



### Especial Estrés Laboral

#### Normativa Laboral



**La Directiva Marco de la Unión Europea**, en materia de Salud y Seguridad, obliga al empresario a reconocer los factores de estrés y a corregirlos. Esta directiva, establece entre otras cuestiones, que el empresario "deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo (...) con arreglo a los siguientes principios generales de prevención: evitar los riesgos, evaluar los riesgos que no se puedan evitar, combatir los riesgos en su origen, adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como en la elección de los equipos de trabajo y los métodos de trabajo y producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos de los mismos en la salud".



España como Estado Miembro de la Unión Europea adoptó a través de **la Ley de Prevención de Riesgos Laborales** (Ley 31/1995 de 8 de noviembre), esta normativa comunitaria y así, en su artículo 18.1.a, estableció que el empresario adoptará las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias en relación con los riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo.

Así mismo y como desarrollo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se aprobó por Real Decreto en enero de

1997 el **Reglamento de los Servicios de Prevención**, y en su Sección 1ª que trata sobre la evaluación de los riesgos, establece en su art. 3.1.a, que el empresario deberá eliminar o reducir el riesgo, mediante medidas de prevención en el origen, organizativas, de protección colectiva, de protección individual o de formación e información a los trabajadores.

#### 3.- EL ESTRÉS COMO RIESGO LABORAL EN EL PERSONAL SANITARIO.

El **estrés es uno de los riesgos laborales más importantes en el personal sanitario**, junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos.

En los estudios de campo publicados recientemente, hay una nueva enfermedad que afecta de manera muy especial al personal sanitario en general, y en particular al profesional de enfermería. Es el denominado **Síndrome del Burnout**.

Dada la importancia y la magnitud de la afectación del personal sanitario en los estudios realizados, se ha considerado tratar esta patología derivada del estrés en un apartado distinto, teniendo en cuenta que los estresores a los que nos enfrentamos en la jornada laboral, nos provocan una respuesta de estrés que pueden desarrollar la enfermedad, habiéndose generado una nueva enfermedad del personal sanitario.

En esta guía dedicada al estrés, se pretende trasladar la

**información y formación** que requieren los profesionales, conocer el estrés y saber distinguir las alarmas de aviso que nos da nuestro organismo, y que o bien por desconocimiento o bien por no saber la trascendencia de lo que nos puede ocurrir no le damos la suficiente importancia.

#### 4.- EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO DE ESTRÉS.

El concepto de estrés fué introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye. En la actualidad, es uno de los términos más utilizados. Todos hablamos de estrés. Selye, definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

El término estrés, partió de un concepto físico haciendo referencia a una fuerza o peso que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales. Selye no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta del organismo a éste. Utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular (1956).

Posteriormente, el término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

En 1989, y tras controvertidas,

discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo. Los autores Paterson y Neufeld comienzan a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.

El concepto de estrés laboral, según aparece en los documentos divulgativos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1997) desde una perspectiva integradora, se define como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". **El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.**

### 5.- CONCEPTO DE ESTRESOR.

Se utiliza el término de "estresor o situación estresante" para referirse al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional.

**Ejemplo de estresor:** Vamos a administrar un antibiótico, y en el momento en el que se tiene la aguja en el reservorio del sistema de suero para introducirlo, nos damos cuenta de que nos hemos equivocado de paciente, y que el antibiótico está prescrito para el paciente de la cama de al lado. Al comprobar el nombre, verificamos que el paciente al que casi introducimos la medicación confundida es alérgico a los antibióticos. Esta situación sería un estresor que puede provocar una respuesta de estrés.

### 5.1 TIPOS Y CLASES DE ESTRESORES:

Los estresores, pueden ser de dos tipos:

**a.- Psicosociales.** Pueden generar estrés por el significado que la persona les asigna.

Ejemplo: hablar en público con personas que no conocemos. A algunas personas este hecho les puede generar una situación estresante. A otras, sin embargo, incluso les gusta.

**b.- Biogénicos.** Son situaciones que pasan a ser estresores por su capacidad para producir determinados cam-

bios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés.

*Ejemplo:* Hay que trabajar con poca luz en una sala de hospitalización, pues en el turno de noche se debe respetar en la medida de lo posible el que puedan dormir los pacientes.

### 6.- CONCEPTO DE RESPUESTA DE ESTRÉS.

En toda situación de estrés, existen una serie de características comunes:

a.- Se **genera un cambio** o una situación nueva.

b.- Suele haber **falta de información**.

c.- **Incertidumbre.** No se puede predecir lo que va a ocurrir.

d.- **Ambigüedad:** cuanto más ambigua sea la situación, mayor poder estresante generará.

e.- La **inminencia del cambio** puede generar todavía más estrés.

f.- En general, **se tienen habilidades para manejar las nuevas situaciones**.

g.- **Se producen alteraciones de las condiciones biológicas del organismo** que nos obligan a trabajar más intensamente para volver al estado de equilibrio.

h.- **Duración de la situación de estrés.** Cuanto más tiempo dure una situación nueva, mayor es el desgaste del organismo.

### 8.- FASES DE LA RESPUESTA DE ESTRÉS.

Se describen tres fases sucesivas de adaptación del organismo:

**1.- Fase de reacción de alarma:** Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis

sis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

**2.- Fase de resistencia:** Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

**3.- Fase de agotamiento:** Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas.

## 9.- FUENTES DE ESTRÉS. TIPOS DE ESTRESORES LABORALES.

Hay algunas profesiones que son fuente de estrés. La enfermería es, sin duda, una profesión generadora de gran estrés, ya que se viven situaciones de gran intensidad emocional.

Las fuentes de estrés, se clasifican en:

- **Sucesos vitales intensos y extraordinarios.** Aparece cuando se producen situaciones de cambio como separación matrimonial, despidos de trabajo, muerte de familiares próximos, etc.

- **Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad.** Según algunos autores este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos más drásticos como la muerte de un familiar próximo.

- **Sucesos de tensión crónica mantenida:** Son aquellas situaciones capaces de generar estrés mantenido durante períodos de tiempo más o menos largos. El estrés que supone tener un hijo que tiene problemas cada día a consecuencia de

una enfermedad, drogadicción, etc.

## TIPOS DE ESTRESORES LABORALES:

Se clasifican en:

**a.- Estresores del ambiente físico,** entre los que se encuentran:

- **La iluminación.** No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.

- **El ruido.** Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc .

- **Ambientes contaminados.** La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.

- **La temperatura.** A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.

- **Peso.** Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse.

**b.- Estresores de la tarea.** La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales va en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad de profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- **La carga mental de trabajo.** Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar 25 sueros llenos de medicación en un horario reducido.

- **El control sobre la tarea.** Ocurre

cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. Ejemplo: Han cambiado a un profesional de puesto de trabajo, y ha sido trasladado a un servicio de nefrología, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en la unidad de cardiología. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

**c.- Estresores de la organización:** Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- **Conflicto y ambigüedad del Rol.** Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir ordenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

- **La jornada de trabajo excesiva** produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

- **Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés.** Piénsese en un profesional desequilibrado emo-

cionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

**Promoción y desarrollo profesional.** Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés

## 10.- CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.

El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos:

**1.- A nivel del sistema de respuesta fisiológica:** Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.

**2.- A nivel del sistema cognitivo:** sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.

**3.- A nivel del sistema motor:** hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc.

El estrés también genera una serie

de **trastornos asociados**, que aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituye en **factor colaborador**:

**Trastornos respiratorios:** Asma, hiperventilación, taquipnea, etc.

**Trastornos cardiovasculares:** Enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardíaco, etc.

**Trastornos inmunológicos:** Desarrollo de enfermedades infecciosas.

**Trastornos endocrinos:** Hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing, etc.

**Trastornos dermatológicos:** Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atópica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial, etc.

**Diabetes:** Suele agravar la enfermedad.

**Dolores crónicos y cefaleas continuas.**

**Trastornos sexuales:** Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, etc.

**Trastornos psicopatológicos:** Ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, alteraciones alimentarias, trastornos de la personalidad, etc.

## 11.- EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL.

Los programas de prevención y control del estrés laboral deben partir de una evaluación multidimensional del proceso de estrés, es decir, de aquellos factores personales, interpersonales y organizacionales que intervienen en la generación del estrés en el trabajo. Puede deducirse, por tanto, que el estrés no

puede ser analizado de forma aislada. El estudio del estrés en el trabajo va a requerir el conocimiento de elementos esenciales tales como:

- **Estresores:** condiciones físicas y psicosociales del trabajo.

- **Percepción del estrés:** evaluación cognitiva del individuo en su apreciación de las demandas ambientales y los recursos de los que dispone.

- **Variables moderadoras:** características personales e interpersonales que pueden determinar la vulnerabilidad al estrés tales como: patrón de conducta, autoeficacia, locus de control, estrategias de afrontamiento, apoyo social.

- **Respuestas al estrés:** fisiológicas, comportamentales, cognitivas.

- **Consecuencias** sobre la salud, las relaciones interpersonales en el trabajo, la satisfacción laboral, rendimiento en el trabajo, etc.

En definitiva, para evaluar el estrés laboral es necesario utilizar diferentes instrumentos que se refieran a aspectos relacionados tanto con la situación laboral como con el individuo. Los instrumentos de evaluación que resultan más útiles son:

- **Listas de control** para determinar los diferentes ámbitos de una organización relacionados con el contenido del trabajo y las relaciones sociales que pueden ocasionar estrés en los profesionales sanitarios.

- **Indicadores bioquímicos y electrofisiológicos** para la medición de las respuestas fisiológicas.

- **Sistemas de registro administrativo** para evaluar, por ejemplo, el absentismo y la incapacidad laboral.