

# POR LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO

## LA ESTRATEGIA DE LA OIT

Begoña Casanueva Urcullu/Vittorio di Martino  
Departamento de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo,  
Oficina Internacional del Trabajo

### INTRODUCCIÓN

Las alteraciones psicológicas constituyen una de las principales causas de incapacidad laboral. En los Países Bajos, 116 personas cada día —una persona cada cuatro minutos durante la jornada laboral— reciben un diagnóstico de este tipo. Las empresas norteamericanas están afrontando cada vez con mayor frecuencia solicitudes de indemnización presentadas por trabajadores que sufren estrés laboral. Un estudio realizado en 1990 por el Instituto de Compensaciones Laborales del estado de California indica que, entre 1979 y 1988, las solicitudes de indemnización por estrés aumentaron en un 700 por ciento. Para el Gobierno australiano, las solicitudes de indemnización por razones de estrés representan el 4 por ciento del total de solicitudes. En España, el número total de suicidios, que indica en gran manera la angustia y el malestar experimentados en la sociedad, aumentó significativamente entre 1982 y 1985, pasando de 1.499 a 2.150. Incluso en países como Canadá, donde la cobertura de la seguridad social es muy amplia, las solicitudes de indemnización por estrés son cada vez más frecuentes y se están convirtiendo en un asunto de creciente preocupación.

Dada la extensión que está alcanzando el fenómeno del estrés laboral, se presta cada vez mayor atención a las medidas necesarias para combatir y prevenir sus consecuencias negativas. En este sentido, está surgiendo una nueva tendencia basada en dar una respuesta activa al estrés y que pone énfasis en las medidas preventivas y en la eliminación de sus causas, más que en el tratamiento de sus consecuencias.

De acuerdo con dicha tendencia, este artículo presenta un panorama general de la prevención del estrés profesional. La información que se expone a continuación está basada en la publicación *Conditions of Work Digest on Preventing stress at work*, Ginebra, 1992, elaborada por la Oficina Internacional del Trabajo, de España (OIT) y que será traducida al español por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, de España (INSHT). Con el objetivo de la lucha contra el estrés profesional desde un punto de vista preventivo, esta publicación analiza conceptos, tendencias y acciones a nivel internacional, incluidos estudios de casos sobre programas establecidos en la empresa. La OIT, siempre interesada en la prevención del estrés en el trabajo, está actualmente preparando una serie de manuales prácticos dirigidos a los trabajadores de profesiones especialmente expuestas al estrés. Una primera serie cubrirá diez categorías de trabajadores, entre las que figuran el personal de enfermería, los operarios de plataformas flotantes, los controladores aéreos, los trabajadores manuales de la cadena de montaje y los conductores de autobús.

### RAZONES PAR PREVENIR EL ESTRÉS LABORAL: LA EXTENSIÓN DEL PROBLEMA Y SU COSTE

**E**l estrés es un problema global y creciente que afecta a todos los países y a todas las profesionales y categorías de trabajadores.

Es cada vez más evidente que el estrés no atañe únicamente a los países industrializados, como se ha considerado a menudo, sino también a los países en desarrollo. Los datos que se presentan a continuación dan una idea de la magnitud del problema en estos últimos. Una importante empresa minera de la India con más de 80.000 empleados

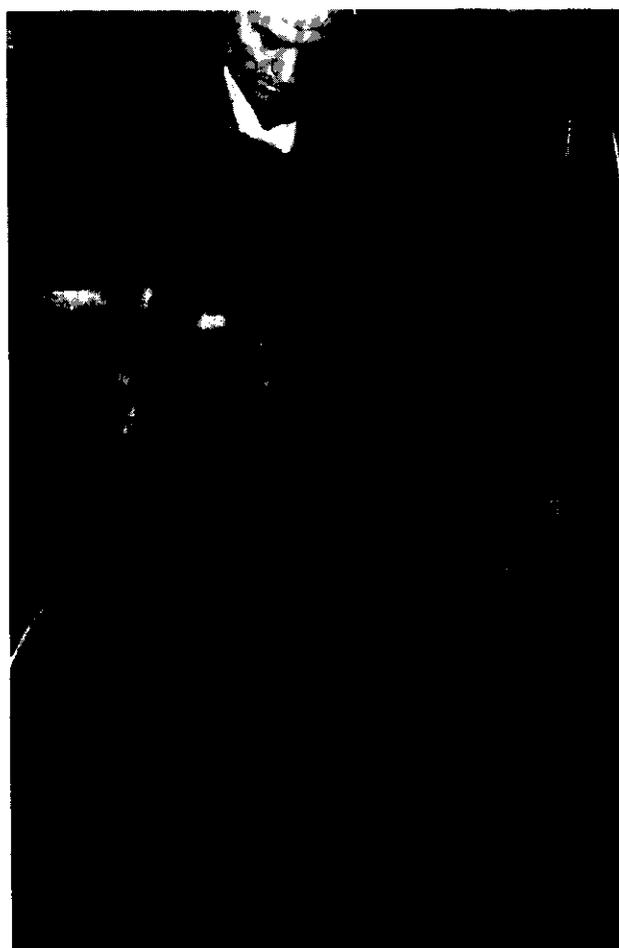
ha introducido programas contra el estrés dirigidos a las diferentes categorías de personal. En Sudán, los resultados de las investigaciones han revelado niveles importantes de estrés entre los trabajadores nocturnos de panaderías. Un estudio llevado a cabo recientemente en Brasil, entre el personal de enfermería de un hospital del área de São Paulo, ha revelado que el 60 por ciento del personal se quejaba de síntomas que tenían relación con el estrés, tales como tensión, fatiga y agotamiento.

Asimismo, cada día se sabe con más certeza que una amplia y creciente variedad de trabajadores está expuesta al estrés. La lista que aparece a continuación, elaborada por el Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de

Manchester, contiene algunos ejemplos de profesionales que alcanzan o exceden el índice 6 en una escala de clasificación del estrés de 0 a 10.

Mineros	8,3
Policías	7,7
Trabajadores de la construcción	7,5
Pilotos de líneas aéreas	7,5
Periodistas	7,5
Dentistas	7,3
Médicos	6,8
Enfermeros	6,5
Conductores de ambulancia	6,3
Músicos	6,3
Profesores	6,2
Directores de personal	6,0

Un problema tan extendido supone un gran coste tanto para el individuo, al provocar incapacidad física y mental, como para las empresas y la sociedad, debido al absentismo, al bajo rendimiento, a las solicitudes de indemnización, a los seguros de enfermedad y a los gastos directos en servicios médicos que el estrés ocasiona.



En lo que respecta al individuo, el estrés provoca un gran desgaste para el organismo y repercute en su salud. Insomnio, ansiedad, cefaleas, alergias y fatiga crónica aparecen como manifestaciones frecuentes. El estrés puede igualmente contribuir al desarrollo de hipertensión, úlcera péptica, alteraciones cardíacas, afecciones musculares y óseas, e incluso alteraciones del sistema inmunológico. De la misma manera, ciertos estados de depresión y neurosis, así como el abuso de alcohol y drogas, están relacionados con períodos de estrés, lo que tiene una influencia en la incidencia de accidentes, homicidios y suicidios. Consideradas conjuntamente, estas alteraciones son responsables de un gran número de enfermedades, incapacidades y muertes.

El coste económico del estrés para las empresas y la sociedad se puede ilustrar con datos de diferentes países. Se ha estimado que durante 1987 y 1988, el absentismo causado por el estrés costó al Reino Unido alrededor de 5.000 millones de libras al año. Las estadísticas indican que en este país se pierden alrededor de 30 millones de días de trabajo por año debido a problemas neuróticos, cifra que no tiene en cuenta los días perdidos por alteraciones psicósomáticas, es decir, alteraciones físicas originadas o agravadas por problemas psicológicos o relacionados con el estrés. Para el Gobierno australiano, el coste de las indemnizaciones por estrés constituye el 16 por ciento del gasto total de indemnizaciones. En los Estados Unidos, el número de reclamaciones por estrés laboral en 1988 representó el 15 por ciento del total de solicitudes de indemnización, y la indemnización media fue el doble de la pagada por daños físicos. Una estimación del coste de las indemnizaciones por estrés mental en el estado de California dio cifras de 263 y 383 millones de dólares en 1985 y 1987, respectivamente.

## CÓMO COMBATIR Y PREVENIR EL ESTRÉS LABORAL

Teniendo en cuenta que lo que se pretende es prevenir el estrés, y no simplemente tratar sus consecuencias negativas, la solución ideal para combatir el estrés laboral consistiría en erradicar sus causas. Sin embargo, los factores que provocan estrés son múltiples y la eliminación de todos ellos es prácticamente una utopía. Por lo tanto, la lucha contra el estrés profesional desde un punto de vista preventivo ha de estar centrada en el lugar de trabajo y tener como objetivo la eliminación de tantas causas como sea posible, de forma que pueda reducirse el estrés existente y prevenirse su aparición en el futuro. Como este objetivo no siempre puede lograrse en un corto período de tiempo, una estrategia válida en el proceso de prevención del estrés consiste en reforzar la capacidad del individuo para hacer frente al problema, de forma que sea capaz de tolerar mejor el estrés.

De manera general, la acción dirigida a combatir y prevenir el estrés profesional se puede sistematizar en varias



etapas. La primera de ellas estriba en entender y aclarar lo que se está intentando combatir. A continuación, hay que advertir las señales —los signos y los síntomas— que indican que el estrés está instaurándose y reconocer la necesidad de actuar. Seguidamente, hay que identificar las causas concretas de estrés y evaluar sus consecuencias. Por último, una vez se ha adquirido cierto conocimiento sobre el problema, es el momento de actuar de manera preventiva, es decir, tomando medidas para eliminar los factores causales, sin olvidar que al mismo tiempo hay que tratar de mejorar la habilidad personal para afrontar el problema.

### Aclarar el concepto

Aunque resulta difícil definir el término estrés, uno de los primeros pasos que debe darse para combatir este problema consiste en tratar de entender qué es y cómo se desarrolla.

Sin entrar en los detalles del debate subsistente en cuanto a la definición de estrés, se considera que este concepto gira en torno a la idea de la respuesta que se pone en marcha en el individuo para hacer frente a las exigencias tanto físicas como psicosociológicas que percibe del exterior. Esta respuesta dependerá de una combinación de elementos diferentes, como son la naturaleza de las exigencias, las características del propio individuo y el apoyo que éste reciba.

Hay que tener en cuenta que toda persona necesita ciertos estímulos, diferentes en cada caso, para reaccionar de manera efectiva. Cuando los estímulos recibidos son los adecuados, el individuo es capaz de actuar de forma equilibrada y dinámica. El estrés tiende a aparecer cuando los estímulos, por ser demasiados o no ser suficientes, sobrepasan el límite de la persona en cuestión y se prolongan durante un tiempo hasta desembocar en alteraciones físicas y psicológicas.

La respuesta fisiológica a los estímulos estresantes es un proceso que ocurre en tres etapas:

**Respuesta primaria (luchar o escapar) o estado de alarma.** Al percibir un factor estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la acción, es decir, para luchar contra el estímulo estresante o esca-

par de él. El sistema nervioso simpático se pone en marcha dando lugar a una serie de reacciones en el organismo, como son dilatación de las pupilas, sequedad de la boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia respiratoria y cardíaca y de la presión arterial, disminución de la secreción gástrica, aumento de la liberación de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina, etc. Una vez que el estímulo desaparece, el sistema nervioso parasimpático toma el relevo, restableciéndose las condiciones normales. Esta reacción transitoria es necesaria y no resulta perjudicial, siempre y cuando el organismo tenga tiempo suficiente para recuperarse.

### Respuesta secundaria o estado de resistencia.

Cuando la exposición a factores estresantes de los cuales el individuo no puede escapar continúa, lo cual es frecuente en la vida laboral, el organismo no tiene tiempo para recuperarse; sin embargo, continúa reaccionando para tratar de hacer frente a la situación. Así, se sigue utilizando la energía proveniente de las diferentes reacciones metabólicas y, a menos que el organismo sea capaz de adaptarse a esta situación y de resistirla, empezarán a manifestarse alteraciones cada vez más graves.

**Estado de agotamiento.** Tras una exposición larga y continuada a factores estresantes, la energía de adaptación se agota, por lo que el organismo no es capaz de mantener un equilibrio y de resistir la situación, y el individuo entra entonces en un estado que puede desembocar en alteraciones graves.

### Reconocer su existencia y la necesidad de acción

Conviene hacer hincapié en la importancia de un diagnóstico precoz del estrés. Resulta fundamental detectar el problema antes de que se agrave y de que provoque alteraciones físicas y mentales, importantes y, en algunas ocasiones, irreversibles. Reconocer que el estrés está instaurándose y admitir la necesidad de actuar es un paso primordial para comenzar a combatirlo.

Aunque el estrés se encuentre en una fase incipiente, es fácil detectarlo porque provoca numerosos síntomas y signos, tanto en el individuo como en el ambiente laboral. Cada uno de estos síntomas y signos puede deberse a factores diferentes, pero la presencia de varios de ellos al mismo tiempo indica que se sufre estrés y que es necesario intervenir.

Los síntomas y signos que ayudan a reconocer que el estrés está apoderándose de una persona y que es preciso actuar se pueden clasificar en físicos, mentales o emocionales, y de conducta.

**Físicos:** boca y garganta secas, tensión muscular, lumbalgia, dolor cervical, cefaleas, indigestión, diarrea o estreñimiento, tics, insomnio, hipertensión, palpitaciones, opresión respiratoria, alergias cutáneas, etc.;

**Mentales o emocionales:** preocupación excesiva, ansiedad, falta de confianza en uno mismo, sentimiento de

inutilidad, melancolía, olvidos, sobresaltos, labilidad emocional, soñar despierto, falta de concentración, etc.

**De conducta:** irritabilidad, intranquilidad, conducta impulsiva, dificultad para tomar decisiones, equivocaciones frecuentes, aumento repentino del uso de tabaco y de alcohol, etc.;

Entre los signos que se pueden observar en el lugar de trabajo para descubrir precozmente la aparición del estrés se encuentran los siguientes: poca disposición para asumir responsabilidades, quejas numerosas sin presentar soluciones, falta de relación personal con los compañeros, dificultad para realizar tareas corrientes, llegar tarde y salir temprano, dolor de cabeza y malestar gástrico frecuentes, aumento en el número de accidentes y fallos, y distracciones frecuentes.

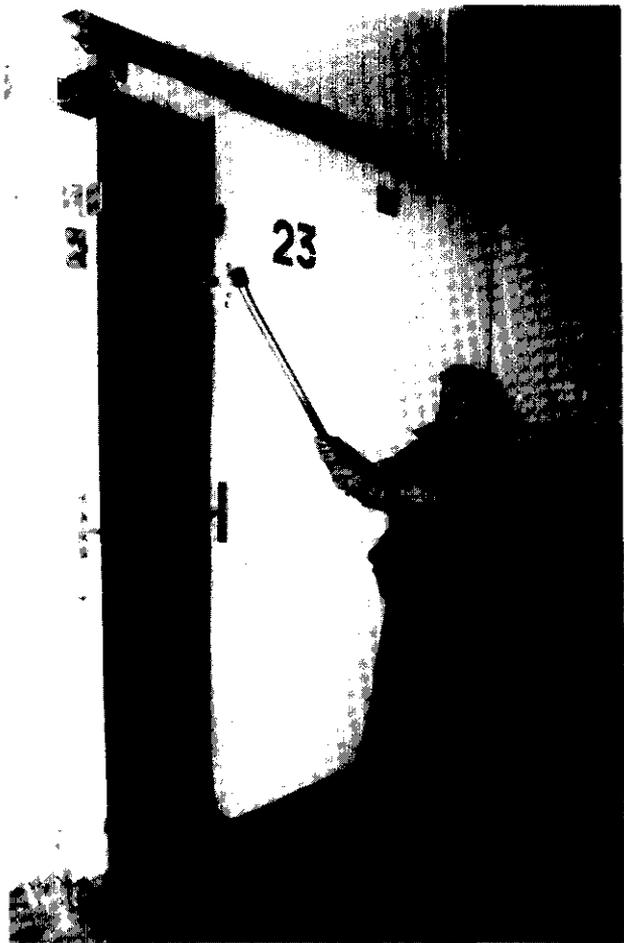
Cuando no se lleva a cabo un diagnóstico precoz del estrés y la situación se prolonga, las alteraciones y complicaciones tanto físicas como mentales pueden ser importantes. Así, hay pruebas de que la exposición a factores estresantes durante un largo período de tiempo tiene una relación directa con la aparición de trastornos digestivos y, en particular, con el desarrollo de úlceras gástricas y duodenales. Igualmente, el estrés está directamente relacionado con alteraciones cardiovasculares, especialmente con afecciones de las arterias coronarias, las cuales constituyen actualmente una de las principales causas de muerte e incapacidad. Por otra parte, se sospecha que el estrés es un factor coadyuvante en el desarrollo de la diabetes e, incluso, que puede favorecer la susceptibilidad al cáncer.

### Identificar las causas y valorarlas

Para poder combatir el estrés de manera efectiva habrá que conocer los factores que lo están provocando, relacionados tanto con la situación laboral como con las características del propio individuo, y, al mismo tiempo, habrá que evaluar la magnitud de sus consecuencias.

Los factores del lugar de trabajo, ya sea aislados o considerados conjuntamente, que provocan estrés son muy variados. Por una parte, pueden derivar principalmente de la relación del individuo con su entorno psicosociológico. Entre éstos, se encuentran todos aquellos factores relativos al nivel de autonomía y responsabilidad, la carga de actividades, la organización de las diferentes actividades, la organización del tiempo de trabajo y la relación con otros colegas. Por otra parte, pueden estar relacionados con el ambiente físico de trabajo. El ruido, la mala iluminación, la temperatura y la humedad inadecuadas, las vibraciones y el espacio reducido son ejemplos de factores estresantes de este tipo.

Con el fin de explicar la interacción de los diferentes factores estresantes en el trabajo y de predecir sus consecuencias para la salud y la conducta de los trabajadores, Robert Karasek (Universidad de Massachusetts) ha desarrollado el modelo **exigencia/control**. Básicamente, este modelo introduce la noción de **control del trabajador sobre su actividad** —que comprende la capacidad de



decisión— y estudia su influencia en el concepto global de **exigencias en el trabajo**. Según ese modelo y a grandes rasgos, se puede decir que existe gran riesgo de estrés laboral cuando la situación de exigencias elevadas se combina con la de poca capacidad de control del trabajador sobre su actividad y, por el contrario, hay poco riesgo de estrés cuando el trabajador tiene control sobre su actividad a pesar de que las exigencias de la misma sean elevadas; en cualquier caso, la dificultad radica en encontrar un equilibrio.

De esta forma, se puede entender que, contrariamente a la creencia popular, haya una gran incidencia de enfermedades vinculadas con la tensión nerviosa entre los obreros de la cadena de montaje y los trabajadores manuales debido a factores tales como las tareas repetitivas, la falta de control y la poca capacidad de decisión en su trabajo. Igualmente, actividades como la minería resultan muy estresantes por las exigencias físicas y de producción y el nocivo ambiente físico de trabajo que llevan consigo. Por otra parte, todas aquellas profesiones en las que se desarrollan tareas que exigen una rápida adaptación a situaciones imprevistas o de urgencia, entre las que se puede citar a los policías, los periodistas, los médicos y los enfermeros, pueden estar sometidas a un gran estrés.

En relación con las características personales, hay que tener en cuenta la susceptibilidad individual al estrés. Todo el mundo tiene capacidad para soportar un cierto límite de estrés, pero cada persona tiene un grado de tolerancia diferente —que depende entre otros factores de su carácter, temperamento y personalidad, de su entorno social y cultural, de su condición física, y de su experiencia adquirida— y, por esta razón, reacciona de manera distinta. En cuanto al sexo, las posibles diferencias entre hombres y mujeres frente al estrés laboral no parecen estar en función de una desigualdad biológica, sino más bien de su entorno social y cultural. Por citar algún ejemplo, en numerosas ocasiones, las mujeres trabajadoras han de soportar, además de la carga derivada de la jornada laboral, aquella que resulta de las responsabilidades familiares; por otra parte, todavía existen casos de discriminación laboral y salarial, de acoso sexual en el trabajo y de desempeño de puestos de trabajo poco calificados, que perjudican a las mujeres y favorecen la progresión del estrés en este grupo.

Para valorar las causas de estrés laboral, con el fin de tomar una decisión en cuanto a las medidas apropiadas para eliminarlas o reducirlas, existen varios instrumentos de evaluación que se refieren a aspectos relacionados tanto con la situación laboral como con el individuo. Algunos ejemplos de instrumentos de evaluación que resultan útiles en este sentido son: cuestionarios que incluyen aspectos laborales y de salud; hojas de control para determinar el bienestar, el contenido del trabajo y las relaciones sociales; tests psicológicos y fisiológicos; y sistemas de registro administrativo para evaluar, por ejemplo, el absentismo y la incapacidad.

### Tomar medidas

Llegados a este punto y antes de tomar una decisión sobre las medidas que deben ponerse en práctica para combatir el estrés en el lugar de trabajo, habría que tener en cuenta que, al ser el estrés un fenómeno que envuelve aspectos muy diversos, no existe una solución simple para resolverlo. Además, resulta imposible proporcionar una solución única y general para tratar el estrés, dadas las características de cada caso particular.

Si se considera que el estrés nace del desequilibrio existente entre la presión impuesta por los factores del medio ambiente y la capacidad del individuo para soportar esta presión, dicho desequilibrio se puede corregir, bien modificando los factores externos de forma que se adapten mejor al individuo, bien reforzando la habilidad del individuo para soportar la situación.

Así, las medidas para combatir y prevenir el estrés deben centrarse en primer lugar en la situación laboral, con el objetivo de disminuir las exigencias y aumentar el control en el trabajo, y seguidamente en el individuo, con el fin de reforzar su capacidad para hacer frente a la situación.

Con respecto a la situación laboral, las medidas pueden estar dirigidas a los numerosos aspectos de la organización y del medio ambiente de trabajo. A continuación se presentan algunos de estos aspectos que comprenden a su vez diversos elementos a los que debe prestarse atención:

- el contenido de las tareas y el control sobre las mismas: ritmo y carga de trabajo, revalorización del trabajo, ampliación de tareas, rotación en el trabajo, independencia y responsabilidad de los trabajadores, etc.
- las relaciones sociales: comunicación, participación, supervisión, etc.
- la relación de empleo: seguridad en el empleo, posibilidad de promoción, salario, horarios de trabajo, vacaciones y licencias, etc.
- las condiciones físicas de trabajo: ergonomía, iluminación, ruido, temperatura, riesgos, etc.

En relación con el individuo, las medidas que aumentan su capacidad para controlar la situación, y que pueden resultar muy útiles especialmente cuando se aplican en combinación con las medidas mencionadas anteriormente, pueden tener como objetivo, en primer lugar, variar la percepción individual de los factores estresantes, en segundo lugar, modificar los patrones de respuesta a estos factores y, por último, tratar los efectos provocados por el estrés. Estas medidas incluyen respectivamente:

- Información, educación y formación, asesoramiento profesional, etc.
- dieta, ejercicio físico, ejercicios de relajación y meditación, pasatiempos, aficiones, etc.
- tratamiento médico, asistencia socio-psicológica, rehabilitación, etc.

En general, y teniendo en cuenta las diferencias individuales, cada persona debe examinar sus posibilidades de reducir la presión que el estrés le está ocasionando, con el fin de descubrir el mejor procedimiento para solucionar el problema. Para ello, ha de tratar de identificar aquellos factores del lugar de trabajo que le están causando un problema y estudiar la forma en que puede alterarlos, ya sea a corto, medio o largo plazo. Al mismo tiempo, ha de analizar las reacciones que los factores estresantes le están provocando y descubrir la manera en que puede modificar estas reacciones.

### PROGRAMAS PREVENTIVOS EN LA EMPRESA

Las empresas y organizaciones pueden adoptar actitudes muy diferentes ante el estrés. En muchos casos, no se reconoce el problema y no se le presta ninguna atención; otras veces, se utiliza el estrés como un medio para forzar a los trabajadores, suponiendo que así van a resultar más productivos; en otros casos, se reconoce el problema y la necesidad de intervenir, pero la acción se dirige hacia las consecuencias negativas ya instauradas y no hacia los factores que están provocando el estrés; y, finalmente, en algunas ocasiones, se están desarrollando programas dirigidos principalmente a reducir las causas potenciales de estrés. Este tipo de programas de control y de prevención del estrés profesional, que pretende lograr resultados positivos a largo plazo, es afortunadamente cada vez más frecuente y está demostrando además su rentabilidad económica.

Como ejemplo, a continuación se presentan de forma esquemática los resultados de varios programas que se han puesto en marcha en diversas empresas de todo el mundo y que están dirigidos a diferentes categorías de trabajadores. A pesar de que estos programas difieren en cuanto a la acciones llevadas a cabo para combatir el estrés profesional, todos ellos tienen en común el hecho de pretender atacar el problema en su origen, tratarlo de manera preventiva y sistemática, y evaluar los resultados de la intervención a largo plazo.

**Programa dirigido a controladores aéreos (Italia).** Este programa, en el que participaron 1.536 empleados, se basaba en la introducción progresiva –de 1983 a 1990– de medidas para mejorar la planificación del trabajo en cuanto a los sistemas de control y de gestión del tráfico aéreo, así como los horarios de trabajo, las pausas, el trabajo en equipo, los turnos, la condición física de los trabajadores, la vigilancia médica y el ambiente físico de trabajo, incluida la ergonomía. Se advirtió que, durante el período mencionado, la incidencia anual de riesgo de colisión aérea disminuyó de manera considerable (casi en un 50 por ciento), a pesar del continuo aumento del tráfico aéreo en el mismo período (de un 35 por ciento). Se observó además una respuesta psicológica positiva entre los trabajadores y un mayor rendimiento.

**Programa dirigido a directivos y trabajadores de la cadena de montaje de una compañía manufacturera multinacional de alta tecnología (México).** Este programa abarcaba a 130 directivos y a 3.600 trabajadores de la cadena de montaje. Gracias a la participación sustancial de todas las partes interesadas en, primeramente, el análisis de la organización del trabajo y de la responsabilidad individual y, seguidamente, la decisión sobre las medidas correctivas que debían adoptarse, se logró disminuir en un año la incidencia de enfermedades psicosomáticas entre los directivos (en un 17 por ciento) y entre los trabajadores de la cadena de montaje (en un 15 por ciento). Asimismo, disminuyó el absentismo, mejoró el ambiente general de trabajo y aumentó la productividad de la compañía.

**Programa dirigido a trabajadores manuales en una industria de ensamblaje eléctrico (Suecia).** Este programa se basaba en la ampliación de tareas, la revalorización del trabajo, la rotación en el trabajo, y la formación y educación del personal como medidas para mejorar la organización del trabajo y el control de los trabajadores sobre el mismo. Su puesta en práctica en un grupo de 20 trabajadores hizo posible en un período de 18 meses reducir de manera significativa la renovación de la mano de obra (del 39 al 0 por ciento) y el absentismo (del 14 al 2 por ciento). Al mismo tiempo, el número de entregas de material en los plazos determinados aumentó (del 10 al 98 por ciento), lo que refleja un incremento de la productividad. Posteriormente, el mismo programa se extendió, no sólo a otros departamentos de la misma empresa, sino también a otras filiales de la misma. En julio de 1992, 540 grupos de

trabajadores de esta compañía en Suecia habían participado en el programa.

**Programa dirigido a trabajadores postales (Reino Unido).** Este programa, basado en el establecimiento de un servicio de asistencia socio-psicológica a los empleados, fue iniciado en otoño de 1986. El objetivo principal del programa consistía en aumentar la capacidad de los trabajadores para hacer frente a los factores estresantes de su trabajo. Dos años después del establecimiento de este servicio, se observó una disminución importante de la ansiedad (del 29 por ciento), la depresión (del 40 por ciento) y las alteraciones psicosomáticas (del 40 por ciento) sufridas por los trabajadores. Igualmente, se redujo el absentismo (en un 60 por ciento).

**Programa dirigido a funcionarios de la administración pública (Canadá).** Este programa, establecido en 1988, demuestra la utilidad de la formación, en aspectos como comunicación, participación, apoyo y métodos de control, para prevenir las alteraciones de la salud y de la conducta derivadas del estrés. Desde enero de 1988 hasta mayo de 1990, 1.397 trabajadores, incluidos 377 directivos, participaron en el programa. Gracias a la formación y a la educación recibidas, aumentó el estado de salud de los trabajadores, disminuyeron sus problemas psicosomáticos y mejoraron las relaciones entre el personal. Además, el índice de absentismo entre los funcionarios que participaron en el programa se redujo (en un 10 por ciento), mientras que entre los que no tomaron parte aumentó (en un 4 por ciento).

**Programa dirigido a obreros y directivos de una compañía minera (India).** Entre 1988 y 1991, 204 obreros y 404 directivos participaron en este programa de formación. A través de actividades tales como la realización de cuestionarios, la organización de presentaciones, la participación en reuniones, el asesoramiento individual y la práctica de técnicas de relajación, se consiguió que los trabajadores desarrollaran estrategias de reducción del estrés relacionadas con los aspectos cualitativos y cuantitativos de la organización del trabajo. En el grupo de los obreros, mejoró la respuesta a los factores estresantes del medio ambiente de trabajo (entre un 25 y un 50 por ciento, dependiendo de la actividad realizada) y su capacidad para hacer frente a los turnos laborales (en un 50 por ciento), y se redujo el absentismo. Entre los directivos, disminuyeron sensiblemente los problemas de salud (en un 40 por ciento). Como dato adicional, el hábito de fumar se atenuó en los dos grupos.

### LEGISLACIÓN Y REGLAMENTOS CON CARÁCTER PREVENTIVO

Las medidas legislativas y reguladoras constituyen una herramienta útil para combatir el estrés profesional, ya que establecen las bases y sirven como referencia para la acción. A pesar de que, por el momento, estas medidas

son escasas, las leyes y los reglamentos de diversos países cuentan con disposiciones que, en mayor o menor grado, contribuyen a la prevención del estrés laboral.

En varios países, se han adoptado disposiciones legislativas que toman en consideración aquellos factores del lugar de trabajo que significan un riesgo desde el punto de vista psicológico y social. Algunas de estas disposiciones son de carácter general, como por ejemplo las que aparecen en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, de 1970, de los Estados Unidos en la que se considera la investigación de los factores psicológicos en el trabajo, y la Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo, de 1974, del Reino Unido, en la que se observa tanto el bienestar físico como el mental. En esta última, la definición de "lesión a la persona" comprende cualquier merma o deterioro del estado físico o mental de una persona.

De manera más significativa y efectiva, en algunos países existe una normativa relativa al medio ambiente de trabajo que tiene como objetivo la identificación de problemas relacionados con el estrés y los tipos de medidas preventivas que deben aplicarse. En Noruega, la Ley del Medio Ambiente de Trabajo, de 1977, enmendada en 1987, introduce modificaciones fundamentales en cuanto a la vida laboral que se refieren directamente al estrés en el trabajo. En Suecia, este aspecto innovador se encuentra aún más desarrollado en la Ley del Medio Ambiente de Trabajo, enmendada en 1991, que, entre otras cuestiones, establece lo siguiente:

- las condiciones de trabajo deberán adaptarse a las diferentes circunstancias físicas y psicológicas de las personas;
- la tecnología, la organización del trabajo y el contenido del trabajo deberán ser concebidos de manera que los empleados no estén expuestos a cargas físicas o mentales que puedan dar lugar a enfermedades o accidentes. El mismo criterio deberá aplicarse a las formas de remuneración y de organización del tiempo de trabajo. Deberá evitarse o limitarse el trabajo estrictamente controlado o compulsivo.

Asimismo, son relevantes las disposiciones legislativas existentes en varios países que hacen referencia a la información de los trabajadores y de sus representantes, así como a la consulta y la negociación con los mismos, en materia de salud y de medio ambiente en el trabajo.

En este sentido, la Directiva del Consejo de la Comunidad Europea, de 12 de junio de 1989, sobre la introducción de medidas para fomentar mejoras en la seguridad y

la salud de los trabajadores en el trabajo, destaca el papel fundamental de la provisión de información y adiestramiento, así como la importancia de desarrollar una política de prevención global y coherente y de adaptar el trabajo al individuo.

Igualmente, el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (num. 155), señala que la cooperación entre la dirección de la empresa y los trabajadores de la misma y/o sus representantes es un elemento esencial de las medidas para la promoción de la seguridad y la salud en el lugar de trabajo. Se indica además que estas medidas deberán tener en cuenta las relaciones existentes entre los componentes materiales del trabajo y las personas que lo ejecutan o supervisan, y la adaptación de la maquinaria, del equipo, del tiempo de trabajo, de la organización del trabajo y de las operaciones y procesos a las capacidades físicas y mentales de los trabajadores. La Recomendación sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 164), que complementa este convenio, contiene una serie de disposiciones que también tienen relación con la prevención y el control del estrés laboral.

### CONCLUSIÓN

La lucha contra el estrés en el trabajo es un gran desafío que deberán afrontar los gobiernos, los empleadores y los trabajadores en los próximos años. El estrés profesional no puede seguir considerándose como un problema ocasional y personal que se remedia con medidas paliativas. Este problema se está convirtiendo en un fenómeno global que afecta a todas las categorías de trabajadores, a todos los lugares de trabajo y a todos los países, y que implica un coste cada vez mayor para el individuo, la industria y la sociedad. Por ello, la preocupación por el tema está aumentando y la población en general es cada día más consciente de la necesidad de adoptar medidas innovadoras y eficaces para combatir el estrés. En este sentido, la OIT propone una acción preventiva basada en la eliminación de las causas del estrés, con el fin de reducir el estrés presente y de prevenir su aparición en el futuro y, como organismo tripartito, alienta la participación activa de todas las partes —empleadores, gobiernos y trabajadores— de manera global, dado el carácter multifacético del estrés, y sinérgica, para que la acción resulte eficaz. Las empresas que probablemente tengan más éxito en el futuro serán aquellas que ayuden a los trabajadores a hacer frente al estrés y que acondicionen el lugar de trabajo para adaptarlo mejor a las aptitudes humanas.