
 - DDR (índice de Desequilibrio Demanda-Recompensas)
 - DDC (índice de Desequilibrio Demanda-Control)
 - IGR (índice Global de Riesgo)

Más información y modelo de informe mecanizado en

<http://www.teaediciones.com/teaasp/buscador.asp?idGama=347>

Referencias

- Karasek, R. A., Pieper, C., & Schwartz, J. (1993). *Job Content Questionnaire and user's guide, version 1.5*. Lowell (Boston): University of Massachusetts Lowell, Department of Work Environment.
- Labrador, F. y Crespo, M. (1993). *Estrés: Trastornos psicofisiológicos*. Madrid: Eudema.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Luceño, L. (2005). *Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. Construcción y validación del Cuestionario Multidimensional DECORE*. Tesis doctoral. Madrid: Editorial Complutense.
- Macías, M. D., Fernández-López, J. A., Hernández-Mejía, R., Cueto-Espinar, A., Rancaño, I., & Siegrist, J. (2003). Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público. Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo "desequilibrio esfuerzo-recompensa". *Medicina Clínica de Barcelona*, 120, 652-657.
- Maslach C. y Jackson, S.E. (1981). *Maslach Burnout Inventory (1986, 2ª ed.)*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Merín Reig, J., Cano-Vindel, A. y Miguel-Tobal, J.J. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y Estrés*, 1, 113-130.
- Miguel-Tobal, J.J. y Cano-Vindel, A. (1986). *Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA)*. Madrid: TEA Ediciones. 2ª ed. ampliada, 1988.
- Miguel-Tobal, J.J.; Casado Morales, M.I.; Cano-Vindel, A y Spielberger, C.D. (2001). *Inventario de Expresión de Ira Estado-Rasgo (STAXI-2)*. Madrid: Tea Ediciones
- Siegrist, J. (2002). Effort-Reward Imbalance at Work and Health. In P. L. Perrewé, & D. C. Ganster. (Eds), *Historical and Current Perspectives on Stress and Health* (261-291). Oxford: Elsevier Science.