

ESTRÉS OCUPACIONAL EN DESPACHADORES DE CARGA ELÉCTRICA¹

GUILLERMO YÁBER², ELIZABETH CORALES, ELIZABETH VALARINO

y

JUAN BERMÚDEZ

Universidad Simón Bolívar, Venezuela

ABSTRACT

Work environment characteristics, tasks, job stressors that generate psychological strain and coping stress strategies are described for 138 load dispatchers of public and private companies in Venezuela. A self-report questionnaire that measures frequency and intensity of job stressors and non-structured interviews were used. Load dispatchers are frequently exposed to a variety of job stressors. Phone and radio calls during the morning shift, with heavy workload and raining conditions, are the combination of events that may occur simultaneously and produce maximum stress. Working for the public sector increases the intensity of perceived stress. Behavioral Contingency Analysis suggests that the work of a dispatcher in front of a console is equivalent to a concurrent avoidance program of reinforcement. Actions for improving the work environment and coping stress strategies are suggested.

Key words: stress, occupations, dispatchers, electrical power.

1 Agradecimientos: Los autores agradecen la asistencia técnica de la psicóloga Andrea Ramírez en la organización y análisis de los datos del estudio.

2 Correspondencia: GUILLERMO YÁBER, Departamento de Ciencia y Tecnología del Comportamiento, Grupo de Creatividad y Productividad, Universidad Simón Bolívar, Caracas, Venezuela. Correo electrónico: gyaber@usb.ve

RESUMEN

Se describen características del ambiente de trabajo, tareas, eventos estresores generadores de tensión psicológica y estrategias de afrontamiento, en 138 despachadores de carga eléctrica, de compañías públicas y privadas en Venezuela. Se utilizaron entrevistas no estructuradas y un cuestionario autoadministrado que medía la frecuencia e intensidad de los estresores. Los despachadores de carga eléctrica están frecuentemente expuestos a una variedad de estresores laborales. Llamadas telefónicas y de radio, trabajar en turno diurno con máxima carga de trabajo y lluvias, es la combinación de eventos que generan un máximo estrés. Trabajar para el sector público incrementa la intensidad de estrés percibido. El Análisis de Contingencias Conductuales sugiere que el trabajo del despachador frente a la consola es equivalente a un programa de evitación concurrente. Se sugieren acciones para mejorar el ambiente de trabajo y el desarrollo de estrategias de afrontamiento.

Palabras clave: estrés, ocupación, despachadores, energía eléctrica.

INTRODUCCIÓN

La psicología de la salud ocupacional consiste en “la contribución de la psicología aplicada a la salud ocupacional” (Cox, Baldursson & Rial-González, 2000, p.101). Es un campo interdisciplinario que se ocupa de “la aplicación de la psicología para mejorar la calidad de vida en el trabajo, proteger y promover la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores” (National Institute for Occupational Safety and Health, 2004). Para proteger y promover la seguridad, salud y bienestar, el trabajo del psicólogo ocupacional se orienta a realizar tanto intervenciones en el medio ambiente laboral, como en el repertorio del comportamiento de los trabajadores, para que estos puedan afrontar entre otros aspectos, la tensión ocupacional.

En este trabajo se denominará estresor a las características del puesto de trabajo, de la organización o estímulos que causan problemas al trabajador y se empleará el término tensión como la dimensión fisiológica, cognitiva o conductual, generada por el estresor (Beehr, Jexx & Ghosh, 2001, p. 226). Los estresores laborales son factores presentes en el lugar del trabajo, que hacen más probable que una ocupación genere mayor o

menor tensión (Spector, 2002, p. 133). Identificar estresores en el medio ambiente laboral de una ocupación, es una oportunidad para realizar cambios en el medio ambiente, diseñar intervenciones que permitan modificar el repertorio de comportamientos de los trabajadores y afrontar más exitosamente el estrés ocupacional.

Los programas de reforzamiento del comportamiento constituyen “la forma en que el reforzamiento de la conducta ocurre, debido al número de respuestas, el tiempo entre respuestas y las condiciones del estímulo” (Malott, Malott & Trojan, 2003, p. 269). Ellos pueden estar presentes en el escenario laboral. Estos programas pueden operar en el ambiente de trabajo, aunque su forma sea sutil y en oportunidades difíciles de identificar, pero sin embargo ejercer un control poderoso sobre la conducta (Hantula, 2001, p. 140). Identificar estos programas, cuando ellos están naturalmente presentes, o implantados deliberadamente, constituye un recurso muy útil para ampliar y completar nuestra explicación del impacto de los estresores laborales en la tensión ocupacional.

La ocupación conocida como “despachador” se encuentra entre los oficios con exposición a

estresores variados e intensos. Algunos despachadores trabajan en el transporte de personas y bienes como los controladores de vuelo aéreo en los aeropuertos; de estaciones y líneas de ferrocarril; de transporte fluvial y hasta de líneas de servicio del subterráneo y taxis en las ciudades. Otros se ocupan en forma indirecta, pero con prioridad, de la seguridad y salud de las personas, como los despachadores de llamadas concernientes a emergencias médicas o asuntos policíacos. Finalmente, existen despachadores que se ocupan del transporte de fuentes de energía como el gas, el petróleo y la energía eléctrica (U.S. Department of Labor, 2004).

Los despachadores y distribuidores de energía eléctrica, denominados también despachadores de carga u operadores de sistemas eléctricos, controlan el flujo de la electricidad a través de las líneas de transmisión que atienden necesidades residenciales, comerciales e industriales. Operan transformadores de voltaje e interruptores de circuitos. Vigilan el mapa de transmisión de la energía que muestra el estado de los circuitos de transmisión. Ellos anticipan las necesidades de energía eléctrica como las que ocurren con los cambios en el estado del tiempo. Manejan emergencias o contingencias como fallas en la transmisión. Operan equipos en las subestaciones que suben o bajan el voltaje de acuerdo a las necesidades del sistema (U.S. Department of Labor, 2004).

Durante su labor cotidiana, los despachadores de carga eléctrica enfrentan situaciones análogas a otros despachadores, pues son responsables de tareas orientadas a prevenir accidentes que puedan poner en peligro la seguridad de las personas y la preservación de bienes materiales, al tiempo que se ocupan de garantizar el oportuno suministro de energía, que es vital para el normal desenvolvimiento de las comunidades para las que prestan servicio. Los despachadores de carga eléctrica pueden ser objeto de acusaciones penales de acuerdo a las legislaciones laborales de cada país, si se demuestra que una falla en el suministro de energía se debe a su responsabilidad.

El trabajo de los despachadores de carga eléctrica, operando sistemas de energía eléctrica bajo condiciones restrictivas, se hace más estresante para los despachadores, pues aumenta el riesgo de accidentes, quejas e insatisfacción en las comunidades y conflictos intra e inter-organizacionales. Además el personal de cada compañía debe trabajar armoniosamente con despachadores de otras compañías, pues los sistemas eléctricos se encuentran interconectados. El éxito depende de la colaboración entre las compañías dedicadas a la prestación del servicio. Venezuela, como otros países en las Américas (Argentina, República Dominicana y Chile entre otros), afronta dificultades diversas para asegurar el suministro de energía eléctrica para crecientes necesidades de consumo (IEEE-Venezuela, 2003). Esto exige que los despachadores trabajen con condiciones aún más restrictivas y exigentes, que se convierten en estresores importantes en el trabajo.

En Venezuela, debido al creciente consumo, la ausencia de nuevas inversiones y restricciones en la planta de generación más grande de Venezuela, además de las sequías que periódicamente afectan la represa que suministra energía a sus generadores, existe la posibilidad que el sistema interconectado de generación de energía eléctrica tenga que operar bajo condiciones restrictivas, con eventual cesación del servicio, programado o no, para comunidades y regiones a lo largo y ancho del país. Estos hechos, hacen que las condiciones de trabajo del despachador sean más estresantes, pues se encuentra en el centro de los acontecimientos cuando ocurren fallas en el suministro eléctrico.

Luego de revisar la investigación sobre esta área, no se encontraron estudios previos que abordasen el tópico de los estresores laborales para los despachadores de carga eléctrica, aunque existen para despachadores de trenes (Popkin, Gertler & Reinach, 2001), personas que atienden llamadas de emergencia policíaca (Burke, 1995) y controladores de tráfico aéreo entre otros (Landsbergis, 1986).

El estudio sobre despachadores de trenes fue solicitado por la Administración Federal de Ferrocarriles de Estados Unidos, con el fin de determinar los niveles de carga laboral, fatiga y estrés en ese ambiente de trabajo. El estudio de campo sobre un grupo de 37 despachadores, abarcó dos tipos de operaciones de despacho: una de carga (20 despachadores) y otra de pasajeros (17 despachadores). Se tomaron medidas fisiológicas, un auto reporte del estado de bienestar, observación y registros escritos. Los participantes reportaron severos desórdenes de estrés en un nivel significativamente más alto que la población en general. Las medidas subjetivas de carga laboral se asociaron moderadamente con el número de trenes despachados y la fatiga subjetiva tuvo la menor asociación con la medida de carga laboral. Los registros subjetivos de estrés se incrementaron durante todas las rotaciones de trabajo; la fatiga reportada fue mayor al principio y al final del turno nocturno, mientras que los niveles de cortisol en la saliva, utilizado como medida de estrés, estaban dentro de los límites normales de los adultos. También los patrones de sueño resultaron normales (Popkin, Gertler, & Reinach, 2001).

El trabajo de Burke (1995), sobre llamadas de emergencias policíacas, trajo como consecuencias cambios en la formación para el afrontamiento del estrés en los policías y el personal relacionado, tales como seminarios para la gerencia del estrés, lecturas y talleres de fin de semana. El foco del estudio se centró en relacionar variables que pueden contribuir al estrés y la fatiga en las personas que atienden y procesan llamadas de emergencia policíaca, relacionándolas con la satisfacción en el trabajo, soporte social y control. Este rol es complejo, ya que deben atender personas altamente movidas emocionalmente que quieren soluciones inmediatas, dando instrucciones sobre emergencias, cuidados, atención al pánico y al estrés, transmitiendo la impresión de estar tranquilos y razonables, a la vez que transmitir a los oficiales de policía instrucciones diversas. El estudio seleccionó al azar ciudadanos ($N = 254$) que despachaban llamadas en los centros policiales de

Nueva Jersey. Los resultados mostraron que la satisfacción percibida era el factor que se relacionó más con el estrés y la fatiga emocional. Aumentando el estrés de acuerdo a la complejidad de la tarea. La pérdida de apoyo de los supervisores fue el mayor estresor, el cual se atenuaba si se complementaba con el apoyo de los compañeros. También experimentaban mayor estrés aquellos que percibían mayor pérdida de control sobre su ambiente (locus de control externo) y se sentían más exhaustos por lapsos más largos de trabajo. De la lista de estresores que los sujetos reportaron como más importantes, estuvieron el bajo estatus con su departamento, el alto nivel de responsabilidad hacia otros y la pérdida de formación recibida.

En el caso de los controladores de tráfico aéreo, Landsbergis, especialista del Centro de Educación Laboral y Director Asociado del Centro de Educación en la Salud de la Universidad de Rutgers en Estados Unidos, realizó una revisión de 20 años de investigación médica sobre el tema y señaló que este tipo de trabajo es un ejemplo clásico del debate sobre la influencia del estrés laboral en la salud y el descontento de los trabajadores (Landsbergis, 1986). Concluye que ésta es una ocupación muy estresante que puede conducir a casos de hipertensión excesiva, agotamiento psicológico y tácticas arriesgadas o desesperadas de huelgas ilegales. Concluye que la organización del trabajo y las políticas gerenciales, pueden influir como moderadores del estrés, como por ejemplo en el caso de los múltiples retrasos de los vuelos, volumen en el tráfico aéreo, baja moral, compensaciones y relaciones humanas, entre otras fuentes de estrés. Múltiples estudios que revisó, mostraron que además de la medicina y la psicología, la disciplina de las relaciones industriales podría ayudar a entender este fenómeno del estrés, así como a proporcionar soluciones para afrontarlo.

En el presente estudio se describen los eventos estresores, las respuestas de tensión ocupacional y las estrategias de afrontamiento al estrés en despachadores de carga eléctrica. Igualmente, se describen las características del ambiente

de trabajo y tareas del despachador. Se examina el efecto de variables socio-demográficas sobre el estrés. Se proporciona una explicación teórica tentativa de la situación de tensión en el trabajo, en términos del análisis conductual y se sugieren acciones para fortalecer los repertorios de afrontamiento al estrés y modificación del ambiente laboral relacionado con esta ocupación.

Los resultados se presentan de acuerdo a cuatro aspectos: el ambiente de trabajo y tareas del despachador, estresores del trabajo de despachador, efectos de las variables socio-demográficas en el estrés del despachador, incidentes críticos de estrés y estrategias de afrontamiento al estrés.

MÉTODO

Participantes

Trabajadores en entrenamiento, personal de línea y de supervisión, que cumplen labores de despacho de carga eléctrica en compañías públicas y privadas de Venezuela. Los participantes ($N = 138$) fueron todos del sexo masculino, de edades comprendidas entre 21 y 58 años ($M = 35,14$, $DE = 9,19$). El 75% proveniente de compañías públicas y el 25 % de compañías privadas. El tiempo de trabajo como despachador varió entre 1 y 29 años ($M = 8,46$, $DE = 6,41$). El 67% de los participantes tenía título de técnico superior, el 23% título de ingeniero y el restante 10% compuesto por técnicos medios o egresados de la educación secundaria. Se solicitó autorización a cada uno de ellos para utilizar los resultados obtenidos en la investigación. Todos aceptaron formar parte del estudio y se les trató de acuerdo con los principios éticos y código de conducta de los psicólogos (American Psychological Association, 2002).

Instrumentos

A partir de entrevistas grupales no estructuradas realizadas a 46 participantes de un programa de

adiestramiento (IEEE-Venezuela, 2003), se elaboró un cuestionario de los eventos estresantes que ocurren durante la jornada laboral de los despachadores de carga eléctrica. La lista inicial incluía 24 situaciones generadoras de estrés. Esta lista inicial se redactó en forma de cuestionario, en la que se agregó una pregunta abierta donde se podía identificar uno o más eventos generadores de estrés. Para cada una de las 24 situaciones listadas y la pregunta opcional, las personas podían expresar su apreciación, tanto de la frecuencia de ocurrencia en los últimos 30 días de su jornada laboral, como de la intensidad del evento generador de estrés, medida en una escala del 0 al 10. En este cuestionario 0 significa ausencia, mientras que 10 significa la máxima frecuencia e intensidad del evento generador de estrés. El instrumento final incluyó además preguntas de índole socio-demográfica, que preservaron la identidad de los participantes (Apéndice A).

Procedimiento

El Instituto de Ingenieros en Electricidad, Electrónica y Computación, capítulo de Venezuela, ofreció un programa de formación de operación de sistemas de energía eléctrica bajo condiciones de racionamiento, para despachadores de carga, provenientes de organizaciones públicas y privadas, dedicadas a la distribución de energía eléctrica en Venezuela (IEEE-Venezuela, 2003). El programa de 24 horas de duración, incluía un entrenamiento técnico de 20 horas y un módulo de 4 horas que cubría los tópicos de emociones, inteligencia emocional, estrés y conflicto. Al abordar el tópico de estrés ocupacional, los primeros 46 participantes de este programa, indicaron situaciones generadoras de estrés que podían ocurrir durante su jornada laboral. Esta lista inicial de 24 situaciones, se redactó como un cuestionario, donde se agregó una pregunta abierta que permitía a los siguientes participantes agregar eventos adicionales generadores de estrés.

En las siguientes jornadas de formación, 92 participantes del programa, contestaron al cuestionario previamente elaborado, indicando su apreciación sobre la frecuencia e intensidad de

los eventos generadores de estrés durante su jornada laboral. Estos cuestionarios, una vez recopilados, se analizaron cuanti-cualitativamente.

Los resultados se presentan de acuerdo a cuatro aspectos: el ambiente de trabajo y tareas del despachador, estresores del trabajo de despachador, efectos de las variables socio-demográficas en el estrés del despachador y estrategias de afrontamiento al estrés. Los estresores del trabajo de despachador y los efectos de las variables socio-demográficas, se analizaron cuantitativamente en términos descriptivos e inferenciales. El resto se analizó cualitativamente con los testimonios obtenidos en las entrevistas focales de grupo. Los datos cuantitativos se procesaron con un programa informático de estadística (SPSS, 1999). Los datos cualitativos se procesaron manualmente empleando análisis de contenido de los testimonios de los participantes.

RESULTADOS

Ambiente de trabajo y tareas del despachador

Los despachadores trabajan típicamente en un espacio físico aislado denominado “despacho de carga”, donde 2 personas trabajan simultáneamente durante guardias rotativas de 8 horas (diurna, vespertina, nocturna). En algunos casos se reportó que el trabajo no era rotativo sino de turno fijo. También se reportó que en algún despacho trabajaban hasta tres personas y en otro caso, un solo despachador por turno. Durante la guardia, los trabajadores permanecen sentados por largos períodos de tiempo, vigilando una consola que contiene información sobre el sistema. Realizan pausas cortas programadas o no programadas para tomar un refrigerio, ir al cuarto de baño o simplemente descansar. En la consola aparecen señales visuales, auditivas o

ambas, que proporcionan diversa información y que alertan sobre alteraciones variadas en el sistema. El despachador atiende llamadas por radio, teléfono o ambos, relacionadas con personal de la misma compañía, de otras compañías y de clientes. Como el sistema eléctrico en Venezuela es interconectado, se requiere del trabajo cooperativo de los despachadores de distintas compañías. Igualmente se ocupa de gestionar el trabajo de cuadrillas (personal operativo en campo), que realiza instalaciones, mantenimiento y mejoras a lo largo del tendido eléctrico. El despachador completa reportes rutinarios y excepcionales de acuerdo a las contingencias (sucesos o eventos mayores o menores que afectan el desenvolvimiento del sistema).

Estresores del trabajo de despachador

En la Tabla 1 se presenta la lista de los 24 eventos generadores de estrés (estresores) identificados por los participantes y ordenados en forma descendente, de acuerdo a la frecuencia de ocurrencia promedio del evento y su intensidad promedio asociada en el mes anterior a la fecha en que se completó el cuestionario.

De los 24 eventos estresores, 15 eran eventos más externos, no controlados por el operador. Por ejemplo, lluvias u otros efectos climáticos (2 ítems), teléfono o radio sonando (1 ítem), eventos relacionados a accidentes y lesiones (4 ítems), retardo en ser relevado de la guardia (1 ítem), grado de carga de trabajo (3 ítems), defectos en la consola (1 ítem), turnos de trabajo (3 ítems). Los nueve eventos restantes afectan en asuntos personales al despachador como por ejemplo, preocupaciones personales, puntualidad, quebrantos de salud, visitas inesperadas de personas, soledad, desavenencias con otros despachadores o el supervisor y problemas familiares.

TABLA 1

Frecuencia e intensidad promedio de eventos estresantes para despachadores de carga eléctrica

#	EVENTO	FRE (1-10)	INTEN (1-10)
01	Los teléfonos (radio) sonando incesantemente durante la guardia	7.64	5.57
02	Trabajar en turno diurno	5.95	5.30
03	Máximo trabajo durante la guardia	5.73	5.37
04	Trabajar en turno vespertino	5.13	3.16
05	Trabajar en turno nocturno	5.05	3.41
06	Lluvias durante la guardia	4.85	4.49
07	Una contingencia menor durante la guardia	4.70	2.90
08	Retardo en el relevo de la guardia	4.02	3.08
09	Eventos climáticos durante la guardia (dif. a lluvia)	3.16	3.95
10	Mínimo trabajo durante la guardia	3.16	2.02
11	Preocupaciones personales durante la guardia	2.32	4.21
12	Una contingencia mayor durante la guardia	1.96	5.66
13	Una consola defectuosa durante la guardia	1.92	4.86
14	Llegar tarde a la guardia	1.82	4.93
15	Cumplir con la guardia con quebrantos de salud	1.79	4.28
16	Redoblar el turno de la guardia	1.61	3.77
17	Visitas inesperadas de personas durante la guardia	1.58	2.62
18	Quedarse solo durante la guardia	1.50	3.52
19	Desavenencias con despachadores de otras compañías durante la guardia	1.34	3.25
20	Desavenencias con el compañero durante la guardia	1.34	3.23
21	Contingencias familiares durante la guardia	1.27	5.74
22	Desavenencias con el supervisor durante la guardia	1.27	3.90
23	Un accidente durante la guardia	1.10	3.43
24	Fallecimiento de personas en accidentes durante la guardia	.66	3.62

Los teléfonos (y radio) sonando incesantemente durante la guardia, trabajar en turno diurno, con máxima carga de trabajo, el turno vespertino, el turno nocturno y las lluvias, resultaron los seis eventos generadores de mayor estrés para los despachadores. Es conveniente destacar que algunos de estos eventos pueden ocurrir simultáneamente y ninguno de ellos se encuentra bajo el control del despachador. Por ejemplo, la persona puede estar trabajando en el turno diurno, con máxima carga de trabajo, bajo condiciones de lluvia y con los teléfonos (y radio) sonando continuamente.

Existen eventos estresores de baja frecuencia pero percibidos con mayor intensidad. Por

ejemplo, un accidente mayor o un problema familiar (ítems 12 y 21) ocurren con baja frecuencia y son de una intensidad sobre el promedio.

La frecuencia promedio de la suma de los eventos estresores, correspondientes a los turnos diurno, vespertino y nocturno, obtenidos de las respuestas a los ítems 2, 4, 5 (columna 1 de la tabla 1), no resultó estadísticamente diferente. En lo que respecta a la intensidad promedio de los eventos (columna 2 de la tabla 1) para los ítems acabados de mencionar, el turno diurno resulta significativamente superior a los otros dos. Así, el análisis de varianza de una vía resultó significativo cuando se compara la intensidad promedio entre los tres turnos, $F_{(2,231)} = 13,90$ ($p < .05$),

N=88. Los contrastes posteriores calculados para las medias de los grupos empleando *LSD*, indican que la intensidad promedio para el turno diurno es estadísticamente superior al turno vespertino y nocturno. No se encontraron diferencias significativas entre los turnos vespertino y nocturno ($Md=5,48$; $Mv=3,41$, $Mn=3,28$).

La frecuencia promedio de eventos estresantes para el grupo de despachadores, fue de 73 eventos estresantes durante el mes ($M=$

$73,43$; $DE=26,69$), con un mínimo de 19 eventos y un máximo de 150, para un rango de 130,6. La percepción de intensidad promedio para el grupo asociada a estos estresores fue 4 ($M= 4,37$; $DE=1,68$).

Además de estas 24 situaciones, los despachadores agregaron en la pregunta abierta otro conjunto de situaciones que generan estrés en el trabajo. Estas situaciones se presentan en la Tabla 2.

TABLA 2
Otros eventos generadores de estrés para despachadores de carga eléctrica

1. Durante los eventos el personal entra al despacho para participar y eso molesta.	2. Exceso de trabajo
3. Catástrofes y tragedias	4. Supervisión de los jefes en la sala de control ante una contingencia menor.
5. Muchas personas dentro del despacho sin hacer nada, ante eventos.	6. Visitas de entes gubernamentales/presidenciales al despacho
7. Desavenencias con mantenimiento (cuadrillas).	8. Relación trabajo/beneficios.
9. El trafico vehicular a la hora del traslado hacia el trabajo.	10. Defectos en los equipos de comunicaciones o en la comunicación.
11. Llegada y/o presencia de jefes en la sala de control ante una contingencia mayor.	12. Asistir a cita médica reservada en trabajo durante la guardia.
13. Exigencia en exceso y trabajo bajo presión.	14. Distraerse de la actividad normal por actividades a terceros.
15. Mal liderazgo del jefe directo del despacho y permanencia del mismo en el despacho.	16. Hablar de política.
17. Enfermedad propia durante la guardia.	18. Movimiento de vacaciones por deficiencia de personal.
19. Enfermedad del compañero durante la guardia.	20. Llamadas del gerente a cada rato.
21. Falta de comida/provisiones.	22. Diferentes alarmas sonoras.
23. Sentir dolor durante la guardia.	24. Paradas de mantenimiento del servicio eléctrico
25. Ausencia del relevo en días festivos.	26. Insuficiente disponibilidad de energía para suministro
27. Situación económica.	28. Alarmas falsas.
29. Realizar otras labores aparte (otro trabajo)	30. Redactar informes diarios.
31. Situación de emergencia en la guardia.	32. Presión por parte del líder.
33. Errores operacionales	

Algunos eventos estresores descritos en esta tabla, eran parecidos a los de la Tabla 1, agregándose otros relacionados al estilo de liderazgo del supervisor, situaciones laborales y beneficios contractuales, fallas en los equipos, eficiencia de sus compañeros, problemas de ingesta alimenticia, situación económica, hablar de política, parada de mantenimiento del servicio eléctrico, falsas alarmas y redactar informes.

Variables socio-demográficas y estrés en el despachador

La edad, la antigüedad, el nivel educativo y el tipo de empresa (pública o privada), no tienen efecto aislado o combinado sobre la frecuencia promedio de estrés del grupo estudiado, al analizarse con la técnica de regresión múltiple. Por otra parte, el tipo de empresa y la frecuencia promedio de estrés tienen un efecto en la predicción de la intensidad promedio de tensión percibida por parte de los despachadores ($R_{xy} = .375$; R^2 ajustado = .119; $F_{(2,79)} = 6.459$; $p < .05$). Pertenecer a una empresa pública y la mayor frecuencia promedio de estrés experimentado durante un lapso de tiempo (un mes en este caso) predicen en forma aislada y combinada la intensidad promedio de tensión percibida.

Dos de los incidentes críticos que los despachadores comentaron como hitos en el trabajo fueron: afrontar “la primera contingencia” (es decir, la primera vez que ocurre un accidente menor o mayor en una guardia) y el trabajo con las cuadrillas de mantenimiento. Todo nuevo despachador está convencido que eventualmente enfrentará una contingencia (un accidente) y la mayoría de los despachadores comentaron, que ese era el momento crucial donde el personal demuestra si podrá afrontar esas situaciones de emergencia. La primera contingencia puede ser menor o mayor (pérdidas materiales y/o humanas) y esto proporciona un mayor o menor reto para enfrentar la situación generadora de estrés.

Otro incidente crítico es el trabajo con las cuadrillas de mantenimiento. En buena medida

el despachador es co-responsable de la buena marcha de los trabajos de campo donde puede estar en riesgo la seguridad, e incluso la vida del personal de la cuadrilla, así como los bienes y personas en las áreas objeto de mantenimiento o reparación.

Estrategias de afrontamiento al estrés

Los despachadores en general discriminan cuando experimentan mayor tensión y lo relacionan con diversas alteraciones psicofisiológicas o físicas: dolores de cabeza, irritación de ojos, contracciones musculares en la espalda y sudoración. Estos son los acompañantes del estrés más reportados por el personal.

Los despachadores declararon diversas estrategias para reducir y controlar el estrés. La ingestión de bebidas alcohólicas (cerveza) y hacer ejercicio físico eran empleadas más frecuentemente luego de finalizar cada guardia. Otros preferían simplemente retirarse a casa a descansar. El retiro físico de la consola por lapsos de tiempos programados o no y la contracción y relajación de músculos, fueron las estrategias mayormente empleadas durante las guardias. Algunas compañías tienen servicios de atención psicológica para los despachadores, pero en líneas generales no existen programas o intervenciones deliberadas para ayudarlos a afrontar el estrés ocupacional.

DISCUSIÓN

Se describieron las características del ambiente de trabajo y tareas del despachador de carga eléctrica, los eventos estresores, las respuestas de tensión ocupacional, el efecto de variables socio-demográficas sobre el estrés y las estrategias de afrontamiento al estrés. El trabajo del despachador frente a la consola es análogo a un programa de evitación concurrente donde operan varias contingencias conductuales aversivas simultáneamente (Malott, Malott & Trojan, 2003, p. 294). Esto se ve agravado porque los trabajadores permanecen sentados por largos períodos de tiempo. El

despachador está cotidianamente operando un conjunto de interruptores para evitar la ocurrencia de una situación aversiva (sobrecargas o interrupciones en el sistema). Cada interruptor que el despachador debe operar, requiere de una conducta diferente que previene la aparición de una consecuencia aversiva. Se ha sugerido (Brady, Porter, Conrad & Mason, 1958), que la evitación recurrente de sucesos aversivos como las que cotidianamente enfrenta un despachador, suelen ser más dañinos para la salud, que el escape de estas situaciones una vez que ha ocurrido la contingencia y esto puede provocar inclusive el desarrollo de úlceras. En este caso, como no va a ser posible cambiar la situación de trabajo, se hace indispensable fortalecer los repertorios de los despachadores para afrontar estos inevitables estresores ocupacionales. Esto confirma lo manifestado por Hantula (2001) que identificar los programas de reforzamiento que operan naturalmente en el trabajo, contribuyen a mejorar nuestra comprensión del impacto de los estresores en la tensión ocupacional.

La mayoría de los eventos estresores no se encuentran bajo el control del despachador, lo que de acuerdo a los autores es una condición que hace más vulnerable al trabajador y lo puede llevar a conductas contraproductivas en el trabajo, agresión y rotación (Chen & Spector, 1992; Spector, 2002).

Del cuestionario auto-administrado se evidenció, que la combinación de eventos más frecuente y de mayor intensidad de tensión percibido, consiste en una situación en que los teléfonos (y comunicación a través de radio), se encuentran sonando incesantemente durante la jornada laboral. Esta situación suele ocurrir cuando hay contingencias (apagones, sobrecargas, accidentes), que ocurren por alteraciones del clima como lluvias, accidentes en torres y línea o alteraciones del suministro producidas por personas. Estas contingencias alteran el sistema y exigen el trabajo coordinado de sub-estaciones y cuadrillas de las compañías para recuperar el servicio.

De acuerdo a los resultados del análisis de varianza, la jornada diurna es la que significativamente genera mayor intensidad de eventos estresantes. No existen diferencias estadísticamente significativas en la intensidad promedio percibida de estresores entre el turno vespertino y el nocturno. Durante las entrevistas focales de grupo, los despachadores manifestaron que durante el turno diurno en general, existe mayor carga de trabajo, más interrupciones externas y esto podría estar relacionado con una mayor apreciación de intensidad de los eventos estresores. Este resultado es diferente al encontrado en el estudio sobre despachadores en ferrocarriles donde la fatiga, reportada fue mayor en el turno nocturno (Popkin, Gertler & Reinach, 2001).

Los despachadores reportaron eventos con baja frecuencia, pero con intensidad superior al promedio. Esto sugiere que es necesario mantener, tanto la frecuencia como la intensidad de los eventos estresores como variables para analizar este fenómeno.

Los resultados obtenidos en términos de medidas de tendencia central y de variabilidad de la frecuencia promedio de eventos estresantes durante un mes, puede servir de comparación para futuros estudios en otros grupos de despachadores.

Los eventos estresores adicionales descritos por los participantes (tabla 2), pueden ser añadidos al cuestionario para futuras evaluaciones, especialmente el estilo de liderazgo del supervisor, que fue el mayor estresor reportado en el estudio sobre despachadores de llamadas de emergencias policíacas (Burke, 1995).

Ninguna de las variables socio-demográficas afectó la frecuencia promedio de estrés percibido. Sin embargo, la mayor frecuencia de eventos y pertenecer a compañías del sector público, influyó en la intensidad promedio percibida. Esto podría explicarse porque la mayoría de los despachadores (75%) pertenecían al sector público. La relación entre frecuencia e intensidad debe tomarse con cautela, pues existen eventos

estresores donde no se encuentra relación directa entre la frecuencia y su intensidad.

La tensión psicológica reportada por los despachadores en su dimensión psicofisiológica (dolores de cabeza, irritación de ojos, contracciones musculares en la espalda y sudoración), confirman la ocurrencia de tensión en este grupo ocupacional.

A través de testimonios verbales de los participantes del curso de formación, en las entrevistas focales no estructuradas, también se recolectó información inicial sobre los métodos de afrontamiento al estrés durante y después de la jornada laboral, así como de dos incidentes críticos: enfrentar la primera contingencia al iniciarse en el cargo de despachador y el manejo de cuadrillas de instalación, reparación y mantenimiento desde el despacho de carga. Los medios empleados naturalmente por los despachadores para reducir y controlar el estrés (ingerir bebidas alcohólicas, ejercicio físico, descanso en la casa, retiro físico de la consola y relajación) son insuficientes y algunos inapropiados para afrontar el estrés.

Varias acciones se pueden iniciar o continuar para preservar la salud y el bienestar de los despachadores, de acuerdo a la psicología de la salud ocupacional.

En primer lugar, se sugiere revisar el ambiente de las estaciones de trabajo en los despachos. Como el operador debe permanecer sentado mucho tiempo vigilando una consola, es crítico asegurar que las sillas sean ergonómicas, que ocurran pausas programadas regulares y que la consola esté dispuesta de forma que el despachador pueda realizar su trabajo en las mejores condiciones. Estas medidas previenen o alivian enfermedades en la espalda, fatiga, cansancio de la vista, dolores de cabeza y calambres en las extremidades, entre otros desórdenes físicos que a la larga se convierten en gastos de salud que debe afrontar la compañía y debilitan las competencias de la fuerza laboral. Se sugiere igualmente revisar las condiciones físicas de iluminación, brillantez y ruido de los despachos,

que suelen afectar la productividad del despachador de acuerdo con la información proporcionada durante las entrevistas.

En segundo lugar, el entrenamiento en inteligencia emocional (reconocimiento de las emociones en uno mismo y en otros, empatía, asertividad y manejo emocional), conocimiento y aplicaciones sobre estrés, conflicto, negociación y manejo de grupos. Todo esto es recomendable para que el despachador cuente con las estrategias para identificar y afrontar las situaciones de estrés que inevitablemente va a encarar durante su trabajo cotidiano y pueda manejar las cuadrillas que eventualmente estarán bajo su responsabilidad. Esto redundará en el aumento de la productividad, satisfacción, reducción del ausentismo y menor rotación. El grupo comentó que cuatro horas eran insuficientes para su capacitación, por lo que se recomienda aumentar el tiempo dedicado a las actividades prácticas orientadas a desarrollar estrategias de afrontamiento.

La posibilidad de encuentro entre los despachadores de diferentes compañías, ya sea a través de talleres u otro tipo de reuniones, pareciera ser una buena medida para lograr mayor cohesión entre los mismos y aumentar el desarrollo intergrupual y la actitud cooperadora (Robbins, 1999, p. 460; Gordon, 1997, p. 385). Esta propuesta se generó en los talleres, por cuanto los despachadores comentaron frecuentemente, que les había sido muy útil poder conocer y compartir con otros colegas, pensando que en un futuro, si los conocían habría más confianza y menor agresividad en la comunicación.

Una medida saludable sería que las compañías fomenten actividades deportivas o recreativas que favorecieran un mejor uso del tiempo libre luego de la jornada laboral, sustituyendo la actual situación de uso inadecuado de otras alternativas como la ingesta alcohólica. Se sugiere además la formulación e implantación de acciones coordinadas a través de las diversas compañías de despacho eléctrico que operan en Venezuela, para el cuidado de la salud y bienestar de este grupo ocupacional.

En lo que concierne al cuestionario desarrollado para este estudio, se propone mantener los rangos valores de la escala de frecuencia (1 a 10) y reducir el rango de los valores actuales de la escala de intensidad de 1 a 10, a una escala de 1 a 5. Esta acción se fundamenta en las opiniones expresadas por los despachadores, quienes comentaron que se les hacía difícil discriminar la intensidad de los eventos estresores con esta escala de 10 puntos. Igualmente se propone mantener, tanto la escala de frecuencia como la de la intensidad (una vez reducidos los valores de esta escala), pues proporcionan información complementaria que enriquecería los resultados del estudio.

En Venezuela, el trabajo de despachador ha sido una posición ocupada por personas del sexo masculino y por ello no resultó extraño que todos los participantes del estudio pertenecieran a este género. Sin embargo, los despachadores comentaron que ya se comienzan a observar algunas mujeres ocupando esta posición en algunas compañías en Venezuela y a su juicio no

parecen existir limitaciones de género para ocupar esta posición.

Los resultados del estudio podrían generalizarse al universo de personas que laboran como despachadores de carga eléctrica que opera en Venezuela, pues el grupo bajo estudio constituye alrededor del 70% del total de personas dedicadas a esta ocupación en Venezuela.

Realizar estudios en otros países del continente sobre los eventos estresores y su impacto en la tensión experimentada por los despachadores, podría ser una opción para aumentar la validez externa de estos resultados. Por otra parte, los despachadores de carga eléctrica constituyen uno de los grupos ocupacionales encargados del despacho de fuentes de energía (U.S. Department of Labor, 2004). Siendo los despachadores de gas y petróleo, dos ocupaciones muy afines y considerando la importancia estratégica que tiene un adecuado suministro de fuentes de energía para los países, se sugiere ampliar el estudio para estos dos grupos de despachadores.

REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2002). Ethical principles of psychologists and code of conduct. *American Psychologists*, 57, 1060-1073.
- Beehr, T. A., Jex, S. M. & Ghosh, P. (2001). The management of occupational stress. en C. Merle Johnson, William K. Redmon & Thomas C. Mawhinney (Eds.). *Handbook of organizational performance. Behavior analysis and management* (pp. 225-254). New York: The Haworth Press.
- Brady, J. V., Porter, R. W., Conrad, D. G. & Mason, J. W. (1958). Avoidance behavior and the development of gastroduodenal ulcers. *Journal of the Experimental Analysis of Behavior*, 1, 69-72.
- Burke, T. (1995). Dispatcher stress. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 64, (10), 1-7.
- Chen, P. & Spector, P. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: An exploratory study. *Journal of occupational and organizational psychology*, 65, 177-184.
- Cox, T., Baldursson, E. & Rial-González, E. (2000). Occupational health psychology. *Work & Stress*, 14, (2), 101-104.
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice-Hall.
- Hantula, D. (2001). Schedules of reinforcement in organizational management, 1971-1994: Application, analysis and synthesis. en C. Merle Johnson, William K. Redmon & Thomas C. Mawhinney (Eds.). *Handbook of organizational performance. Behavior analysis and management* (pp. 139-166). New York: The Haworth Press.
- IEEE-Venezuela (2003). *Operación de sistemas de energía eléctrica bajo condiciones de racionamiento*. Caracas: autor.
- Landsbergis, P. (1986). Is Air Traffic Control a Stressful Occupation?. *Labor Studies Journal*, 11, (2), 117-135.
- Malott, R., Malott, M. & Trojan, E. (2003). *Principios elementales del comportamiento*. México: Prentice Hall.
- National Institute for Occupational Safety and Health (2004). *Occupational Health Psychology*. Recuperado el 15 de Octubre de 2006 de <http://www.cdc.gov/niosh/ohp.html>.

Popkin, S., Gertler, J. & Reinach, S. (2001). *A preliminary examination of railroad dispatcher workload, stress and fatigue*. (Report No. DOT/FRA/ORD-01-08). Washington, DC: Federal Railroad Administration.

Robbins, S. *Comportamiento Organizacional*. (1999). México: Prentices-Hall

Spector, P. (2002). Employee control and occupational stress. *Current Directions in Psychological Science*, 11,(4), 133-136.

SPSS (1999). *SPSS for Windows (Versión 7.5)* (Programa de computación). Chicago: autor.

U.S. Department of Labor (2004). *Power Plant Operators, Distributors and Dispatchers*. Recuperado el 15 de Octubre de 2006 de <http://www.bls.gov/oco/ocos227.htm>

Recepción: Abril de 2005

Aceptación final : Enero de 2007

APÉNDICE A

Cuestionario de situaciones de estrés para despachadores de carga eléctrica

Antigüedad como despachador: _____ Años.

Edad: _____ Años

Empresa:

ING:

TSU:

Otro (indique):

LISTA DE EVENTOS ESTRESANTES PARA DESPACHADORES DE CARGA

#	EVENTO	FRE (1-10)	INTEN (1-10)
01.	Llegar tarde a la guardia		
02.	Un accidente durante la guardia		
03.	Fallecimiento de personas en accidentes durante la guardia		
04.	Retardo en el relevo de la guardia		
05.	Una contingencia menor durante la guardia		
06.	Redoblar el turno de la guardia		
07.	Una contingencia mayor durante la guardia		
08.	Quedarse solo durante la guardia		
09.	Desavenencias con el compañero durante la guardia		
10.	Desavenencias con el supervisor durante la guardia		
11.	Desavenencias con despachadores de otras compañías durante la guardia		
12.	Los teléfonos (radio) sonando incesantemente durante la guardia		
13.	Una consola defectuosa durante la guardia		
14.	Lluvias durante la guardia		
15.	Mínimo trabajo durante la guardia		
16.	Máximo trabajo durante la guardia		
17.	Contingencias familiares durante la guardia		
18.	Cumplir con la guardia con quebrantos de salud		
19.	Preocupaciones personales durante la guardia		
20.	Visitas inesperadas de personas durante la guardia		
21.	Trabajar en turno diurno		
22.	Trabajar en turno vespertino		
23.	Trabajar en turno nocturno		
24.	Eventos climáticos durante la guardia (dif. a lluvia)		
25.	Otro: especificar		

