

# IMPACTO DE LOS ESTRESORES LABORALES EN LOS PROFESIONALES Y EN LAS ORGANIZACIONES

## ANÁLISIS DE INVESTIGACIONES PUBLICADAS

**Yeda Cirera Oswaldo - Elaine Aparecida Dias  
Valéria Rueda Elias Spers - Odair Ferraz Filho \***

**RESUMEN:** El *burnout* es un estrés de carácter persistente vinculado a situaciones de trabajo. Este artículo presenta resultados de catorce investigaciones brasileñas e internacionales en organizaciones públicas y privadas que se relacionan con el estrés laboral y el *burnout* y que se publicaron entre 1998 y 2011. Los resultados muestran que los principales estresores<sup>5</sup> en el contexto de las organizaciones están asociados a la presión del trabajo, desajustes en el clima y la dinámica organizacional, remuneración inadecuada, ausencia de apoyo del grupo y de la supervisión, falta de autonomía, relaciones interpersonales insatisfactorias, ausencia de un plan de carrera, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo, relaciones conflictivas con los superiores o falta de orientación para el desarrollo de las tareas.

**Palabras clave:** estrés laboral - burnout - estresores laborales

**ABSTRACT:** *Impact of job stress on professionals and organizations: an analysis of the published research.*

\* *Yeda Cirera Oswaldo* es Doctora en Psicología, Máster en Educación, Especialista en Gestión Avanzada en Recursos Humanos, Psicóloga. Docente de la Maestría Profesional en Administración y MBA en Gestión de Personas y Desarrollo del Capital Humano de la Universidad Metodista de Piracicaba (Brasil). Área de investigación: Calidad de Vida en el Trabajo, Salud Mental del Trabajador. Consultora y conferencista organizacional en temas como Gestión de Carrera, Administración del Estrés Laboral, Administración de Conflictos. E-mail: yedaconsult@terra.com.br

*Elaine Aparecida Dias* es Master en Administración, Especialización en Administración Financiera y de Auditoría y en Especialización en Gestión Pública. Licenciada en Ciencias de Contabilidad, profesora de educación superior y MBA en finanzas y control de la UNIMEP (Brasil). Consultora en el control en las organizaciones públicas, privadas y no gubernamentales. Miembro de la Academia de las Artes Limeirense (ALLE) (Brasil). E-mail: elaineconsult@terra.com.br

*Valeria Rueda Elias Spers* es Profesora y Doctora por la Pontificia Universidad Católica de San Pablo. Ha cursado la Maestría en Educación en la Universidad Estatal de Campiñas (Brasil). Actualmente es profesora en el Programa de Posgrado Maestría y Doctorado en Administración en la Universidad Metodista de Piracicaba – UNIMEP (Brasil) E-mail: vrueda@unimep.br

*Odair Ferraz Filho* es alumno del Programa de Posgrado de la Maestría Profesional en Administración de la Universidad Metodista de Piracicaba. Tiene un MBA en Administración de Personal y Desarrollo del Capital Humano - UNIMEP (Brasil). Graduado en mecánica de Ingeniería Industrial – UNIMEP, experiencia profesional en la gestión de producción, gestión de sistemas y gestión de recursos humanos. En la actualidad, trabaja en el desarrollo de proyectos de consultoría organizacional y docente en MBA en Gestión de Personal - UNIMEP. (Brasil) E-mail: oiferraz@unimep.br

La palabra “estrés” está reconocida por la Real Academia Española, no así la palabra “estresor” que, sin embargo, es de uso extendido en el vocabulario profesional. A efectos de mantener la fluidez de este texto, la consideramos preferible a las expresiones “factores estresantes” o “factores que causan estrés”, con la que deberíamos reemplazarla (Nota del Traductor).

The stress of burnout has a persistent character linked to work situations. The paper presents research results of fourteen Brazilian and international public and private organizations related to job stress and burnout published between 1998 to 2011. The results show that the major stressors in the organizational context are associated with pressure at work, maladjustments in climate and organizational dynamics, inadequate remuneration, lack of group support and supervision, lack of autonomy, poor interpersonal relationships, lack of career plan, unfavorable conditions at the workplace, conflictive relations with superiors and lack of orientation for the tasks.

**Keywords:** job stress - burnout - work stressors

## 1. Introducción

Con la llegada de la globalización, de los rápidos cambios en las organizaciones y de las exigencias del mercado, las empresas pasaron a exigir mejores resultados a sus trabajadores. El ambiente de trabajo dejó de ser tan solo origen de motivación, satisfacción y realización profesional y pasó a ser también fuente de preocupación, sufrimiento y enfermedad para el ser humano. El estrés relacionado con el trabajo es una variable que contribuye al surgimiento de patologías en los individuos, de manera que el tema ha despertado interés en investigadores y en la sociedad en general, a causa de su impacto en el bienestar de los empleados y, en consecuencia, en la pérdida de productividad y en los resultados organizacionales.

El estrés laboral se vincula a los eventos estresantes en el ambiente de trabajo, con exigencias mayores que las capacidades, recursos y necesidades del trabajador. Este síndrome puede ser causado por diferentes situaciones, entre ellas, la presión por el aumento de productividad, la falta de entrenamiento o los conflictos mal resueltos. La persistencia del estrés por causas laborales puede llevar al desarrollo del Síndrome de *burnout*, caracterizado como un tipo de estrés ocupacional crónico. Se trata de un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y escasa realización profesional, que puede ocurrir en ocupaciones que se orientan a la prestación de auxilio y de servicios a las personas, en las que existe una relación entre el prestador y el receptor del servicio.

Para combatir el estrés, los individuos utilizan estrategias de enfrentamiento (para encarar, para manipular, para arreglárselas) (*coping*), para intentar evitar las consecuencias físicas y psicológicas del síndrome y reaccionar de este modo contra esa perturbación.

Se han realizado estudios en el área del estrés ocupacional y del *burnout* en los diversos campos de actuación profesional, y se puede percibir en la actualidad una preocupación acerca de la influencia de las contingencias del trabajo en la salud y en el bienestar de las personas (Lipp, 2007).

Este estudio se llevó a cabo a partir de una investigación bibliográfica y de la presentación de datos secundarios obtenidos de investigaciones relacionadas con el tema del estrés laboral.

## 2. Problema de investigación y objetivo

Algunas exigencias del contexto del trabajo que se les imponen a los profesionales se relacionan con su salud, tanto en el aspecto físico como en el psicológico, al incluir una cadena de reacciones complejas a nivel biológico, psicológico y social en la que los recursos

de cada individuo se pueden agotar hasta llegar a la extenuación. Este proceso, que se inicia con el estrés ocupacional, comprende situaciones del ambiente de trabajo que amenazan las necesidades de realización personal y profesional o la salud física o mental, lo que perjudica la integración con el propio ambiente de trabajo.

En este sentido, hay una pregunta que se presenta en tales contextos:

¿Cuáles son los principales eventos estresores identificados en las investigaciones publicadas entre los años 1998 y 2011?

El objetivo de este artículo es presentar los principales conceptos teóricos que se relacionan con el estrés laboral identificando los principales factores estresores que aparecen en las catorce investigaciones publicadas.

### **3. Revisión bibliográfica**

La revisión de la literatura aborda en primer lugar el estrés y pasa después al estrés laboral y sus acontecimientos estresores, luego lo discute en su fase prolongada (*burnout*) hasta llegar a las pérdidas ocasionadas por el síndrome.

#### **Estrés**

Desde el siglo XVII, el término estrés se utiliza en la literatura inglesa para designar aflicción o adversidad. A partir de allí, apareció por primera vez el uso de la palabra estrés para señalar al complejo fenómeno compuesto de tensión, angustia e incomodidad. Ya en el siglo XVIII se produce un cambio de enfoque de la palabra, que pasa a significar acción, presión, fuerza o influencia muy fuerte sobre una persona (Lazarus, L. 1994).

Al comenzar el siglo XX el médico inglés William Osler asimiló el término estrés al trabajo excesivo. En la década de 1930, un endocrinólogo llamado Hans Selye sugirió el uso de la palabra estrés para definir a este síndrome producido por varios agentes desagradables y, de este modo, la palabra entró en la literatura médica tal como la conocemos hoy (Selye, 1952). En la revisión de sus conceptos en 1982, Selye define al estrés como un quiebre en la homeostasis del organismo, que provoca una respuesta en el comportamiento para lograr tal equilibrio (Selye, 1982). La homeostasis es un esfuerzo psicológico que busca mantener al organismo en un estado de equilibrio interno.

El estrés también se relaciona con la percepción que tiene un individuo de un estresor, lo que habitualmente se define como las condiciones o eventos que resultan en tensión. En un corto plazo el estrés percibido puede afectar las actitudes o el comportamiento de un individuo, pero es a partir de un período más prolongado que estos efectos afectan a su equilibrio (Kahn, Byosiére. 1992).

Para Selye (1956), el estrés se divide en tres fases: alerta, resistencia y extenuación. Lipp (2000) le agregó una nueva fase, denominada casi-extenuación, que estaría entre la fases de resistencia y la de extenuación.

En este modelo en la fase de alerta (1.<sup>a</sup>), el organismo está expuesto a una situación que produce tensión, se prepara para una acción de lucha o de fuga, que es esencial para la preservación de la vida. Si el estrés continúa presente por un tiempo indeterminado, la fase de alerta pasa a la de resistencia, que es cuando el organismo intenta adaptarse para restablecer la homeostasis.

En la fase de resistencia (2.<sup>a</sup>) los síntomas típicos que se presentan son problemas de

memoria, irritabilidad y sensación de cansancio constante, entre otros.

La fase de casi-extenuación (3.<sup>a</sup>) ocurre cuando el organismo está debilitado y no consigue adaptarse o resistir a los factores estresores (Lipp, 2000). En esta fase, según la autora, ocurre también un desgaste del organismo del individuo, un aumento de su vulnerabilidad a las enfermedades que emergen de ese quiebre de su resistencia, lo que hace que tenga mayor propensión a adquirir o desarrollar enfermedades.

La fase de extenuación se produce cuando el estresor es continuo y la persona no cuenta con estrategias para luchar contra el estrés, lo que hace que el organismo agote su reserva de energía adaptativa y caiga en la extenuación y en el quiebre de la homeostasis (Selye, 1982).

Se puede observar que existe una serie de respuestas y reacciones del organismo en relación con las situaciones estresoras que el individuo usa para huir, controlar o esquivar al estrés. La forma como las personas reaccionan o enfrentan al estrés está condicionada por factores personales, exigencias de la situación y recursos disponibles, y se lo conoce como *coping* (Lazarus, Folkman, 1984).

### **Estrés laboral**

Una de las principales fuentes de riesgo de estrés es el ambiente de trabajo. El estrés vinculado con el trabajo, también llamado laboral u ocupacional, se ha destacado en muchas investigaciones, ya que el trabajo puede ser tanto una fuente de satisfacción de diversas necesidades humanas, como la autorrealización, el sostenimiento de relaciones interpersonales o la subsistencia, como también una fuente de enfermedad para los trabajadores (Murta; Tróccoli, 2004).

El estrés laboral se puede definir como las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de trabajo (França; Rodrigues, 2005).

El estrés laboral puede verse también como “cualquier fuerza” que conduce a que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo (Cooper, Cooper; Eaker, 1988).

Según la concepción de Siegrist (1996), el estrés laboral se asocia al desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo. El esfuerzo en el trabajo se empeña como parte de un proceso de intercambio que se organiza socialmente, cuyas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera. Cuando existe una falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y una baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico.

### **Eventos estresores en el contexto organizacional**

De acuerdo con Baker y Karasek (2000) el estrés laboral se asocia a los factores exigencia-control relacionados con las características psicosociales del trabajo, con lo que representa un desencuentro entre las condiciones de trabajo y los trabajadores individuales. Es visible que las respuestas físicas y emocionales perjudiciales ocurren cuando las exigencias del trabajo no están en equilibrio con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Una situación de trabajo saludable sería aquella que permite el desarrollo del individuo, alternando exigencias y períodos de reposo, en una interacción dinámica entre el hombre y el

ambiente (Karasek; Theorell, 1990).

Las causas del estrés tienen sus orígenes tanto en factores ambientales como en los individuales. En relación con los primeros, el estrés se vincula a cinco categorías, a saber: factores intrínsecos al trabajo (condiciones de trabajo inadecuadas, jornadas extensas), el papel de la organización (responsabilidad excesiva, exigencias acerca del comportamiento adecuado en el desempeño de la función), relaciones en el trabajo (presiones de los superiores, falta de apoyo social de los colegas), desarrollo de la carrera (falta de seguridad en el trabajo, jubilación precoz, frustración en el desarrollo de la carrera) y estructura del clima organizacional (amenazas a la libertad y la autonomía del individuo). En lo que hace a los factores individuales, se incluyen rasgos de la personalidad, actitudes e indicadores culturales y demográficos (Cooper; Cooper; Eaker, 1988).

Carayon, Smith y Haims (1999) afirman que existen otros factores estresores vinculados con la organización, como la presión por la productividad, condiciones desfavorables en el ambiente organizacional, carencia de entrenamiento y de orientación, relación abusiva entre los supervisores y los subordinados, falta de control sobre las tareas y ciclos de trabajo ininterrumpidos, que le imponen al trabajador la obligación de enfrentar una alta demanda. Si el individuo cuenta con bajas defensas en relación con las situaciones ligadas a los factores estresores, se desencadenará el estrés ocupacional. En este caso, cuanto mayor sea la demanda y menor el control del trabajador, más probable será que se desencadene el estrés.

Para Grandjean (1998), la causa del estrés laboral es la discrepancia entre el grado de exigencia del trabajo y los recursos disponibles para asumirlo. Es un fenómeno subjetivo y depende de la comprensión individual para enfrentar las demandas vinculadas con el trabajo.

Las circunstancias que producen estrés están asociadas al contexto organizacional, tales como el período inicial de adaptación del nuevo empleado a la empresa, la comunicación deformada o deficiente que ocasiona roces innecesarios entre el personal, la distorsión en el suministro de informaciones o la falta de perspectiva de crecimiento profesional, lo que provoca que los profesionales tiendan a buscar nuevos lugares de trabajo (Delboni, 1997). En este sentido, niveles de estrés muy altos en el contexto del trabajo pueden ocasionar caídas en el desempeño y en la productividad, con pérdida de la capacidad de concentración, y hasta accidentes graves en áreas que exijan exactitud y precisión en las actividades.

### **Síndrome de *burnout***

El estrés en un estado más grave y constante también puede ser conocido como Síndrome de *burnout*, que según Trigo et ál. (2007) es un nivel de estrés ocupacional prolongado que comprende extenuación emocional, distanciamiento de las relaciones sociales y disminución del sentimiento de relación personal. Los mismos autores señalan que los individuos que trabajan en condiciones de muchas demandas psicológicas asociadas a bajo poder de decisión tienen mayor tendencia a desarrollar una sintomatología depresiva, cuando se los compara con los trabajadores que no están expuestos a esas condiciones.

El término *burnout* proviene del inglés y pretende designar algo que dejó de funcionar por extenuación de su energía. Para Covalan (1996), este síndrome se caracteriza como un estado de fatiga o frustración causado por la dedicación excesiva y prolongada a una causa y también por la falta de habilidad para encarar alguna situación. El estrés continuo relacionado con el trabajo constituye también un factor relevante para provocar trastornos depresivos y otras enfermedades, tales como síndrome metabólico, síndrome de fatiga crónica, disturbios

del sueño, diabetes y el propio síndrome de *burnout*.

Harrison (1999) considera al *burnout* como un tipo de estrés de carácter persistente vinculado a situaciones de trabajo y que resulta de la constante y repetitiva presión emocional asociada a un intenso involucramiento con personas por un largo período de tiempo. Por su parte, Freudenberger y Richelson (1980) conceptualizan al *burnout* como una respuesta emocional a situaciones de estrés crónico en función de relaciones intensas en situaciones de trabajo, con otros profesionales que presentan grandes expectativas en relación con su desarrollo profesional y su dedicación al trabajo.

De acuerdo con Trigo et ál. (1997, p. 224) “se reconoció al *burnout* como un riesgo ocupacional para profesiones que comprenden cuidados de la salud, educación y servicios personales”. Barros y Nahas (2001) señalan que el agotamiento profesional que causa el síndrome de *burnout* puede conducir a la despersonalización de la persona y, como consecuencia, favorecer el desarrollo de actitudes frías, negativas e insensibles, lo que se traduce en deshumanización, hostilidad, intolerancia y trato impersonal. Mencionan también la sensación de baja realización personal o de ineficiencia con las que los profesionales que padecen el síndrome de *burnout* tienden a experimentar una baja autoestima profesional.

### Pérdidas por el estrés laboral

El estrés laboral representa costos y pérdidas financieras, tanto para las organizaciones como para el individuo, además de incidir en otros tipos de pérdidas, como se muestra en el Cuadro 1.

**Cuadro 1** – Costos y pérdidas ocasionados por el estrés laboral

Organizaciones	Individuo
Costos de asistencia médica	Enfermedades físicas y psicológicas
Indemnizaciones	Problemas psicosociales
Rotación	Pérdida de la capacidad creativa
Desperdicio de tiempo y de material	Gastos con medicamentos
	Baja concentración
	Caída del desempeño y de la productividad
	Accidentes graves

Cuanto más elementos haya a la izquierda, son más las pérdidas sufridas por las organizaciones, cuanto más a la derecha, son los individuos los que sienten los perjuicios. Existen casos

en que las pérdidas afectan a ambos de la misma manera (caída del desempeño y de la productividad, accidentes graves) y otros en que afectan más a la persona que a la organización. En casos extremos pueden perjudicar hasta a la misma imagen de la organización (Couto, 1999).

El estrés vinculado al trabajo coloca en riesgo la salud de los trabajadores y entre el 50 y el 80 % de todas las enfermedades se relacionan con el nivel de estrés (Pelletier, 1984). El ambiente de trabajo, la estructura organizacional y las relaciones de trabajo contribuyen a moldear las respuestas individuales al estrés y la tensión y pueden ocasionarles problemas a las empresas.

Para Hespanhol (2004), en la vida del trabajador pueden surgir varias consecuencias potencialmente negativas, que pueden repercutir a nivel físico, psicológico y del comportamiento, cuando no consigue lidiar con situaciones estresantes. Se observan en el área física varias manifestaciones de dolencias que se vinculan con el estrés, tales como dolores de cabeza, rechinar los dientes, dolores de cuello y de hombro, gastritis, colitis, aumento o pérdida de peso, palpitaciones cardíacas y aumento de la presión arterial. En el área psicológica, ansiedad, insomnio y depresión. En el comportamiento aparecen tics nerviosos, hablar precipitadamente, fatiga, indecisión y pérdida de eficiencia en el trabajo.

Otros síntomas, como cansancio, perturbación, angustia, aceleración del ritmo cardíaco, pérdida de la memoria, dolores intensos de cabeza, hipertensión y dolores de la columna también se relacionan con el estrés (Robbins; Coulter, 1998).

Baccaro (1986) destaca otros síntomas, como inestabilidad emocional, incapacidad para concentrarse, ansiedad y dolores musculares.

Aunque los factores organizacionales parezcan ser los mayores generadores de estrés, pues las personas le dedican una gran parte de su tiempo de vida al trabajo, es importante destacar que, aunque puedan estar sujetos a las mismas condiciones de vida y de trabajo, algunos individuos son más propensos que otros a enfermarse, (Botega; Turato, 1996).

#### **4. Metodología**

Investigaciones y estudios en el terreno de la gestión de empresas han buscado comprender el estrés laboral por medio de sus causas y síntomas y de las estrategias para enfrentarlo adoptadas por los individuos. En esta perspectiva se analizaron catorce investigaciones desarrolladas por diferentes autores, en diferentes contextos de trabajo, durante el período de 1998 a 2011, que tratan acerca del estrés laboral y sus consecuencias para la salud del trabajador. Se trata de una investigación hecha con datos secundarios.

Por medio de los resúmenes de los trabajos se recogieron los siguientes datos informativos: año, autores, fuente de la publicación (vehículo de la comunicación científica, estado y país), muestra (profesionales investigados), organizaciones investigadas (actividad, ramo o sector) y los principales estresores organizacionales.

#### **5. Presentación y análisis de los resultados**

Los principales resultados que aparecen en el Cuadro 2 fueron extraídos de catorce investigaciones nacionales e internacionales publicadas a lo largo de catorce años, que exponen a las organizaciones investigadas y a los principales factores estresores verificados en la muestra.

**Cuadro 2 – Investigaciones relacionadas con el estrés laboral/burnout**

Año	Autores	Fuente	Muestra	Organización investigada	Principales factores estresores y consecuencias
1998	Begley	Journal of Occupational Organizational Psychology. New York, EUA.	65	Empresa en fase de fusión	Posibilidades de despido, necesidad de adaptación a la nueva cultura a causa de la fusión.
1999	Amabili y Conti	Academy of Management Journal. New York, EUA.	109	Empresa de tecnología	Presión y sobrecarga de trabajo, falta de apoyo de la supervisión, falta de incentivo de la organización, ausencia de apoyo del grupo de trabajo.
2001	Barros y Nahas	Rev. Saúde Pública. Rio Grande do Sul, Brasil.	4.225	Ramo industrial	Sobrecarga de trabajo, jefes sin preparación, clima tenso y presión en el trabajo.
2002	Tamayo y Troccoli	Rev. Estudos de Psicologia. Rio Grande do Norte, Brasil.	369	Sector bancario	Falta de apoyo organizacional, ausencia de políticas de promoción y salarios, falta de apoyo de los jefes.
2003	Mendes, Costa y Barros	Estudos e Pesq. em Psicologia. R. Janeiro, Brasil.	20	Sector bancario	Ausencia de apoyo y soporte de la gestión, problemas de relación entre los colegas de trabajo.
2004	Rossi	IV Congresso de Stress da ISMA-BR y VI Fórum Intern. de QVT. Rio Grande do Sul, Brasil.	900	Empresas del sector metalúrgico	Sobrecarga de trabajo, incertidumbre en relación con la permanencia en el trabajo.
2005	Paschoal y Tamayo	Rev. Psicologia: Teoria Pesquisa. Brasília, Brasil.	437	Empresas públicas y privadas	Relación insatisfactoria entre los colegas, falta de autonomía/control del trabajo, falta de oportunidades de crecimiento en la carrera.
2005	Silveira et ál.	Rev. Psiquiatria, Rio Grande do Sul, Brasil.	60	Batallón de la Policía Militar	Dificultades en el ejercicio de la profesión y falta de apoyo de la organización.
2006	Martins y Pinheiro	Rev. Vetor. São Paulo, Brasil.	100	Empresa del sector gráfico	Acumulación de trabajo, ambiente inadecuado, jornadas dobles.
2007	Costa, Junior y Maya	Rev. Panam. Salud Publica/Pan Am. J. Public. Health. New York, EUA.	264	Batallón de la Policía Militar	Jornadas dobles, falta de apoyo de la organización y bajos salarios.

2009	Takahashi	Dis. Maestría. Univ. São Francisco. São Paulo, Brasil.	201	Empresa de telemarketing	Sobrecarga de trabajo, acumulación de trabajo, jefes sin preparación, función poco reconocida.
2009	Oswaldo	Tesis de Doctorado. Univ. São Francisco. São Paulo, Brasil.	114	Empresas del sector metalúrgico y servicios	Presión en el trabajo, acumulación de funciones y tareas, exceso de responsabilidad, ritmo acelerado de trabajo, dificultades en la administración de conflictos.
2010	Oliveira y Santos	Rev. Sociologias. Rio Grande do Sul, Brasil.	24	Batallón de la Policía Militar	Salario inadecuado para la función, sobrecarga de trabajo, jornadas dobles, presión en el trabajo y falta de apoyo de los superiores.
2011	Koltermann, Koltermann y Horta	Rev. Saúde, Rio Grande do Sul, Brasil.	502	Sector bancario	Ritmo acelerado de trabajo, acumulación de funciones y de tareas.

Fuente: Datos elaborados por los autores

En la investigación de Begley (1998), que se realizó en una empresa en proceso de fusión que contaba con 65 empleados y en la cual se evaluó el nivel de estrés y las estrategias para enfrentarlo tres meses antes de la fusión, los principales estresores laborales se vincularon con el período de adaptación a la nueva cultura organizacional y las posibilidades de ser despedido antes de la fusión. Se identificaron algunos disturbios somáticos como el uso y abuso de alcohol y drogas después del proceso de fusión. Karasek y Theorel (1990) concuerdan con los resultados y señalan que el estrés laboral pone en riesgo a los trabajadores y perjudica su bienestar físico, psíquico y social.

Según la investigación de Amabile y Conti (1999), con 109 empleados, los principales estresores señalados fueron la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo de parte de los supervisores, la falta de incentivo de la organización y de apoyo al grupo de trabajo, con una disminución significativa de la creatividad del profesional. Para Delboni (1997), los estresores laborales se vinculan con el contexto organizacional y ocasionan caída del desempeño y de la productividad, con accidentes graves y consecuencias físicas y psicológicas para el trabajador.

El estudio de Barros y Nahas (2001) buscó investigar la asociación entre el comportamiento de riesgo, la salud y la percepción del estrés en trabajadores de la industria del estado de Santa Catarina. Los principales estresores señalados fueron la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo de los jefes, el clima tenso y conflictivo y la presión en el trabajo. La asociación que se observa entre el sexo y el comportamiento de riesgo es que los hombres presentan un riesgo mayor en relación con fumar y abusar de bebidas alcohólicas, mientras que las mujeres presentan un comportamiento de riesgo centrado en la inactividad física y el estrés. Carayon, Smith y Haims (1999) afirman que existen otros estresores laborales ligados a la organización, tales como presión en el trabajo, condiciones desfavorables del ambiente organizacional, falta de apoyo de los líderes, lo que le impone al trabajador una alta demanda que debe enfrentar.

Los resultados de la investigación de Tamayo y Tróccoli (2002), que se realizó con 369

trabajadores de ambos sexos (190 mujeres y 179 hombres), que ocupaban diferentes cargos (investigadores, empleados administrativos, técnicos y supervisores) en empresas públicas y privadas del sector bancario, ubicadas en el Distrito Federal brasileño, señalaron que la variable de apoyo organizacional, que involucra al proceso de gestión, la adecuada conducción de los jefes, el apoyo social en el trabajo y las políticas de ascenso y de salario, puede disminuir la extenuación emocional. En relación con las estrategias de enfrentamiento, el estudio mostró evidencias de que el uso de estrategias de escape incrementa la extenuación emocional. De acuerdo con Pelletier (1984) el ambiente de trabajo, la estructura organizacional y las relaciones de empleo saludables contribuyen a evitar el estrés laboral.

Mendes, Costa y Barros (2003) verificaron las estrategias para enfrentar el sufrimiento psíquico en el trabajo bancario de veinte personas. Los resultados apuntaron hacia la frustración con el trabajo, la insatisfacción con la empresa y las relaciones profesionales inadecuadas, todos vinculados con el sufrimiento. Para enfrentar al estrés se utilizan las estrategias de negación y de control por medio de mecanismos de racionalización. Contribuyendo a los resultados de esa investigación, Delboni (1997) describe que los niveles muy altos de estrés en el ambiente de trabajo ocasionan caída del desempeño, enfermedades laborales y sufrimiento en el trabajador.

En el estudio de Rossi (2004), que se realizó con 900 empleados (450 hombres y 450 mujeres) en cuatro organizaciones de tres grandes ciudades brasileñas, se muestran diferencias importantes en la percepción del estrés entre hombres y mujeres. Para las mujeres el principal factor estresante es la sobrecarga de trabajo, como tener que hacer más de lo que el tiempo o la capacidad permiten. Para los hombres, la incertidumbre en relación con el trabajo se presenta como el factor estresor más importante. Los resultados indican la existencia de un desequilibrio entre las necesidades y las capacidades de las mujeres en relación con las exigencias del trabajo.

Paschoal y Tamayo (2005) investigaron a 437 trabajadores, 249 hombres y 188 mujeres, de diferentes organizaciones públicas y privadas, ubicados tanto en el Distrito Federal como en el estado de São Paulo. Para la estadística del estrés ocupacional se utilizó la Escala de Estrés en el Trabajo (EET), compuesta por 31 ítems. Los resultados señalaron que los principales factores estresores son los psicosociales, entre los que se destacan los intrínsecos al trabajo, los aspectos de relación interpersonal, autonomía y control del trabajo y los factores relacionados con la carrera. Como explicación de los resultados se halla la teoría de Baker y Karasek (2000), que describe al estrés laboral relacionando a los factores exigencias-control con las características psicosociales del trabajo, de lo que surge un desencuentro entre las condiciones del trabajo y los trabajadores individuales.

El estudio de Silveira et ál. (2005) evaluó el *burnout* en una muestra de 60 policías civiles que trabajan en la ciudad de Porto Alegre. Los resultados sugieren que el *burnout* se relacionaba más con los factores de la organización que con el tipo de actividad que se desarrollaba. Por lo tanto, lo que esta investigación muestra es que el *burnout* tiene más que ver con una suma de factores que involucran a la organización que con la modalidad de trabajo que se lleva a cabo. Según Harrison (1999) se considera al *burnout* como un tipo de estrés de carácter persistente vinculado a situaciones de trabajo.

La investigación de Martins y Pinheiro (2006) evaluó el sufrimiento psíquico (estrés laboral) en las relaciones de trabajo. La investigación se hizo en el sector gráfico de Ceará, en una industria de formularios continuos que también tiene filiales en las ciudades de Pernambuco, Recife, Salvador, Bahia y Teresina. Los resultados mostraron un nivel de estrés

elevado con sufrimiento psíquico en las relaciones de trabajo a partir de la relación con la organización. Los resultados también demuestran que los síntomas de orden psicológico que se presentaron afectan al desempeño y la productividad de la organización. Al concordar con los resultados, Cooper, Cooper y Eaker (1988) señalan que los factores intrínsecos de la organización, tales como condiciones de trabajo empobrecidas, jornadas extensas de trabajo y duplicación de turnos pueden ocasionarle sufrimiento psíquico al trabajador.

En su investigación, Costa, Junior y Maia (2007) procuraron diagnosticar la incidencia y la fase del estrés en policías militares de la ciudad de Natal, además de establecer el predominio de la sintomatología física y mental. Se investigó una muestra de 264 individuos extraída de una población de 3.193 militares del Comando de Policía de la capital. Los resultados presentaron una proporción de 52,6 % de policías sin síntomas de estrés, mientras que el 47,4 % presentaron sintomatología. Del 47,4 % con estrés, el 3,4 % se encontraba en la fase de alerta, 39,8 % en la fase de resistencia, 3,8 % en la fase de casi extenuación y 0,4 % en la fase de extenuación. Se registraron síntomas psicológicos en 76 % de los policías con estrés, y síntomas físicos en 24 % de ellos. Para Hespanhol (2004), varias consecuencias potencialmente negativas podrán aparecer en la vida del trabajador cuando no consigue lidiar con situaciones de estrés, que pueden repercutir en el nivel físico, psicológico y del comportamiento.

El estudio de Takahashi (2009), que investigó la vulnerabilidad al estrés laboral de 201 operadores de telemarketing de una empresa ubicada en el interior de São Paulo, cuya muestra se componía de 86,6 % de mujeres y 13,4 % de hombres, señaló su vulnerabilidad al estrés laboral. Los hombres presentaban cifras más elevadas en el factor clima organizacional; las mujeres, en el de sobrecarga de trabajo.

Oswaldo (2009) investigó la vulnerabilidad al estrés laboral en 114 administrativos de dos empresas del ramo metalúrgico y cinco prestadores de servicios localizados en el interior del estado de São Paulo. Los resultados indicaron que el 78 % se encontraban en fase de casi extenuación y 22 % en fase de resistencia. Los principales estresores laborales estaban asociados a la presión en el trabajo, como acumulación de funciones y de tareas, exceso de responsabilidad, ritmo acelerado, nuevas metas y dificultad en la administración de conflictos. De acuerdo con el estudio, Murta y Tróccoli (2004) definen al estrés laboral como situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal y profesional o para su salud física y mental.

Oliveira y Santos (2010) investigaron el estrés laboral en policías. Participaron de la investigación 24 policías militares de dos batallones de la Policía Militar del Estado de São Paulo. El promedio de edad fue de 33 años y 5 meses, la edad mínima fue de 18 años y la máxima de 50. El género masculino representó el 79,2 % de la muestra y el femenino el 20,8 %. Los resultados pusieron en evidencia que el 91,7 % de los participantes se sentían estresados siempre o a veces; una parte, el 41,7 %, relató haber reaccionado en forma impulsiva alguna vez; el 88,3 % se sentían siempre o a veces cansados emocionalmente después de un día de trabajo; el 62,5 % afirmaron que a veces percibían que estaban agresivos en el trabajo; 20,8 % ya habían pensado en el suicidio y el 8,3% nunca se sentía realizado con la profesión. Los principales estresores laborales citados fueron el bajo salario en relación con la función, sobrecarga de trabajo, doble jornada de trabajo y presión constante de los superiores.

El estudio de Koltermann, Koltermann y Horta (2011) investigó la preponderancia del estrés ocupacional en bancarios y las fuentes de estrés en el ambiente de trabajo. El estudio incluyó a bancos estatales y privados de Pelotas/RS y de las ciudades de la región de cobertura del Sindicato de los Trabajadores en Establecimientos Bancarios (SEEB-Pel). Fue

posible entrevistar a 502 bancarios. En lo relativo al estrés, el 14,7 % de los bancarios se encontraba en fase de alerta, el 45,6 % en fase de resistencia y el 18,1% en fase de extenuación. Los eventos estresores de las categorías moderado y alto demostraron una asociación significativa a todas las fases del estrés ( $p=0,00$ ). Se registraron mayores niveles de estrés en las mujeres y en las personas con mayor carga horaria de trabajo.

Un análisis global de los datos que se presentan en el Cuadro 2, extraídos de las catorce investigaciones nacionales e internacionales, demostró que los principales eventos estresores identificados están asociados a la presión en el trabajo y al clima y la dinámica organizacional, que comprende remuneración inadecuada, ausencia de apoyo del grupo y de la supervisión, falta de autonomía, relaciones interpersonales insatisfactorias, ausencia de plan de carrera, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo, relaciones conflictivas con superiores y falta de orientación para las tareas.

## 6. Conclusión

El estrés se relaciona con una cadena de reacciones complejas a nivel biológico, psicológico y social, que comprende circunstancias en las cuales los recursos de cada individuo se pueden agotar hasta la extenuación. Los síntomas de estrés no se presentan de forma inmediata o dominante, existen fases en que esa perturbación persiste hasta llegar a una situación más aguda, con quiebre total de la resistencia y extenuación física y psicológica.

Un ambiente de trabajo amenazador para las necesidades de realización personal y profesional del individuo o para su salud física y mental desencadena el estrés laboral y puede causar el *burnout* cuando existen situaciones de estrés crónico y persistente.

Las investigaciones publicadas entre los años 1998 y 2011, de autores brasileños e internacionales, muestran que los principales eventos estresores relacionados con las organizaciones están asociados a la presión en el trabajo y al clima y la dinámica organizacional. Ante los resultados obtenidos se admite que el estrés laboral en una de las principales causas del proceso de enfermedad del trabajador y que pone en riesgo su salud física y psicológica, lo que genera pérdidas a los propios individuos y a las organizaciones. Se citan entre estas el consumo de cigarrillos, bebidas alcohólicas y drogas; la disminución significativa de la creatividad; la inactividad física; el sufrimiento psíquico; la impulsividad; la agresividad y el cansancio físico, entre otros.

Se admite que aún no se encuentra una causa común que motive el estrés laboral porque los eventos estresores varían según las condiciones y ambientes de trabajo y pueden desencadenar reacciones diferentes en cada persona, tanto de amenaza potencial como de alternativa de enfrentamiento al estrés; por lo tanto, cualquier trabajador está sujeto al estrés y cada organismo reacciona de forma diferente para enfrentarlo.

*Recibido: 15/05/12. Aceptado: 08/07/12.*

## BIBLIOGRAFÍA

- Amabile, T. M.; Conti. R. "Changes in the work environment for creativity during downsizing" en *Academy of Management Journal*. New York, USA, 1999, Vol. 42, pp. 630-640.
- Baccaro, A. *Introdução geral à administração – administração ontem e hoje*. São Paulo, Vozes, 1986.
- Baker, D.; Karasek, R. A. *Stress: Occupational health recognizing and preventing work-related disease and injury*. 4ª ed. Philadelphia, 2000.

- Barros, G. V. M.; Nahas, V.M. “Comportamento de risco, auto-avaliação do nível de saúde e percepção de estresse entre trabalhadores na indústria” en *Revista Saúde Pública*, Rio Grande do Sul, 2001, 6ª ed., pp. 554-570.
- Begley, T. M. “Coping strategies as predictors of employee distress and turnover after an organizational consolidation: a longitudinal analysis” en *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 1988, Vol. 71, pp. 305-329, New York- USA.
- Belasco, S.C.A.; Sesso, C.C.R. “Qualidade de vida: princípios, focos de estudo e intervenções” en Diniz Dp; Schor N. (Org.). *Qualidade de Vida - Guias de Medicina Ambulatorial e Hospitalar* - UNIFESP-EPM. São Paulo: Manole, 2006. Vol. 1, pp. 1-10.
- Botega, N. J.; Turato, E. R.. “Psiquiatria e Medicina Interna” en Almeida, Osvaldo Pereira de; Dratcu, Luiz; Laranjeira, Ronaldo. (Org.) *Manual de Psiquiatria*. Rio de Janeiro, Guanabara Koogan, 1996.
- Carayon, P.; Smith, M. J.; Haims, M. C. “Work organization, job stress, and work-related musculoskeletal disorders” en *Human Factors*, 1999. Vol. 41, pp. 644-663.
- Codo, W.; Vasques-Menezes, I. “O que é burnout?” en Codo, W. (Org.), *Educação: Carinho e trabalho*. Rio de Janeiro, Vozes, 1999, pp. 237-255.
- Cooper, C.; Cooper R.; Eaker, L. *Living with stress*. Londres, Penguin Books, 1988.
- Costa, M.; Junior, A. H.; Maia, E. “Estresse: diagnóstico dos policiais militares em uma cidade brasileira” en *Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health*, 2007, Vol. 21(4).
- Couto, H. A. *Stress e qualidade de vida*. Rio de Janeiro, COP, 1999.
- Covalan, M. A. “Stress Ocupacional do Psicólogo Clínico: seus sintomas, suas fontes e as estratégias utilizadas para controlá-lo” en Lipp, M.E.N. (Ed.). *Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupo de risco*. Campinas: Papirus, 1996.
- Delboni, T. H. *Vencendo o stress: como melhorar as relações de trabalho para viver melhor*. São Paulo, Makron Books, 1997.
- França, A.C.L.; Rodrigues L.A. *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. São Paulo, Atlas, 2005.
- Freudenberger, H. J.; Richelson G. “Burnout: the high cost of high achievement” en *New York: Anchor Press*, 1980.
- Gradjean, E. *Manual de ergonomia*. Porto Alegre, Bookman, 1998.
- Harrison, B. J. “Are you to burn out?” en *Fund Raising Management*, 1999, Vol. 30 ( 3), pp. 25-28,
- Hespanhol, A. “Burnout e stress ocupacional” en *Revista Portuguesa de Psicossomática*, 2004. Vol. 7.
- Kahn, R.L.; Byosiére, P. “Stress in organizations” en *Handbook of Industrial & Organizacional Psychology*. Palo Alto, 1992, pp. 571-650,.
- Karasek, R.; Theorell T. *Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York, Basic Books, 1990.
- Koltermann, P. A; Kolterman, P.A; Horta, L.B.T.E. “Estresse Ocupacional em Trabalhadores Bancários: Prevalência e Fatores Associados” en *Revista Saúde*, 2011, Vol. 37, n.2. Jul/dez.
- Lazarus, R. S.; Lazarus, N. N. *Passion and Reason*. New York, Oxford U.Press, 1994.
- Lazarus, R. S.; Folkman, S. *Stress, appraisal and coping*. New York, Springer, 1984.
- Lipp, M. *Inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp*. São Paulo, Casa do Psicólogo, 2000.
- Lipp, M. E. N. (Org). *O Stress está dentro de você*. São Paulo, Editora Contexto, 2007.
- Malasch; Schaufeli, W. B.; Leiter, M. P. “Job Burnout” en Fiske, S. T.; Schacter, D. L.; Zahn-Waxler, C. (Ed.) *Annual Review of Psychology*. 2001, Vol. 52, pp.397-422,
- Malasch, C. “Burnout: a multidimensional perspective” en Schaufeli, W. B.; Malasch, C.; Marek, T. (Ed). *Professional Burnout: recent developments in theory and research* . Washington, DC., Taylor Francis, 1993, pp.19-32.
- Martins, O. C. J.; Pinheiro, C. A. A. “Sofrimento psíquico nas relações de trabalho” en *Psic: Revista Vetor Editora*, (São Paulo), 2006. Vol. 7, nº1.
- Mendes, M. A.; Costa, P. V.; BARROS, R. C. P. “Estratégias de Enfretamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. Estudos e Pesquisas” en *Psicologia*, 2003, Vol. 1, nº 3, pp.29-43. Rio de Janeiro. Brasil.
- Murta, G. S.; Tróccoli, T. B. “Avaliação de Intervenção em Estresse Ocupacional” en *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 2004, Vol. 20, pp.39-47.
- Oswaldo, Y. C. *Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho, Coping, Depressão e Qualidade de Vida: Evidências de Validade*. Tese de Doutorado. Universidade São Francisco, 2009.
- Oliveira, L, K; Santos, M, L. “Percepção do Stress em Policiais Militares” en *Revista Sociologias*. Porto Alegre, 2010, nº 25, pp. 224-250.
- Paschoal, T.; Tamayo, A. “Impacto dos valores laborais e da interferência família – trabalho no estresse ocupacional” en *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 2005, Vol. 21(2), pp. 173-180.
- Pelletier, K. R. *Healthy people in unhealthy places: stress and fitness at work*. New York, 1984.

- Robbins; S.; Coulter; M. *Administração*. Rio de Janeiro, Prentice Hall, 1998. 5ª ed,
- Rossi, A. M. "Homens X mulheres: o preço do stress" en *Trabalho apresentado no IV Congresso de Stress da ISMA-BR e VI Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho*. Porto Alegre, 2004.
- Schaufeli, W.B.; Enzmann F. "The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis". Londres, Taylor, 1998.
- Selye, H. *The story of the adaptation syndrome*. Montreal, Acta, 1952.
- \_\_\_\_\_. "History and present status of the stress concept" en *London The Fress Press*, 1982.
- \_\_\_\_\_. *The stress of Life*. New York, McGraw-Hill, 1956.
- Siegrist, J. "Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions" en *J Occupational Health Psychology*, 1996, Vol. 1, pp. 27-41.
- Silveira, M. N.et ál. "Avaliação de *burnout* em uma amostra de policiais civis" en *Revista Psiquiatra*, Rio Grande do Sul, 2005. Vol. 2.
- Tamayo, R. M.; Tróccoli, T.B. "Exaustão emocional: relações com percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho" en *Revista de Estudos de Psicologia*. Rio Grande do Norte, 2002, Vol.7.
- Takahashi, T. L. *Avaliação da Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho em Operadores de Telemarketing*. Dissertação de Mestrado. Universidade São Francisco, 2009.
- Trigo, T. R. et ál. "Síndrome de *burnout* ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos" en *Rev. Psiq. Clin.* 2007, Vol. 34, nº 5, pp. 223-233.