



Protección de la
Salud de los Trabajadores
Serie No. 6

Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo

**Un riesgo moderno en un
ambiente de trabajo tradicional**

**Consejos para
empleadores y representantes
de los trabajadores**



World Health
Organization

Protección de la Salud de los Trabajadores

Serie No. 6

Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo

Un riesgo moderno en
un ambiente de trabajo tradicional

Consejos para empleadores y
representantes de los trabajadores



**World Health
Organization**

Catalogación por la Biblioteca de la OMS

Houtman, Irene.

Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores / Irene Houtman, Karin Jettinghoff, Leonor Cedillo.

Serie protección de la salud de los trabajadores; N° 6

1. Estrés - prevención y control. 2. Lugar de trabajo 3. Países en Desarrollo

I.Jettinghof, Karin. II. Cedillo, Leonor. III. Title.IV.Title: Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. V.Series.

ISBN 978 92 4 359165 0 (Clasificación NLM: WA 250)

ISSN 1729-3510

© **Organización Mundial de la Salud, 2008**

Se reservan todos los derechos. Las publicaciones de la Organización Mundial de la Salud pueden solicitarse a Ediciones de la OMS, Organización Mundial de la Salud, 20 Avenue Appia, 1211 Ginebra 27, Suiza (tel.: +41 22 791 3264; fax: +41 22 791 4857; correo electrónico: bookorders@who.int). Las solicitudes de autorización para reproducir o traducir las publicaciones de la OMS - ya sea para la venta o para la distribución sin fines comerciales - deben dirigirse a Ediciones de la OMS, a la dirección precitada (fax: +41 22 791 4806; correo electrónico: permissions@who.int).

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, por parte de la Organización Mundial de la Salud, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites. Las líneas discontinuas en los mapas representan de manera aproximada fronteras respecto de las cuales puede que no haya pleno acuerdo.

La mención de determinadas sociedades mercantiles o de nombres comerciales de ciertos productos no implica que la Organización Mundial de la Salud los apruebe o recomiende con preferencia a otros análogos. Salvo error u omisión, las denominaciones de productos patentados llevan letra inicial mayúscula.

La Organización Mundial de la Salud ha adoptado todas las precauciones razonables para verificar la información que figura en la presente publicación, no obstante lo cual, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ni explícita ni implícita. El lector es responsable de la interpretación y el uso que haga de ese material, y en ningún caso la Organización Mundial de la Salud podrá ser considerada responsable de daño alguno causado por su utilización.

Las opiniones expresadas en la presente publicación son responsabilidad exclusiva de los autores cuyo nombre se menciona.

Printed in France

Serie protección de la salud de los trabajadores No. 6

Autores

Irene Houtman

Karin Jettinghoff

TNO Work and Employment

Polarisavenue 151

2130 AS Hoofddorp,

Países Bajos

Leonor Cedillo

Investigadora en Salud Ocupacional

Caballocalco 35 – 7

Coyoacán, 04000, D.F.,

México

Editores Técnicos y Colaboradores

Evelyn Kortum, Salud Ocupacional, Salud Pública y Medio Ambiente, Organización Mundial de la Salud, Ginebra, Suiza

Stavroula Leka, Instituto de trabajo, Salud y Organizaciones, Universidad de Nottingham, Reino Unido

Jane Bowring, Corporativo Salud y Vida en el Trabajo, Ginebra, Suiza

Diseño de portada

Tuula Solasaari-Pekki, Instituto Finlandés de Salud Ocupacional

Diseño

Linda Puiatti, www.lindapuiatti.com

Otros títulos de la Serie de Protección de la Salud de los Trabajadores:

No 1 Prevención de los riesgos para la salud derivados del uso de plaguicidas en la agricultura

No 2 Comprender y aplicar el análisis económico en la empresa

No 3 La Organización del trabajo y estrés

No 4 Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo

No 5 Prevención de trastornos músculo esqueléticos en el lugar de trabajo

No 7 Guía práctica para el uso de los resultados de investigación para mejorar la calidad de la práctica de la salud ocupacional (solamente en inglés)

www.who.int/occupational_health

PREFACIO

El presente folleto sobre estrés relacionado con el trabajo en los países en desarrollo en parte de la “Serie Protección de la Salud de los Trabajadores”, es publicado por el Equipo de Salud Ocupacional de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Agradecemos a TNO Work & Employment en los Países Bajos, Centro Colaborador de la OMS en Salud Ocupacional, por la autoría de este folleto como parte del Plan de Trabajo Global de los Centros Colaboradores en Salud Ocupacional de la OMS

El propósito de este folleto es concientizar a los empleadores y representantes de los trabajadores sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. El estrés en el trabajo es motivo de preocupación creciente en los países en desarrollo debido a cambios importantes en el mundo moderno; dos de los más significativos son el proceso de globalización y la naturaleza cambiante del trabajo. Crear conciencia en una etapa temprana parece ser de suma importancia debido a que el estrés laboral es también un problema que está lejos de ser resuelto en los países desarrollados e industrializados.

Aunque el enfoque de este folleto es en los países en desarrollo, el problema del estrés laboral es significativo en los países en transición, sujetos a cambios económicos y sociales rápidos y drásticos (por ejemplo en Rusia), donde hay una demanda creciente de adaptación a los trabajadores, la transformación de los valores tradicionales, la reorientación del sistema de salud ocupacional y, generalmente, condiciones pobres de trabajo. Tradicionalmente, el enfoque de las iniciativas de Salud y Seguridad Ocupacional es en las exposiciones químicas, biológicas y físicas, mientras que los riesgos psicosociales en el trabajo y sus causas son muy descuidados y sus consecuencias poco comprendidas en la medida en que pertenecen al contexto de los países en desarrollo. La división actual entre las condiciones laborales y el ambiente de trabajo (físico) hace más difícil la inclusión e identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo, de identificar para la mayoría de los profesionales de la Salud y Seguridad Ocupacional.

Expresamos nuestro agradecimiento a los siguientes expertos por su aportación sustancial al presente folleto:

Akhat B. Bakirov, Instituto de Investigación en Salud Ocupacional y Ecología Humana Ufa, Bashkortostan, Federación Rusa

Dudan Bohdan, Instituto Nofer de Medicina Ocupacional, Lodz, Polonia

Michael Ertel, Instituto Federal de Seguridad y Salud Ocupacional, Berlín, Alemania.

Alexandra Fleischmann, Enfermedades No Comunicables y Salud Mental, Organización Mundial de la Salud, Ginebra, Suiza

David Gimeno, Centro del Suroeste para la Salud Ocupacional y Ambiental, Escuela de Salud Pública de la Universidad de Texas, Estados Unidos de América

Margaret Grigg, Enfermedades No Comunicables y Salud Mental, Organización Mundial de la Salud, Ginebra, Suiza

Emilia Ivanovich, Centro Nacional de Higiene, Ecología Médica y Nutrición, Sofía Bulgaria

R. Srinivasa Murthy, STP-Salud Mental y Rehabilitación de los Servicios Psiquiátricos, Ciudad Naser, Egipto

Stephen Palmer, Centro para el Manejo de Estrés, Londres, Inglaterra

Julieta Rodríguez-Guzmán, Universidad El Bosque, Bogotá, Colombia

Johannes Siegrist, Universidad de Dusseldorf, Departamento de Sociología Médica, Alemania

CONTENIDO

CAPÍTULO 1	
Introducción al problema	1
CAPÍTULO 2	
Efectos de la globalización y la naturaleza cambiante del trabajo	4
CAPÍTULO 3	
Definición del estrés relacionado con el trabajo	10
CAPÍTULO 4	
Un modelo sobre el estrés relacionado al trabajo	12
CAPÍTULO 5	
Manejando el estrés laboral: un acercamiento escalonado	20
CAPÍTULO 6	
Pensar globalmente – actuar localmente	32
CAPÍTULO 7	
Los papeles del empleador y/o los representantes de los trabajadores	34
CAPÍTULO 8	
Observaciones finales	36

Capítulo 1

INTRODUCCION AL PROBLEMA

El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales ante ciertos aspectos extremadamente abrumantes o exigentes en el contenido, organización y ambiente de trabajo. Cuando las personas experimentan estrés laboral, a menudo se sienten tensas y angustiadas y sienten que no pueden hacer frente a las situaciones. Debido a la globalización y a los cambios en la naturaleza del trabajo, las personas en los países en desarrollo tienen que lidiar con un aumento en el estrés laboral. En los países industrializados las personas están más familiarizada con lo que es el estrés laboral y cómo manejarlo (p. ej. OMS, 2005; OMS, 2003), sin embargo, en los países en desarrollo, puede que este no sea el caso. Aunque en los países en desarrollo, han llevado a cabo investigaciones, particularmente en América Latina, no existen suficientes estudios a profundidad que analicen por completo tanto las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro. Junto a las dificultades existentes para controlar otros riesgos laborales mejor conocidos, existe poca conciencia sobre el estrés laboral y pocos recursos para combatirlo.

Al lidiar con el estrés laboral en los países en desarrollo es necesario entender ciertos aspectos culturales. Por ejemplo, la espiritualidad y la religión, seguido por los rituales comunitarios, suelen ser más importantes que la adquisición de bienes y posesiones materiales o dinero. Para las mujeres trabajadoras, los recursos sociales para cuidar a sus familias están disponibles, generalmente, en el sector de la economía formal. Sin embargo, los recursos para la logística de la vida diaria no suelen estar al día con la tecnología utilizada en la comunidad y los servicios privados existentes en los países desarrollados, tales como el pago de cuentas por correo, teléfono o Internet. Aún cuando este tipo de servicios existen en algunos países, la mayoría de los trabajadores no tienen acceso a ellos. Por lo tanto, las tareas de la rutina diaria suelen consumir mucho tiempo y ser desalentadoras.

El nivel de desarrollo en la mayoría de los países en desarrollo implica diferencias drásticas entre las áreas rurales y urbanas en cuanto a la disponibilidad de recursos, ingresos y empleos. La globalización y los tratados comerciales con los países desarrollados y del Banco Mundial, han traído como resultado una disminución de la inversión en actividades agrícolas. Como consecuencia, junto al crecimiento poblacional, la mano de obra en áreas urbanas y suburbanas, donde se han establecido la industria y los servicios, ha

crecido enormemente. Por otra parte, la desregulación ha sido un requisito del proceso de globalización, lo que se ha traducido en menor protección a los derechos del trabajador, en particular los beneficios de salud y retiro, así como una reducción en la seguridad de empleo. Como resultado, hay un aumento del desempleo y subempleo y la gente acepta trabajos por debajo de su nivel.



Además, suele darse el caso de que el poder en las instituciones y compañías está distribuido en forma desigual. Más aún, para los individuos en países en desarrollo, el contexto, por lo general, juega un papel determinante en su percepción, atribución y conducta y piensan a menudo que la causa y control de resultados están determinados por circunstancias externas. Tales aspectos culturales tienen influencia sobre lo que la gente percibe como buenas condiciones de trabajo. Cuando la única opción es aceptar la autoridad o perder el empleo, los trabajadores suelen aceptar condiciones laborales por debajo del estándar porque saben que el mercado de trabajo es de los empleadores.

En los países en desarrollo la mayor parte de la fuerza de trabajo está autoempleada, ocupada en pequeñas compañías o industrias familiares. Pertenecen al “sector informal” de la economía. Estas compañías o individuos carecen a menudo de los recursos e infraestructura para proteger a sus trabajadores y a sí mismos del estrés laboral y es difícil

acercarse a los grupos de trabajadores de dichas empresas para ofrecerles información y asistencia. Además, la carencia de desarrollo de políticas relacionadas a los riesgos psicosociales y estrés laboral, hace difícil a las compañías de cualquier tamaño llevar a cabo estrategias de control efectivas para tratar con estos asuntos. La situación empeora por la falta de cobertura de los servicios de salud ocupacional. La OMS estima que a nivel mundial sólo entre el 5 y 10% de los trabajadores en los países en desarrollo y entre el 20 y 50% de los trabajadores en países industrializados (con pocas excepciones) tienen acceso a servicios de salud ocupacional adecuados (OMS, 2003). Los problemas relacionados con los aspectos psicosociales en el trabajo son atendidos en raras ocasiones aún cuando los servicios están disponibles.

El estrés laboral en los países en desarrollo suele empeorar por un amplio espectro de factores que van más allá del aspecto laboral, que van desde la inequidad de género, pocas formas o medios de participación, y un pobre manejo de la contaminación industrial, hasta el analfabetismo, parasitosis y enfermedades infecciosas, higiene y sanidad deficientes, desnutrición, condiciones de vida deficientes, sistemas de transporte inadecuados y pobreza en general. Problemas abrumadores ligados a la globalización son el desempleo, subempleo y autoempleo, la precariedad de las condiciones de trabajo debidas a los nuevos sistemas de organización del trabajo y liberalización de las relaciones industriales. La globalización ha llevado a una inequidad creciente y a una prioridad decreciente con relación a los aspectos sociales en muchas partes del mundo.

Como se menciona en el prefacio, el propósito de este folleto es aumentar la conciencia del estrés laboral entre los empleadores y representantes laborales en los países en desarrollo, el cual es un tema de creciente preocupación debido a los cambios importantes en el mundo moderno, siendo dos de los más significativos, la globalización y la naturaleza cambiante del trabajo.

Este folleto se enfoca en:

- los efectos de los procesos de globalización y la naturaleza cambiante del trabajo
- un modelo y definición del estrés relacionado con el trabajo
- manejo de estrés relacionado con el trabajo, y
- considerar posibilidades de acción para los interesados (empleadores y empleados)

Capítulo 2

EFFECTOS DE LA GLOBALIZACIÓN Y LA NATURALEZA CAMBIANTE DEL TRABAJO

La globalización se define como “un aumento en la actividad económica mundial como consecuencia de la liberalización del comercio y la eliminación de las barreras a la transferencia de capitales, bienes y servicios a través de las fronteras nacionales” (Rantanen, 2000).

Los efectos de la globalización se han observado a nivel internacional y nacional como sigue:

Al nivel internacional:

- Aumento en las transacciones económicas
- Aumento en la inversión extranjera
- Incremento en el comercio internacional mundial - multinacionales gigantescas como en el sector de banca y seguros, la manufactura, la producción de petróleo y materias primas, son operadores clave en este proceso de globalización.

Al nivel nacional:

- Compañías fragmentadas y pequeñas unidades independientes descentralizadas
- Actividades derivadas a unidades mas pequeñas
- Organización laboral más flexible
- Relaciones industriales más flexibles (en específico los acuerdos de contratación)

“La globalización ha traído consigo el crecimiento de la inequidad y la disminución de la prioridad de la dimensión social en muchas partes del mundo” (Rantanen, 2000). En otras palabras, la globalización y desregulación han resultado en un aumento en la brecha entre ricos y pobres y en la exclusión y marginalización de los obreros particularmente en los países en desarrollo.

En teoría, la globalización pretende proveer más empleos para trabajadores de bajos ingresos en los países en desarrollo, y a cambio este trabajo contribuye al ingreso nacional del país, lo cual a su vez financiará los servicios sociales y de salud, de entrenamiento y educación, de investigación, de cultura y demás actividades nacionales. Sin embargo, los

países en desarrollo enfrentan el reto de lidiar con la naturaleza cambiante del trabajo, tal como el aumento en la fragmentación del mercado laboral, la demanda de contratos más flexibles, aumento en la inseguridad laboral, pautas de alto rendimiento, horarios de trabajo largos e irregulares, bajo control sobre el proceso del trabajo y sus satisfactores y salarios bajos, aunado a los nuevos riesgos laborales que acompañan a las viejas y nuevas industrias y tecnologías.

La vida laboral moderna también cambia constantemente, debido a los rápidos avances científicos y tecnológicos. Como consecuencia, se producen cambios rápidos en los sistemas de producción. Esto significa que los trabajadores deben enfrentarse a:

- El aumento de los requisitos de aprendizaje de nuevas destrezas
- La necesidad de adoptar nuevas formas de trabajar
- La presión por una mayor productividad
- Las presiones por un aumento en la calidad del trabajo
- Un aumento de la presión de tiempo y trabajos agitados
- Mayor competencia por los trabajos
- Mayor inseguridad laboral y menos beneficios
- Menos tiempo para los compañeros de trabajo y para socializar

Algunas de las consecuencias de las altas presiones laborales, el reducido control sobre el trabajo y el poco apoyo de los compañeros se ilustran a continuación (Cuadro 1):

Cuadro 1 :

Riesgos del estrés laboral para la salud: ¿Qué tan malo puede ser el estrés?

Algunos hallazgos de investigación:

Altas exigencias laborales (Houtman et. al, 1998)	7 veces mayor riesgo	de agotamiento emocional
Poco apoyo de los compañeros de trabajo (Ariens et al, 2001; Hoogendoorn et al, 2000)	2 veces mayor riesgo	de problemas en espalda, cuello y hombros
Bajo control laboral conlleva (Kivimäki et al, 2002)	2 veces mayor riesgo	de mortalidad cardiovascular
Mucha tensión puede resultar en (Belkic et al, 2004) (Altas exigencias - Bajo control) (Karasek y Theorell,1990)	3 veces mayor riesgo	de morbilidad por hipertensión

Estos diversos cambios globales y locales le provocan un incremento de las exigencias laborales a un creciente número de trabajadores. Es entonces, cuando los trabajadores no pueden cumplir las exigencias, surge el estrés laboral como resultado. Cuando el estrés persiste, u ocurre repetidamente, puede tener varios efectos negativos sobre los trabajadores y las compañías para las que trabajan.

- **Efectos sobre los trabajadores;** el estrés relacionado al trabajo puede conducir a diversos problemas de salud que afectan la salud fisiológica y psicológica, así como el proceso cognitivo y las conductas del trabajador. No se debe cometer el error de pensar en los riesgos psicosociales y organizacionales como meros riesgos a la salud psicológica (Cox, 1993). Las ausencias por enfermedad debidas a problemas de salud mental, músculo esqueléticos o cardiovasculares pueden ser el resultado, y la incapacidad laboral o la muerte pueden ser eventualmente la consecuencia.
- **Efectos sobre las compañías;** el estrés relacionado con el trabajo puede afectar el desempeño corporativo debido a los costos asociados con un creciente ausentismo y rotación de personal, reducción en el desempeño y productividad, aumento en las

prácticas laborales inseguras y en las tasas de accidentes, aumento en las quejas de clientes, sustitución de trabajadores ausentes, adiestramiento de trabajadores sustitutos y otros.

A pesar de que a la fecha podemos documentar una serie de investigaciones sobre la magnitud de causas y consecuencias del estrés laboral en países desarrollados e industrializados, el estrés relacionado al trabajo es un problema que está lejos de ser resuelto. Por otra parte, no hay mucha información disponible sobre los países en desarrollo. Sin embargo, se ha demostrado que en un “país en transición”, como Rusia, los cambios en los llamados riesgos “tradicionales” (químicos, biológicos y físicos) resultan en un aumento en el estrés laboral (Kuzmina et al, 2001). La exposición a solventes orgánicos puede tener efectos psicológicos en la persona a través de sus efectos directos en el cerebro, del olor desagradable que emiten o del miedo que genera el temor a que dicha exposición sea dañina (Levi, 1981). Los riesgos físicos y psicológicos pueden afectar la salud tanto a través de rutas psico-fisiológicas, como psico-químicas (Levi, 1984).

Como fue indicado previamente, tanto para los países en desarrollo como para los países “en transición”, la falta de datos nacionales no-específicos relacionados al estrés laboral obedece a pobres mecanismos de registro y a la falta de reconocimiento de los resultados relacionados en la mayoría de estos países. El siguiente listado de datos crudos y globales (Cuadro 2) subraya la importancia de los retos por venir:

Cuadro 2: Estadísticas sobre trabajo y salud en países en desarrollo e industrializados

- Aproximadamente el 75 % de la fuerza laboral mundial (que incluye alrededor de 2400 millones de personas) vive y trabaja en países en desarrollo.
- Entre el 20 y 50 % de los trabajadores en países industrializados pueden tener exposiciones riesgosas en el trabajo y se espera que esta tasa sea mayor en los países en desarrollo y los recién industrializados.
- El 50 % de los trabajadores en los países industrializados consideran que su trabajo como “mentalmente demandante”
- Cada año hay alrededor de 120 millones de lesiones como resultado de accidentes de trabajo, 200,000 fatalidades ocupacionales y entre 68 y 157 millones de casos de enfermedades ocupacionales en la fuerza laboral global.
- Más del 80 % de la mano de obra consiste de pequeñas y medianas empresas. Se estima que en los países en desarrollo este porcentaje es mayor y que la proporción más grande de mano de obra se encuentra en el sector informal. Las empresas pequeñas y medianas, en particular, así como el sector informal tienen poco acceso a los servicios de salud laboral, o a cualquier otro apoyo externo. A menudo carecen de conocimiento sobre la salud ocupacional en general.
- Una salud ocupacional precaria y una capacidad reducida para trabajar en los trabajadores puede ocasionar pérdidas económicas entre el 10 y hasta un 20 % del Producto Interno Bruto de un país. Globalmente las muertes, enfermedades y padecimientos ocupacionales producen una pérdida estimada del 4 % del producto doméstico bruto.

Fuente: http://www.who.int/occupational_health/en/oestrategy.pdf

La mayoría de los países en desarrollo invierten pocos recursos en investigación aunque tienen muchos problemas por resolver; estas son tal vez las principales causas que explican las limitaciones para generar datos confiables y evaluar el impacto de los cambios en el trabajo. Sin embargo, se han llevado a cabo algunos estudios específicos de diseño transversal; a través de los cuáles se ha demostrado la importancia de los problemas de presión arterial alta y las enfermedades cardiovasculares en la población de México, Brasil y Colombia y la distribución diferencial entre grupos de trabajadores expuestos y no expuestos a condiciones psicosociales negativas, tales como tensión en el trabajo, sobrecompromiso e inseguridad laboral. Algunos estudios resaltan el interés en los sectores económicos en crecimiento, tales como el de servicios y la economía informal (ICOH Conferencia sobre Enfermedades Cardiovasculares, 2005).

Sin embargo, existen datos relacionados con la prevalencia de la hipertensión en la mayoría de los países latinoamericanos. La hipertensión y otras causas de morbilidad y mortalidad cardiovasculares tienen una prevalencia alta entre la población adulta en la mayoría de los países de América Latina. Estas cifras sólo podrían ser asociadas a las condiciones de trabajo estresantes a través de mediciones y estudios de cohorte en tales países. A pesar de que no existen, a la fecha, estudios longitudinales disponibles en los países en desarrollo, en Hermosillo, México se llevó a cabo un estudio utilizando el Cuestionario sobre el Contenido del Trabajo (Cedillo y Grijalva, 2005) donde se informó que la tasa de prevalencia de los trabajos de mucha tensión (Altas exigencias ocupacionales – Bajo control) a través de los sectores económicos fue del 26 %. Los resultados de estudios en otros países demostraron que el riesgo de hipertensión puede aumentar de 2 a 3 veces a causa de los trabajos de mucha tensión. Usando estos datos se estimó que el tener altas exigencias de trabajo y bajo control contribuyó, entre un 21 y 32 % de los casos de hipertensión presentes en América Latina (riesgo atribuible).

En los países industrializados, las personas están cada vez más familiarizadas con lo que es el estrés laboral y cómo manejarlo, a pesar de que el problema persiste, e incluso parece ir en aumento en la Unión Europea (Iavicoli et al, 2004). Sin embargo, en algunos países en desarrollo existe desconocimiento sobre este tema y no están conscientes de la importancia de lidiar con el estrés laboral.

En América Latina, por ejemplo, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna. Al mismo tiempo, muchos profesionales de la Salud y Seguridad Laboral en esta región piensan que un buen ambiente psicosocial y una buena ergonomía están, más bien, asociados al concepto de “confort” y van más allá de la fase de “control de riesgos” de las exposiciones químicas, biológicas o físicas. Bajo esta premisa, el énfasis de la reglamentación está en definir y revisar los límites permisibles de exposición al ruido y a los químicos, y al establecimiento de medidas de protección y control de las condiciones peligrosas asociadas con los accidentes. Desafortunadamente, por ahora, no existe interés en regular o desarrollar guías para establecer buenas prácticas enfocadas en la ergonomía y la exposición a los riesgos psicosociales tales como de alta velocidad de trabajo, las largas jornadas ocupacionales y la inseguridad laboral en los países de América Latina. Esto significa que la mayoría de las regulaciones para proteger la salud de los trabajadores consisten de la adopción de límites de exposición laboral sólo para los riesgos de salud y seguridad ocupacionales “tradicionales” tales como sustancias químicas, ruido, vibración, radiación, frío y calor. Las condiciones de los edificios y de la infraestructura que puedan provocar accidentes están incluidas en las regulaciones de la mayoría de los países.

Capítulo 3

DEFINICION DEL ESTRÉS RELACIONADO CON EL TRABAJO

El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. Cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador, entonces, se presentan una serie de reacciones, que pueden incluir:

- respuestas fisiológicas (por ejemplo, aumento del ritmo cardíaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del “estrés” tales como adrenalina y cortisol),
- respuestas emocionales (por ejemplo, sentirse nervioso o irritado),
- respuestas cognitivas (por ejemplo, reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria), y
- reacciones conductuales (por ejemplo, agresividad, conductas impulsivas, cometer errores).

Cuando se está en estado de “estrés”, generalmente, uno se siente tenso, preocupado, menos vigilante o atento y menos eficiente en la ejecución de sus tareas. (Ver Capítulo 4 para más detalle).

El estrés ocurre debido a muchas circunstancias diferentes, pero es particularmente fuerte cuando la habilidad de una persona para controlar las exigencias del trabajo se ve amenazada. Las preocupaciones sobre desempeño exitoso y el temor a las consecuencias negativas resultantes del fracaso en el desempeño evocan emociones negativas poderosas de ansiedad, enojo e irritación. La experiencia del estrés se intensifica en los casos donde no existe apoyo o ayuda de los compañeros o supervisores. Por lo tanto, el aislamiento social y la falta de cooperación aumentan el riesgo de estrés prolongado en el trabajo, así como los efectos negativos a la salud relacionados y el incremento de los accidentes de trabajo.

Por el contrario, las tareas que requieren un mayor grado de control personal y variedad de habilidades, aunadas a un ambiente laboral con relaciones sociales solidarias contribuyen positivamente al bienestar y la salud de los trabajadores. Cuando las exigencias exceden las habilidades y el conocimiento, y el individuo o sus supervisores tienen la capacidad para percibirlo, entonces, surge la oportunidad de cambiar la situación por una más equilibrada. La situación se vuelve un reto y una motivación para el aprendizaje y crecimiento, a través de las discusiones y acciones tomadas por el empleador, y/o el trabajador o el representante laboral.

Es de suma importancia señalar que así como ***“la salud no es solamente la ausencia de enfermedad sino un estado positivo de bienestar físico, mental y social”*** (OMS, 1986), un ambiente saludable de trabajo no es sólo aquél donde hay ausencia de condiciones dañinas, sino aquél donde llevan a cabo acciones que promueven la salud.



Capítulo 4

UN MODELO SOBRE EL ESTRÉS RELACIONADO AL TRABAJO

El proceso del estrés se puede resumir en un modelo, que ilustra las causas, reacciones y consecuencias a largo plazo del estrés y las características individuales, así como sus interrelaciones.

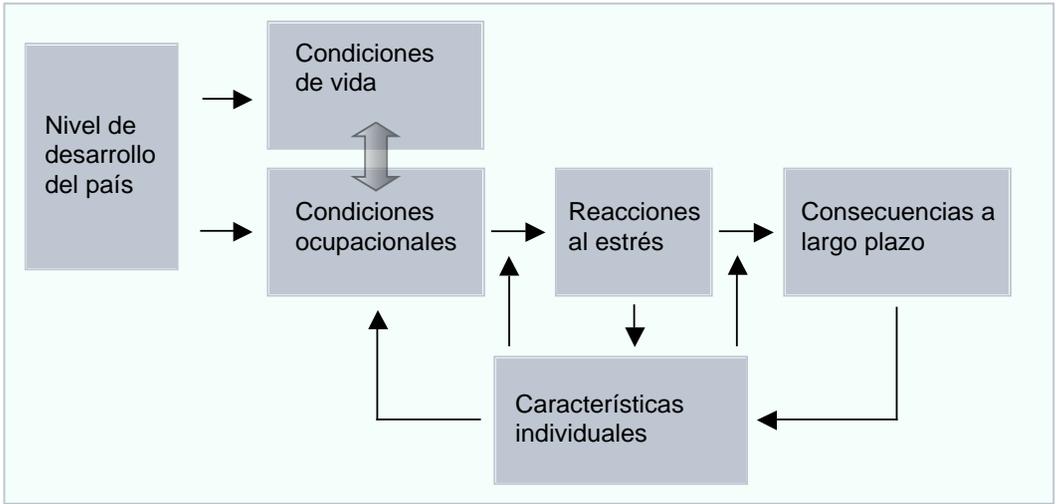


Figura 1: Modelo contextualizado sobre causas y consecuencias del estrés laboral

Las **reacciones al estrés** pueden presentarse cuando el individuo está expuesto a factores de riesgo en el trabajo. Las reacciones pueden ser emocionales, conductuales, cognitivas y/o fisiológicas. Cuando las reacciones del estrés persisten por un largo periodo de tiempo, pueden provocar daños permanentes e irreversibles a la salud, tales como fatiga crónica, problemas músculo esqueléticos o enfermedades cardiovasculares.

Las **características individuales**, tales como la personalidad, valores, metas, edad, género, nivel de escolaridad y situación familiar, influyen la capacidad del individuo para hacer frente a las exigencias que le han sido impuestas. Estas características pueden interactuar con los factores de riesgo en el trabajo y exacerbar o atenuar sus efectos. Las

características físicas y psicológicas, tales como la buena condición o niveles altos de optimismo, pueden actuar como precursores o atenuantes en el desarrollo de reacciones al estrés y de problemas de salud mental. Por otra parte, si los trabajadores son capaces de sobrellevar malas condiciones ocupacionales, estarán más experimentados y confiados en superar condiciones similares la próxima vez que tengan que hacerles frente. Sin embargo, cuando las reacciones al estrés como la fatiga y los problemas de salud a largo plazo ocurren, por lo general, reducen la capacidad de funcionamiento de la persona, y agravan la experiencia del estrés. Esto podría traer como resultado el agotamiento y la crisis nerviosa o quemazón.

Condiciones de vida y trabajo

En la vida real, los trabajadores tienen que hacer frente e interactuar con situaciones familiares (y sociales) diariamente. Los recursos con que éstos cuentan para enfrentar adecuadamente las responsabilidades familiares y sociales, así como para asegurarse un tiempo libre de recuperación de calidad, dependen de sus niveles de instrucción, ingresos e infraestructura social, dados por el nivel de desarrollo de su país, así como por el entendimiento y arreglos o acuerdos hechos por los empleadores con relación a asuntos familiares. Por otra parte, la calidad del trabajo también está determinada por el nivel de desarrollo de un país determinado. Por ejemplo, es común que los países en desarrollo busquen inversiones extranjeras con el fin de mejorar su oferta de empleos, en tanto, los países desarrollados tienden a transferir sus procesos industriales obsoletos y, a menudo, maquinaria insegura a los países en desarrollo como inversión extranjera o vender estas tecnologías directamente a inversionistas nacionales, quienes pagan menos por maquinarias usadas que por las nuevas. Por lo tanto, los factores contextuales a distintos niveles son determinantes importantes en la calidad del trabajo y las condiciones de vida.

La situación regional y/o nacional marca normas y valores que también afectan el trabajo y a la situación familiar y no sólo reflejan los valores culturales, sino que incluyen otros aspectos como el desarrollo demográfico y la situación económica que se refleja en los niveles de empleo, desarrollos tecnológicos y asuntos legislativos. A pesar de que el individuo puede ejercer influencia en la organización y la organización puede influenciar el nivel sectorial o nacional, el nivel más “alto” será a menudo más poderoso que el nivel “bajo”. El nivel individual es el más bajo en esta jerarquía.

Causas del estrés laboral

Aunque las características individuales y organizacionales juegan un papel importante en el desarrollo del estrés laboral, la mayoría está de acuerdo en que este tipo de estrés resulta de la interacción entre el trabajador y las condiciones de trabajo. Los puntos de vista difieren, sin embargo, en cuanto a la importancia de las **características del trabajador** versus las **condiciones de trabajo** como las causas primarias del estrés. Estas diferencias son importantes, ya que sugieren y conducen hacia distintas medidas para prevenir las fuentes del estrés en el trabajo.

Un punto de vista promueve que las **diferencias individuales** del trabajador, tales como personalidad, edad, educación, experiencia y estilos de enfrentamiento, son las variables más importantes para predecir si determinadas características del trabajo podrían resultar en estrés. Estas diferencias individuales requieren de estrategias complementarias de prevención que se enfocan en el individuo y promuevan formas de enfrentamiento ante las condiciones de trabajo demandantes.

Sin embargo, el punto de vista prevaleciente basado en la evidencia, sostiene que determinadas **condiciones ocupacionales** son estresantes para la mayoría de las personas. Las condiciones de trabajo estresantes están asociadas a riesgos psicosociales, tales como trabajos muy demandantes o muy poco demandantes, trabajos con un ritmo rápido o bajo presión, falta de control sobre las cargas y procesos de trabajo, carencia de apoyo social o de colegas y/o supervisores de trabajo, discriminación, aislamiento, acoso psicológico, falta de participación en la toma de decisiones, pobre comunicación o flujo de información, inseguridad laboral, ausencia de oportunidades de crecimiento o de avance o promoción, horarios irregulares (especialmente turnos de trabajo) y ser expuesto a condiciones físicas desagradables o peligrosas y no tener control sobre dichas condiciones. En este caso, las estrategias de prevención se enfocan en cambiar las condiciones de trabajo o el rediseño del trabajo.

Las condiciones ocupacionales parecen ser peores para los trabajadores empleados en pequeñas empresas, los auto-empleados, los trabajadores temporeros y los del sector informal. Los riesgos que confrontan son, generalmente crónicos, de larga duración, lo cual implica consecuencias negativas para la salud. Aunado a lo anterior, los recursos limitados y la sobrecarga de trabajo puede agravar la exposición a condiciones ocupacionales estresantes afectar adversamente la vida familiar.

El estrés laboral, puede, además, ser el resultado de un pobre balance en la interfase hogar-trabajo, con consecuencias particularmente severas cuando convergen la pobreza, el riesgo

de desempleo y condiciones de vida precarias. Esto puede afectar particularmente a las mujeres en los países con disparidades de género fuertes aquellas que se han incorporado recientemente a la fuerza de trabajo. Las responsabilidades en el trabajo pueden entrar en conflicto con las responsabilidades familiares, tales como el cuidado de los niños o parientes ancianos enfermos o los compromisos con familiares y amigos. El efecto de derrame entre las responsabilidades del hogar y del trabajo han demostrado ser uno de los mejores predictores de tensión psicológica entre mujeres trabajadoras a través de todos los niveles jerárquicos y sectores (Cedillo y Scarone, 2005).

Estos problemas requieren de estrategias preventivas que promuevan el balance trabajo-vida (social, familiar) y se enfoquen en proveer apoyo para las personas, capacitándolas para combinar las responsabilidades de trabajo y familiares sin detrimento a sus derechos. Otros factores indirectos adicionales pueden ejercer cierta influencia en el grado de estrés laboral, tales como el acceso a un médico generalista o de salud ocupacional u otros profesionistas relevantes, y la situación económica en el país de residencia, legislación y prácticas particulares al país o sector.

Las mujeres en los lugares de trabajo experimentan y expresan problemas asociados al estrés en el lugar de trabajo con mayor frecuencia que los hombres, (Kauppinen, et al, 2003; Giuffrida et al, 2001). Las causas principales del estrés laboral frecuentes y específicas para las mujeres, tanto de países industrializados como en desarrollo son:

1. el doble papel que deben jugar tanto en el hogar como en el trabajo, y la dificultad para balancear éstos papeles,
2. los papeles sociales de género y la necesidad de un papel independiente contra de la necesidad de conformarse a las expectativas sociales,
3. el acoso sexual en el trabajo, que es principalmente dirigido a la mujer, y
4. la discriminación de género que se traduce en menores ingresos y mayores exigencias y requisitos ocupacionales.

Más allá de estos aspectos adversos del trabajo, la mujer frecuentemente sufre violencia doméstica. La frecuencia de la violencia doméstica en los países de América Latina es del 30 % (Pallito, 2002) y, aunque el desempeño laboral se vea afectado y pueda parecer un conflicto hogar-trabajo, hay ejemplos de políticas laborales que consideran la violencia doméstica como un problema relacionado al trabajo y han desarrollado determinadas intervenciones a nivel de la organización (Departamento del Trabajo de los Estados Unidos, 1996; OPS, 2003).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud en un informe sobre Violencia y Salud (Krug, 2002) el porcentaje de mujeres que habían sido atacadas por su pareja en los doce meses previos varió desde un 3% o menos en mujeres de Australia, Canadá y los Estados Unidos hasta un 27% de las mujeres que informaron que nunca habían tenido una pareja (esto es, mujeres que nunca han tenido una compañía sexual estable) en León, Nicaragua, o un 38 % del total de las mujeres casadas en ese momento en la República de Corea, y un 52 % de las mujeres palestinas casadas de la Riviera Oeste y en la Franja de Gaza. Para muchas de estas mujeres el ataque físico no es un evento aislado, es parte de un patrón continuo de conducta abusiva. Algunas investigaciones sugieren que en la Ciudad de Monterrey, México el 52 % de las mujeres que han sufrido una agresión física por sus parejas, también sufrieron abuso sexual. Más allá de estos datos, el Informe Mundial de Salud, describe como las mujeres y niñas pobres corren mayor riesgo de sufrir una violación sexual en el curso de sus actividades diarias que aquellas que están en mejores niveles socioeconómicos, por ejemplo al caminar a casa solas de noche cuando regresan del trabajo o cuando trabajan solas en la siembra o recogen madera para el fuego.

Las investigaciones sostienen que “el costo humano en sufrimiento y dolor”, por supuesto, no puede ser calculado. De hecho, la mayor parte de éste es casi invisible. Mientras la tecnología de satélite ha hecho ciertos tipos de violencia -terrorismo, guerras, motines y desórdenes civiles- visibles a la audiencia televisiva diariamente, es mucho mayor la violencia que se sucede fuera de la vista dentro de los hogares, de los lugares de trabajo e incluso en las instituciones médicas y sociales dedicadas al cuidado de la gente. Muchas de las víctimas son demasiado jóvenes, débiles o enfermas como para protegerse a sí mismas. Otras son forzadas por las convenciones o presiones sociales a guardar silencio sobre sus experiencias” (Krug, 2002; OMS, 2003).

El Informe Mundial de Salud sobre Violencia y Salud establece que “entre 1996 y 1997 el Banco Interamericano de Desarrollo auspició estudios sobre la magnitud y el impacto de la violencia en seis países latinoamericanos (Buvinic y Morrison, 1999). Cada estudio examinó los gastos, resultado de la violencia, en servicios de salud, procesos y servicios legales y jurídicos, así como pérdidas intangibles y pérdidas por la transferencia de capital. Expresado como porcentaje del Producto Interno Bruto (PIB) en 1997, el costo de los gastos de cuidados médicos derivados de la violencia fue 1.9 % del PIB en Brasil, 5 % en Colombia, 4.3 % en El Salvador, 1.3 % en México, 1.5% en Perú y 0.3 % en Venezuela” (Krug, 2002).



Cuadro 3: Causas del estrés laboral:

Un Resumen

Trabajo

- Trabajo a ritmo rápido, presión de tiempo
- Falta de control (del ritmo de trabajo pero también relacionada con riesgos físicos)
- Baja participación en las decisiones
- Poco apoyo de colegas o supervisores
- Pobre desarrollo de carrera
- Inseguridad laboral
- Muchas horas de trabajo
- Salarios bajos
- Acoso sexual o psicológico

Relación Hogar-Trabajo

- Conflicto de papeles y responsabilidades, particularmente para las mujeres
- El hogar es el lugar de trabajo
- La familia está expuesta a los riesgos ocupacionales
- Violencia doméstica, ataque físico, peligro de violación sexual
- Dificultades en la logística de la vida diaria

Persona

- Competitiva, hostil
- Demasiado comprometida
- Falta de confianza en sí mismo

Consecuencias del estrés laboral

Consecuencias para el trabajador: cuando los trabajadores experimentan estrés laboral, esto puede conducir a una variedad de reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales.

Cuadro 4:

Reacciones FISIOLÓGICAS al estrés:

- aumento del ritmo cardíaco
- aumento de la presión sanguínea
- aumento de la tensión muscular
- sudoración
- aumento en la producción y secreción de adrenalina, y
- respiración superficial con mayor frecuencia

Reacciones EMOCIONALES:

- miedo
- irritabilidad
- humor depresivo
- ansiedad
- enojo y,
- motivación disminuida.

Reacciones COGNITIVAS:

- atención disminuida
- reducción de campo de percepción
- olvidos
- pensamiento menos efectivo
- reducción en la capacidad de solución de problemas y,
- reducción en la capacidad de aprendizaje

Reacciones CONDUCTUALES

- disminución de la productividad
- aumento en el consumo de cigarrillos
- aumento del consumo de drogas y/o alcohol
- cometer errores, y
- reportarse enfermo

Cuando la exposición al estrés no disminuye y continúa por periodos prolongados, los trabajadores no tienen tiempo suficiente para recuperarse. Eventualmente, el estrés puede provocar desórdenes mentales y físicos y también alterar el sistema inmune, lo cual trae como consecuencia enfermedades, ausentismo e incapacidad laboral.

Hay algunos riesgos que a largo plazo reducen la salud e inciden en la enfermedad, y pueden expresarse como:

- Presión arterial alta
- Angina
- Agotamiento crónico (burnout) y desórdenes afectivos
- Depresión¹
- Alteraciones metabólicas (riesgo de Diabetes tipo II)
- Dependencia al alcohol, y,
- Desórdenes músculo esqueléticos

Cuadro 5:

Claramente los empleadores y sus compañías experimentarán, consecuencias negativas:

Las condiciones ocupacionales estresantes persistentes están asociadas con:

- aumento del ausentismo
- aumento en las tardanzas
- aumento en la rotación de personal
- reducción en el desempeño y la productividad
- reducción en las tasas de crecimiento y ganancias
- reducción en la calidad del trabajo y sus productos
- aumento de las prácticas ocupacionales inseguras y de las tasas de accidentes
- aumento en las quejas de clientes
- aumento de casos de violencia
- aumento en las enfermedades ocupacionales, y aumento de los costos debido a todo lo anterior

1 La depresión ha sido asociada al estrés laboral (Tenanat, 2001; Roos y Sluiter, 2004), y el 8% de la depresión ha sido atribuida mundialmente a factores ambientales, en particular, al estrés ocupacional (Prüss-Ústün, Corvalan, 2006)

Capítulo 5

MANEJANDO EL ESTRÉS LABORAL: UN ACERCAMIENTO ESCALONADO

A pesar de que no es posible dar una receta específica que prevenga el estrés laboral, sí es posible ofrecer guías o lineamientos para la prevención del estrés en las organizaciones.

Como fundamento básico para una fuerza de trabajo con retos a su salud, los trabajadores tienen que estar motivados, sentirse seguros en su trabajo, satisfechos y percibir que tienen el control sobre su trabajo. La prevención del estrés laboral es, por lo tanto, una meta importante y proponemos que requiere un proceso escalonado (ver también OMS, 2004)².

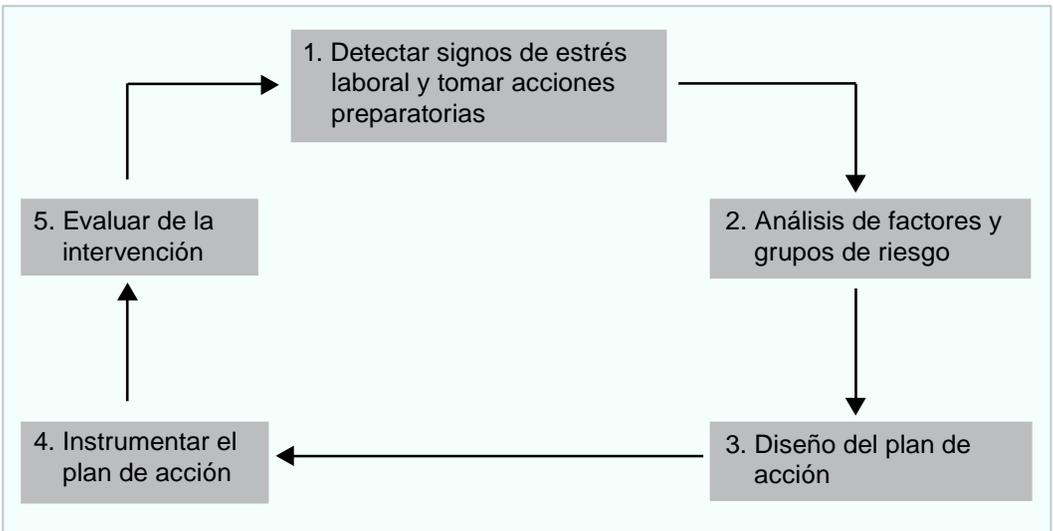


Figure 2 : Démarche de prévention du stress

² Para mayor información sobre la materia nos referimos al folleto “Organización del Trabajo y Estrés” escrito por Stavroula Leka, Amanda Griffiths y Tom Cox. Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones, Nottingham, Reino Unido, Centro Colaborador de Salud Ocupacional de la OMS. Publicado por la Organización Mundial de la Salud en la Serie Protección de la Salud de los Trabajadores (No. 3) (www.who.int/occupational_health/publications/stress/en/)

Paso 1: Acciones preparatorias y detección de signos de estrés laboral

El primer paso en el proceso de manejo del estrés es una fase preparatoria en la cual se toman las siguientes acciones:

- Asegurar el compromiso de la gerencia y de toda la organización en la atención del estrés laboral a nivel organizacional y de todas las unidades de trabajo. Esto es absolutamente necesario para que los resultados sean exitosos.
- Crear conciencia del estrés laboral –es importante que tanto los trabajadores como los patronos entiendan exactamente lo que es estrés laboral (causas, consecuencias, costos y soluciones). Esto puede lograrse a través de campañas de concienciación apoyadas por información verbal y escrita.
- Dado que el apoyo de la familia y de la comunidad es importante, particularmente en los países en desarrollo, es necesario incluirlos en el proceso de manejo de estrés laboral, atendiendo particularmente la interacción trabajo-hogar.
- Recolectar evidencia de los indicadores de estrés laboral en la compañía. El uso de métodos iguales o estandarizados permitirá comparar distintos grupos de empleados con diferentes tareas.
- Involucrar a los miembros de la Comisión Conjunta de Seguridad y Salud en el Trabajo cuando éstas existan. Estas comisiones son requeridas por ley en la mayoría de los países de América Latina y están incluidas en la Convención 155 de la OIT, la cual algunos países latinoamericanos han firmado. A pesar de que estas comisiones no son tan poderosas ni están tan adiestradas como sería deseable, la mayoría está al tanto de las regulaciones nacionales sobre salud y seguridad. Sin embargo, saben poco o nada sobre los factores psicosociales adversos en el trabajo. Sería de gran ayuda hacer la información asequible a estos grupos para que los trabajadores y sus representantes puedan estar conscientes de estos factores de riesgo.
- La retroalimentación y la participación del trabajador es esencial en todas las fases del proceso de manejo de estrés. Nadie conoce su trabajo mejor que el trabajador.
- Establecer metas con límites de tiempo en \ términos de uno o más de los puntos previamente listados en el Cuadro 5.

Paso 2: Analizando los factores y grupos de riesgo

En esta fase se desarrolla un análisis más detallado de la situación. La información nueva permite adentrarse en las condiciones del trabajo y las características individuales de los trabajadores, lo que facilita la identificación de las fuentes de estrés en el trabajo y, por ende, de los trabajadores en riesgo. Existen varios métodos que se pueden utilizar para recopilar la información (por ejemplo, cuestionarios, listas de cotejo, entrevistas, análisis de cifras de ausentismo). Es posible utilizar un cuestionario como el del ejemplo del Cuadro 6 para comprender las condiciones de trabajo que puedan causar estrés laboral. Puede completarse con preguntas adicionales específicas al trabajo desarrollado, el lugar de trabajo o a las condiciones circundantes.

Cuadro 6: Cuestionario para Trabajadores Señalando Causas de Estrés Laboral

Exigencias de la tâche et conditions de travail :		
¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo correctamente?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Está expuesto a condiciones físicas desfavorables en su trabajo (por ejemplo, temperaturas extremas, ruido, radiaciones, químicos, objetos filosos o en movimiento, superficies resbalosas, trabajo constante y repetitivo, levantar cargas pesada o extenuantes)?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
Participación y control		
¿Puede escoger su ritmo, métodos y orden del trabajo?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Puede decidir cuando tomar un descanso?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Está involucrado en la toma de decisiones?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Hay reuniones regulares para hablar sobre el trabajo?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Puede mejorar las cargas físicas desfavorables en su trabajo?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
Relaciones interpersonales		
¿Recibe apoyo de su supervisor o sus colegas?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Está aislado de los demás durante sus labores?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Le tratan a usted diferente, que a otros trabajadores en su misma organización, por ejemplo, debido a su raza, género, origen étnico o discapacidad?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Sufre violencia de parte de los consumidores, clientes, pacientes o miembros del público?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces

Cuadro 6: Cuestionario para Trabajadores Señalando Causas de Estrés Laboral

Desarrollo profesional y seguridad laboral		
¿Tiene buenas oportunidades de desarrollo de su carrera profesional?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Le permite su trabajo desarrollar sus habilidades e intelecto?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Se beneficia usted de seguridad laboral?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Es probable que durante los próximos dos años, usted continuará ejerciendo el mismo tipo de trabajo y en la misma empresa?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
Horario de trabajo:		
¿Trabaja usted un número elevado de horas?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Trabaja usted durante la noche, la madrugada y/o los fines de semana (trabajo rotativo)?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Tiene usted horarios irregulares?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
Papel en la compañía e información:		
En general, ¿tiene claras cuáles son sus tareas?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Tiene tareas/papeles conflictivos?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Recibe información suficiente para llevar a cabo su trabajo correctamente?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Recibe retroalimentación de su desempeño?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
Ingresos:		
¿Son suficientes sus ingresos para mantenerse y mantener a su familia?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
Relación trabajo-hogar:		
¿Interfiere su trabajo con sus responsabilidades familiares o con sus actividades en el tiempo libre?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Es su casa también su lugar de trabajo?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
En caso afirmativo:		
¿Están los miembros de su familia protegidos contra condiciones físicas de trabajo desfavorables (ver pregunta 2)?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces
¿Considera su casa como un lugar apropiado para hacer su trabajo?	<input type="checkbox"/> Si, regularmente	<input type="checkbox"/> No o algunas veces

Una vez identificadas las fuentes de estrés laboral y los trabajadores en riesgo, es posible especificar las metas señaladas en el Paso 1.

Paso 3: Diseñando un plan de acción

- a. Decida qué acciones deberán tomar para reducir el estrés laboral, mediante la creación de un inventario de soluciones posibles para las causas identificadas en el Paso 2. Para esta acción, puede referirse a los ejemplos de acciones preventivas señaladas abajo, en el Cuadro 7.
- b. Lo anterior deberá continuar con un plan que priorice las distintas acciones requeridas e identifique a las personas responsables de las acciones, decida los tiempos límite (por ejemplo, de 3 a 6 meses), y actualice las metas identificadas en el Paso 1.



Cuadro 7: Ejemplos de acciones para prevenir el estrés laboral

Problema:	Posibles Acciones:
Sobrecarga laboral	<ul style="list-style-type: none">• Redistribución del trabajo entre los colegas• Priorizar tareas• Ofrecer adiestramientos (por ejemplo: manejo de estrés o administración del tiempo)
Trabajo monótono y rutinario	<ul style="list-style-type: none">• Asegúrese que dónde sea posible los trabajadores tengan cierto control sobre el ritmo de trabajo• Asegúrese de que haya suficientes descansos• Rotación laboral (moverse a realizar diferentes tareas, por lo general, de acuerdo a un plan de rotación)• Ampliación del trabajo (agregar nuevas tareas de la misma dificultad)• Enriquecimiento del trabajo (agregar tareas más complejas)• Ofrezca adiestramiento o educación adicional cuando sea necesario

Cuadro 7: Ejemplos de acciones para prevenir el estrés laboral

Riesgos físicos en el lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Remplace la maquinaria o accesorios riesgosos por otros que produzcan menor riesgo• Aisle la fuente de riesgo (ruido u otros)• Informe a los trabajadores sobre los efectos negativos de la exposición a dichos riesgos• Ofrezca al trabajador los aditamentos necesarios para su protección personal (tapones de oídos, guantes protectores contra quemaduras, etc.)
Tareas o papeles conflictivos o poco claros	<ul style="list-style-type: none">• Haga una descripción del trabajo con las exigencias necesarias claras
Falta de experiencia laboral para el trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Provea el adiestramiento apropiado cuando sea necesario• Designe al empleado un mentor personal• Ofrezca ayuda y estimule la ayuda entre colegas• Deje las tareas más difíciles a otros colegas más experimentados
Falta de apoyo social por parte de la administración y/o los colegas	<ul style="list-style-type: none">• Brinde adiestramiento a los administradores en el trato con sus trabajadores• Organice actividades que fomenten los equipos (cenar después del trabajo, excursiones en grupo u otras actividades sociales)• Tome los descansos y almuerzos juntos• Estimule y recompense el trabajo en equipo• Organice reuniones regularmente en las que los problemas del trabajo puedan ser discutidos y resueltos (en conjunto)
Relación trabajo-hogar	<ul style="list-style-type: none">• Apoye o proporcione servicios de cuidado infantil• Ofrezca horarios de trabajo flexibles, tales como trabajos temporales y/o a tiempo parcial• Teletrabajo/trabajo desde el hogar• Considere las necesidades de la familia, de los hijos, además de cuidar al trabajador• Provea transporte a el/la trabajador/a, cuando sea necesario

Las acciones y las soluciones deberán enfocarse, principalmente, en cambios en la cultura organizacional y en la **organización del trabajo**, tales como:

- redistribuir el trabajo entre colegas
- introducir la rotación en el trabajo (realizar diferentes tareas, por lo general, de acuerdo a un plan de rotación)
- ampliar el trabajo (agregar más tareas de la misma dificultad)
- enriquecer el trabajo (agregar tareas más difíciles),
- mejorar las habilidades gerenciales (por ejemplo, mediante adiestramiento en destrezas gerenciales),
- hacer mejoras ergonómicas en el lugar de trabajo³,
- mejorar los horarios de trabajo, así como en los periodos de trabajo y de descanso (por ejemplo, una rotación de cambio de turnos adelantado en el tiempo es preferible, desde una perspectiva de la salud, a la rotación de cambios hacia atrás en el tiempo),
- el implementar consultas directas con el trabajador,
- mejorar la comunicación entre los grupos de trabajadores, o entre el cliente y el trabajador o los trabajadores y entre los trabajadores y sus supervisores,
- proveer descripciones del trabajo o de tareas claras, y
- proveer reglas y rutas de promoción claras.

Nota: Este acercamiento enfocado en el individuo tiene dos desventajas cuando éstas son problemas mayores en el lugar de trabajo:

Las medidas de prevención o de reducción de estrés profesional, pueden igualmente estar dirigidas a mejorar las aptitudes, las habilidades técnicas y la capacidad de adaptación individual de los asalariados a través de formaciones en los campos siguientes:

- Manejo del tiempo,
- Manejo del comportamiento delante de clientes agresivos,
- Habilidades manuales,

3 Para mayor información en el tema nos referimos al folleto "Previniendo desordenes músculo esqueléticos en el trabajo" escrito por Alwin Luttmann, Matthias Jäger y Bárbara Griefahn. Instituto de Fisiología Ocupacional en la Universidad de Dortmund, Centro Colaborador de Salud Ocupacional de la OMS. Publicado por la Organización Mundial de la Salud en la Serie Protección de la Salud de los Trabajadores (No. 5) (www.who.int/occupational_health/publications/muscdisorders/en/)

- Uso de maquinarias y equipos apropiados,
- Manejo de estrés y niveles de asertividad,
- Búsqueda de apoyo de parte de la familia, la comunidad, la religión y la espiritualidad.

Nota: Este punto de vista enfocado en el individuo tiene dos desventajas cuando hay problemas mayores en el lugar de trabajo:

1. Los beneficios sobre los síntomas del estrés son por lo general de corta duración;
2. Ignora causas importantes del estrés en el ambiente de trabajo las cuales, continuarán siendo fuente de estrés laboral.

Como regla general, se les debe dar máxima prioridad a las estrategias organizacionales para prevenir el estrés laboral. Sin embargo, los esfuerzos más concientes por mejorar las condiciones de trabajo, son insuficientes para que el estrés sea eliminado completamente para todos los trabajadores. Por esa razón, una combinación de los enfoques organizacional e individual suele ser la mejor forma de prevenir el estrés en el trabajo y mantenerse a la vez enfocados en las medidas organizacionales y en las medidas trabajo-organización. Si están disponibles, el servicio de salud ocupacional que incluye psicólogos o profesionistas con experiencia relacionada, pueden aconsejar al empleador sobre medidas preventivas o intervenciones que sean las más indicadas para las situaciones de riesgo identificadas.

Paso 4: Instrumentando un plan de acción

Antes de dar inicio a la fase de implantación, es importante discutir cómo se va a instrumentar el plan de acción y la forma en que los distintos socios de la organización, así como sus empleados o personas externas a la organización se comprometerán.

Es esencial informar y comprometer a los trabajadores con los cambios que tendrán lugar. Necesitan saber quiénes deben estar involucrados en el proceso de cambio. La participación de los trabajadores es crucial en la medida en que son los mejores que comprenden el trabajo y a menudo tienen ideas sobre cómo mejorarlo. Sólo mediante la participación será posible reducir las resistencias al cambio en la organización. En ocasiones personas externas a la organización pueden facilitar el proceso de cambio.

Cuadro 7a: Estudio de caso

Un ejemplo de implantación exitosa de soluciones para reducir el estrés relacionado con el trabajo en organizaciones de dos ciudades vietnamitas

(fuente WHO/WPRO, 1999)

Con apoyo del la OMS, el Programa de Lugares de Trabajo Saludables comenzó en Vietnam en 1998-1999. El programa fue introducido a través de la Iniciativa de Ciudades Saludables y estuvo dirigido a organizaciones pequeñas y medianas en dos ciudades vietnamitas.

Como primer paso se estableció un comité organizador local. Participaron muchas agencias a nivel de distrito, incluyendo al Departamento de Salud, al Departamento de Asuntos Sociales, la Oficina de Comercio e Industria, los sindicatos y grupos de mujeres. El grupo organizador participó en un taller de tres días sobre lugares de trabajo saludables y ofrecieron dos adiestramientos para representantes de las agencias y el personal de los lugares de trabajo para prepararlos en la administración de proyectos. Ofrecieron un curso de introducción para gerentes multidisciplinarios al nivel de distrito para introducirles a los temas de las regulaciones de seguridad y salud laboral y la evaluación de riesgos para la salud en los lugares de trabajo. Ofrecieron un segundo curso a los representantes de los trabajadores y propietarios sobre el principio de mejora de las condiciones de trabajo.

Subsiguientemente, se levantó una encuesta para evaluar las necesidades de los trabajadores, en términos de protección y promoción de la salud. Esta encuesta reveló una variedad de quejas sobre salud y seguridad y un número limitado de intervenciones en salud.

A partir de los resultados de la encuesta se desarrolló e instrumentó un plan de acción integral sobre la salud laboral dentro de las organizaciones participantes, que incluía modificaciones en las condiciones de trabajo, exámenes de salud y actividades relacionadas con estilos de vida saludables. Con el fin de promover alto rendimiento entre los lugares de trabajo participantes, se estableció un sistema competitivo de recompensas basado en 100 criterios realistas.

A pesar de que los administradores de los pequeños negocios se mostraron negativos al inicio del programa cambiaron hacia una actitud de apoyo, al observar los beneficios. El programa dio como resultado un cambio en la cultura de trabajo dentro de las organizaciones participantes, que incluyó un ambiente de trabajo más relajado. Los trabajadores también se beneficiaron de las mejoras en el ambiente físico del lugar de trabajo y de la información recibida sobre diferentes tópicos relativos a la salud. Un análisis costo-beneficio reveló, ganancias financieras debidas al aumento en la productividad con relación a las inversiones en salud y seguridad realizadas por la gerencia.

Cuadro 8: Estudio de caso

El programa entrena un entrenador en México

Una **colaboración de tres años** entre la OIT (Programa Trabajo Seguro) y la CTM, una de las más grandes confederaciones de sindicatos de México, iniciaron el programa “entrena al entrenador”. Se incluyó un capítulo relativo al estrés laboral, el cual fue, incluso, replicado por algunos sindicatos que hicieron sus propias diapositivas y folletos sobre ese tema. Este material será utilizado para sensibilizar a los trabajadores sobre este asunto.

Paso 5: Evaluando la(s) intervención(es) realizada(s)

La evaluación es un paso esencial en el programa de prevención del estrés laboral y determina si el proceso de implantación ha tenido éxito en producir los resultados deseados. Las siguientes preguntas deberán guiar este proceso:

- a. ¿Se alcanzaron las metas propuestas?

Diríjase a reevaluar y reanalizar las situaciones donde el estrés laboral sea persistente. Evalúe el grado al cual han sido alcanzadas las metas (pasos 1 y 2), por ejemplo, una reducción en los problemas de salud o en la tasa de ausentismo.

- b. ¿Tuvo el plan de acción efectos inesperados?

Es posible que el plan de acción tenga algunos efectos inesperados, tales como, que al intentar reducir la carga de trabajo de un grupo específico se incremente esta carga en otro grupo.

- c. ¿Cuáles fueron los costos y beneficios financieros del plan de acción?

Las soluciones para reducir el estrés laboral pueden acarrear gastos específicos. Sin embargo, estas medidas beneficiarán al trabajador y la compañía a la compañía a largo plazo (ver Tabla 5). Por lo tanto, es muy útil evaluar cuidadosamente los costos a corto plazo y los beneficios a largo plazo de las medidas introducidas.

- d. ¿Están las personas involucradas satisfechas con los nuevos arreglos o formas de trabajo?

Pregunte directamente a los trabajadores o circule un cuestionario para analizar la nueva situación y comparar los nuevos datos y resultados con aquéllos obtenidos anteriormente (refiérase al cuestionario del Cuadro 6).

Mediante la evaluación es posible determinar si las soluciones deben ser cambiadas y tomar nuevas acciones para manejar el estrés relacionado con el trabajo. Esto puede conducir a un plan de acción revisado.

Es aconsejable llevar a cabo la evaluación en dos fases:

1. Puede hacerse una evaluación recién se haya instrumentado el plan de acción (aproximadamente tres meses después) para determinar si el proceso de implantación ha sido exitoso y si el programa ha tenido efectos a corto plazo del programa.
2. Pasado un tiempo más largo (1 ó 2 años) para determinar si las metas planeadas han sido alcanzadas, si los costos se han reducido y si los beneficios organizacionales han aumentado a través de la implantación del programa.

Atención: La prevención del estrés laboral no termina con la evaluación. Por el contrario, la prevención del estrés debe ser vista como un proceso continuo que utiliza los datos de las evaluaciones para refinar o redirigir las estrategias de intervención.

Cuadro 9: Estudio de caso

Costo – efectividad del manejo de estrés laboral en la fuerza policíaca

En los Países Bajos, el Ministerio de Asuntos Sociales y Empleo ha impulsado y subsidiado activamente un acercamiento sectorial al manejo de riesgos, que incluye entre otros, el estrés relacionado con el trabajo. Una de las razones es el alto costo del ausentismo e incapacidad por largo tiempo debidas al estrés laboral en los Países Bajos. Esta suma se estima en 4 mil millones de euros anuales... por ejemplo, el 1.5 % del PIB.

El propósito general ha sido lograr una reducción en un 10% la exposición a riesgos psicosociales de sectores específicos a lo largo de un periodo de tres años, lo cual eventualmente conllevaría a una reducción del ausentismo e incapacidad debidos al estrés laboral.

Estos proyectos sectoriales de manejo de riesgos se llamaron Convenios de Seguridad y Salud. El convenio puede ser descrito como un “pacto entre caballeros” que se da entre el empleador y los representantes de los trabajadores del sector quienes –ante la presencia y con el consejo del Ministerio- llegan a acuerdos sobre los riesgos a vencer, el enfoque y las medidas o acercamientos aplicables y las metas específicas que deberán formular a nivel sectorial.

Un resumen en inglés está disponible en:
www.eurofound.eu.int/ewco/2005/12/NL0512NU01.htm

En el sector policíaco, los riesgos de estrés laboral parecen haberse reducido en un 10% o más en un periodo de 4 años. Los cursos de manejo de agresión y violencia fueron percibidos como las medidas más efectivas, a pesar de hubo diferencias entre los diferentes departamentos en la forma en que los cursos fueron ofrecidos, así como las diferencias en las percepciones sobre su efectividad. El enfoque del convenio fue distinto para los diferentes departamentos, pero fueron incluidos ambos acercamientos, el organizacional y el individual. A lo largo del periodo del convenio el ausentismo se redujo en un 3 %. Sólo esto, tuvo un beneficio de 40 millones de euros. Los beneficios excedieron por mucho los costos de la inversión realizada para desarrollar e implantar los proyectos, cuyo monto ascendió a sólo unos 3 millones de euros.

A pesar de que este no sea un caso de país en desarrollo, muestra los beneficios del trabajo conjunto de un grupo de organizaciones que tienen un perfil de riesgo psicosocial similar y que parecen haber tenido éxito en el manejo de riesgos mediante intervenciones costo-efectivas.

Capítulo 6

PENSAR GLOBALMENTE – ACTUAR LOCALMENTE

A pesar de que casi todas las soluciones presentadas se enfocan, básicamente, en organizaciones grandes y relaciones formales de trabajo, la mayoría de estas medidas pueden ser adoptadas en las pequeñas y medianas empresas. La globalización ha aumentado el número de pequeñas y medianas organizaciones, muchas de las cuales sirven como proveedoras de las grandes organizaciones. Además, existe un número considerable de trabajadores informales en los países en desarrollo. Sin embargo, estos trabajadores son de difícil acceso y representan un verdadero reto para los expertos internacionales en Salud y Seguridad Ocupacional.

El principio que guía el desarrollo de lugares de trabajo saludables en general, incluyendo el manejo de estrés laboral, debe *“ser integral, participativo y apoderador, debe fomentar la cooperación multisectorial y multidisciplinaria, promover la justicia social y ser sustentable”* (OMS, 1999). En los países en desarrollo, el énfasis debe ser en los trabajadores con menos influencia, así como en las pequeñas y medianas empresas y en el sector informal. Tener “redes de trabajo” y “gobiernos locales que apoyen” son aspectos clave en la generación de espacios saludables de trabajo en los países en desarrollo (Informe de Reunión OMS-OIT, 2000). El propósito es promover compañías locales e internacionales socialmente responsables que extiendan sus programas de Salud y Seguridad Ocupacional a sus proveedores o requerirles que tengan programas similares.

Se anima a los países a que establezcan redes de trabajo nacionales y regionales sobre la salud en los lugares de trabajo para que faciliten el intercambio de prácticas de trabajo exitosas, como el conocimiento necesario para organizar en forma efectiva una reducción estructural del estrés laboral, así como la reducción de otros riesgos a la salud que a menudo están presentes en los lugares de trabajo y proveer apoyo mutuo, lo cual resultará en lugares de trabajo más saludables y trabajadores motivados. Estas redes pueden incluir varios facilitadores de iniciativas para crear lugares de trabajo saludables, tales como administradores industriales, de los sectores público y privado, representantes sindicales, funcionarios de gobierno, personal del servicio de salud, así como expertos en acondicionamiento físico y nutrición. La Figura 3 muestra la estructura de una red de apoyo para pequeñas y medianas empresas.



Figura 3 Red de apoyo para pequeñas y medianas empresas (OMS, 1999)

El trabajo en redes provee varios beneficios potenciales que incluyen:

- Intercambio de información sobre recursos, peritaje y experiencia;
- Apoyo a esfuerzos nacionales y provinciales para reducir el estrés laboral;
- Reforzamiento del concepto de lugar de trabajo saludable; un mecanismo de monitoreo de progreso continuo de los lugares de trabajo con programas para el manejo del estrés y, una fuerza de trabajo saludable y motivada que es capaz de “crecer” y desarrollarse en su lugar de trabajo.

Capítulo 7

LOS PAPELES DEL EMPLEADOR Y/O LOS REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

De acuerdo con la OMS, “*todos los trabajadores tienen el derecho a un trabajo seguro y saludable y a un ambiente de trabajo que les permita vivir una vida social y económicamente productiva*” (OMS, 1994). Las leyes nacionales pueden incluir la obligación para los empleadores de tomar las medidas necesarias para proteger la salud y seguridad de los trabajadores. Sin embargo, asegurarse que sean tomadas medidas suficientes para proteger la salud y seguridad de los trabajadores redundará en beneficio de los trabajadores y de la compañía. La continuidad de las medidas protectoras y una fuerza de trabajo saludable asegurarán que la producción continúe, las inversiones paguen y el reconocimiento de que los recursos humanos son una inversión importante para la compañía. Es en el interés de los trabajadores y sus representantes ganarse un sustento y llegar a edades avanzadas en condiciones saludables. Estos intereses no son contradictorios sino complementarios a los intereses de las compañías. Un ejemplo de una intervención sectorial costo-efectiva se describe en el Cuadro 10, y los cinco pasos para prevenir el estrés laboral esbozados en este folleto, describen las aplicaciones prácticas de este proceso.

Por lo tanto, los empleadores y representantes de los trabajadores deben estar pendientes y capacitados para prevenir o al menos, reconocer las señales del estrés laboral en los trabajadores. Tanto los empleadores como los trabajadores están en mejores condiciones de manejar el estrés laboral cambiando las causas estructurales en la compañía o red de trabajo. El papel de los trabajadores y sus representantes debe ser alertar a la gerencia de la compañía cuando, o idealmente antes, de que el estrés laboral se convierta en un problema.

Cuadro 10: Los 10 principales factores de éxito en acciones preventivas

- reconocer un problema de salud o un problema relacionado al trabajo
- tratar el estrés laboral como cualquier otro problema
- actuar sobre el problema
- involucrar a los trabajadores en la intervención ya que ellos conocen mejor la situación
- reconocer a los trabajadores como “expertos”
- comprender que la gerencia tiene que actuar cambiando la estructura de organización
- usar un acercamiento escalonado
- usar una estructura de tareas y responsabilidades claras, y un itinerario
- usar soluciones diferentes, para el éxito a corto y largo plazo
- cuidados posteriores: asegurarse de que la organización y sus trabajadores reciban la atención necesaria durante el proceso, así como después de la primera ronda....

enmendado a partir de Kompier et al, 1998



Capítulo 8

OBSERVACIONES FINALES

El estrés laboral es un asunto de preocupación creciente en los países en desarrollo ya que, inevitablemente, traerá consecuencias negativas para la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores, así como para la productividad y costos-efectividad de la compañía para la cual laboran. La creciente globalización y la transferencia de prácticas de trabajo insalubres y de tecnología insegura, hacen de este problema un reto creciente que requiere de empleadores y representantes de trabajadores dedicados cuyo fin sea proteger a su fuerza de trabajo. El cuadro anterior señala algunos factores de éxito para dichos esfuerzos.

La hipertensión y las enfermedades cardiovasculares son algunas de las principales enfermedades crónicas en los países en vías de desarrollo que consumen gran parte del presupuesto público de salud. Los trabajos de mucha tensión contribuyen con entre un 21 y un 32 % en la prevalencia de la hipertensión. Esto significa que el rediseño de los trabajos podría ser una medida costo-efectiva adecuada para prevenir una porción considerable de este padecimiento, aunado a todos los esfuerzos tomados para controlar los riesgos ocupacionales tradicionales (químicos, biológicos y físicos, incluyendo y enfatizando los aspectos de promoción de la salud, por ejemplo sobrepeso y nutrición).

La educación continua y los programas de adiestramiento dirigidos a los profesionales de la Salud y Seguridad Ocupacional, a los diseñadores de políticas, empleadores, gerentes y trabajadores y sus representantes deben adoptar un marco de trabajo integral que incluya los factores de riesgo psicosocial, que subyacen los peligros tradicionales más comunes, para iniciar un número de acciones integradas para mejorar las condiciones de trabajo y prevenir el estrés laboral, apoyadas por un marco de redes de trabajo entre otras organizaciones y agencias regionales. Dado que las organizaciones y sus áreas de trabajo cambian constantemente para mantenerse al tanto de los desarrollos de la globalización, las causas del estrés laboral también pueden cambiar también. Por tanto, existe una necesidad constante y consistente de monitorear a la organización y sus áreas de trabajo en busca de causas de estrés laboral y demás riesgos a la salud. Para lograr esta tarea, es necesario utilizar encuestas y otros instrumentos de recolección de información, como los propuestos en este folleto. Es necesario dar consideración particular a las circunstancias contextuales que prevalecen, que caracterizan al trabajo y a la vida diaria en los países en desarrollo.

Si los empleadores, trabajadores, sus representantes y las agencias regionales hacen todo lo posible para minimizar el estrés laboral y trabajan juntos hacia una mejor “calidad de vida laboral”, no sólo asegurarán una fuerza de trabajo saludable y productiva, sino unos beneficios económicos sustentables para la compañía y para la nación en su totalidad. Es de suma importancia que los empleadores y representantes laborales promuevan la investigación y acopio de datos a través de encuestas nacionales y regionales. Estas mediciones arrojarán información real sobre la prevalencia de estrés en el trabajo, con la cual se podrán hacer estudios costo-beneficio, los cuáles a su vez sustentarán las acciones a tomar en la compañía e incluso a nivel nacional.

Estan invitados a proveer su experta evaluación de este documento y las herramientas que este contiene. Por favor ingrese al formulario en línea: https://extranet.who.int/datacol/survey.asp?survey_id=863

INFORMACIÓN ADICIONAL

Confiamos en que este folleto contribuirá a crear conciencia sobre el estrés laboral. Puede encontrar mayor información sobre este tema en las siguientes direcciones o sitios electrónicos.

Organización Mundial de la Salud (OMS)

World Health Organization (WHO)

Intervenciones para Ambientes Saludables
Departamento de Salud Pública y Ambiental

Avenue Appia 20
CH-1211 Genève, Suisse

Tél. : +41 22 791 35 31

ochmail@who.int

Sitio electrónico:

www.who.int/occupational_health

Oficina Internacional del Trabajo (OIT) **International Labour Office (ILO)**

4, route des Morillons

CH-1211 Genève 22

Suisse

Tél. : +44 22 799 61 11

Sitio electrónico: www.ilo.org

Ejecutivo de Salud y Seguridad (ESS) **Health and Safety Executive (HSE)**

Room 518, Daniel House, Trinity Road
Bootle, Merseyside L207HE

Royaume-Uni

Tel.+ 151 951 3864

Sitio electrónico: www.hse.gov.uk

Fundación Europea para el Mejoramiento de las Condiciones de Vida y de Trabajo (FEMCVT)

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (EFILWC)

Wyattville Road, Loughlinstown, Co
Dublin, Irlanda

Tel: +353 1 2043100

Fax: +353 1 2826456 / 2824209

Sitio electrónico:

www.eurofound.ie/themes/health/index.html

Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (INSSO)

National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)

4676 Columbia Parkway

Cincinnati, OH 45226-1998

Tel: +1-800-533-6847

Sitio: www.cdc.gov/niosh/homepage.html

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo

Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail

Gran Via 33

E-48009 Bilbao, Spain

Tel: + 34 944-794-360

Fax: + 34 944-794-383

Sitio electrónico: agency.osha.eu.int

REFERENCIAS

- Ariëns, G.A.M., Bongers, P.M., Hoogendoorn, W.E., Houtman, I.L.D., Wal, G. van der & Mechelen, W. van (2001). High quantitative job demands and low co-worker support are risk factors for neck pain: results of a prospective cohort study. *Spine*, 26(17), 1896-1903.
- Belkic, K, P.A. Landsbergis, P.L. Schnall & D. Baker. Is job strain a major source of cardiovascular risk? *Scand J Work Environ Health* 2004, 30(2):85-128.
- Buvinic M, Morrison A. Violence as an obstacle to development. Washington, DC, Inter-American Development Bank, 1999:1-8 (Technical Note 4: Economic and social consequences of violence).
- Cedillo B.L. and Scarone M. Psychosocial Risk Factors for Women Workers and Psychological strain. Oral presentation. Abstract F4-1. Book of Abstracts. 2nd ICOH International Conference on Psychosocial Factors at Work. Okayama, Japan. Aug 2005.
- Cedillo B.L. and Grijalva M. G. Trends in the Employment Market in Hermosillo - Sonora, Mexico and Analysis of Psychosocial Risk Factors. Oral presentation. 4th ICOH Conference on Work Environment and Cardiovascular Disease. Abstract 093. Newport Beach, California. Mar 2005.
- Cox, T. (1993). *Stress Research and stress management: Putting theory to work*. Sudbury: HSE Books.
- Farshahi, M. (1999). *Management Systems in Developing Countries*. Quebec: Department of Management Concordia University.
- Giuffrida A., Iunes R.F. and Savedoff W.D. Economic and Health Effects of Occupational Hazards in Latin America and the Caribbean. Inter-American Development Bank, Washington, D. C. 2001. Sustainable Development Department. Technical Papers Series.
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and Organizations, Software of the Mind*. London: McGraw-Hill.
- Hoogendoorn, W.E., Poppel, M.N.M. van, Koes, B.W. & Bouter, L.M. (2000). Systematic review of psychosocial factors at work and private life as risk factors for back pain. *Spine*, 25, 2114-2125.
- Houtman, I.L.D., Zuidhof, A.J. & Heuvel, S.G. van den. (1998). Working conditions' policy: Work pace and repetitive strain injuries are the most important problems (in Dutch). The Hague, VUGA Publishers.
- Iavicoli S., Deitinger P., Grandi C., Lupoli M., Pera A., Rondinone B. (2004). Fact-finding survey on the perception of work-related stress in EU candidate countries – In: Iavicoli S., Deitinger P., Grandi C., Lupoli M., Pera A., Petyx M., (Eds.) “Stress at Work in enlarging Europe”. Monografia ISPESL – Centro di Collaborazione dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, Mediapubblicografica – Roma.
- 4th ICOH Conference on Work Environment and Cardiovascular Disease. Abstracts 038, 072. Newport Beach, California. March 2005.
- ICPC ABSTRACTS. *Prevention and Control* (2005) 1, 31-138. Elsevier. Abstracts 67(503), 274 (748). 356 (798), 258 (727)., 231 (710), 238 (715).
- Kauppinen, K, Kumpulainen, R., Houtman, I. & Copsey, S. (2003). Gender issues in safety and health at work: A review. European Agency for Safety and Health at Work: Luxembourg.
- Kivimäki, M., Leino-Arjas P., Luukkonen, R., Riihimäki, H., Vahtera, J. & Kirjonen, J. (2002). Work stress and risk of coronary mortality: prospective cohort study of industrial employees. *British Medical Journal*, 325, 857-863.
- Kompier, M.A.J. & Marcelissen, F.H.G. (1995). *Handbook on Work-related Stress: Systematic approach for companies*. (in Dutch). Amsterdam: Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (NIA).

Kompier, M.A.J., Geurts, S.A.E., Gründemann, R.W.M., Vink, P. & Smulders, P.G.W. (1998). Cases in stress prevention: The success of a participative and stepwise approach. *Stress Medicine*, 14, 155-168.

Krug EG et al., eds. World report on violence and health. Geneva, World Health Organization, 2002.

Kuzmina, L.P., Tarasove, N.V. & Kovtunov, A.I. (2001). Clinico-biochemical changes caused by occupational stress factors impact in miners. *Occupational Health and Industrial Ecology*, 8, 42.

Levi, L. (2000). Guidance on World Related Stress Spice of Life or Kiss of Death? Luxembourg: CEC.

Levi, L. (1981). *Preventing Work Stress*. Reading, Mass: Addison-Wesley.

Levi, L. (1984). *Stress dans l'industrie : causes, effets et prévention*. Série Santé et sécurité au travail – N° 51. Genève. Organisation internationale du travail.

Ministerio de Salud de Chile. <http://epi.minsal.cl/epi/html/invest/ENS/ENS.htm>

Murray, C. & Lopez A. (1996). *The Global Burden of Disease*. Boston: Harvard University Press.

NIOSH (1999). *Stress at Work*. Cincinnati: National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH).

OPS. Hoja informativa. Componentes claves para leyes y políticas contra la violencia domestica contra las mujeres. OPS, Washington, D.C. 2003,

Prüss-Üstün A, Corvalán C. Preventing disease through healthy environments - towards an estimate of the environmental burden of disease. World Health Organization, Geneva, 2006.

Queensland Government: Workplace Health and Safety (1997). *Stress at Work: Information for employers*.

Rantanen, J. (2000). Impact of Globalisation on Occupational Health. Keynote Address at ICOH 2000, Singapore.

Roos, L. de & Sluiter, J.K. Depressie als beroepsziekte: identificatie van werkgerelateerde psychosociale risicofactoren uit de landelijke registratie en een systematisch literatuuronderzoek(in Dutch). TBV, 2004; 12 (12): 365-71.

Secretaría de Salud. Principales Causas de Mortalidad General, 2000.

<http://www.ssa.gob.mx/apps/htdocs/estadisticas/estadisticas/mortalidad/datos/m4.htm>

Tennant, C. Work-related stress and depressive disorders. *Journal of Psychosomatic research*, 2001, 51 (5): 697-704.

U.S. Department of Labor. Women's Bureau. Domestic Violence: A workplace issue. Facts on Working Women. N 96-3. October, 1996. Women's Bureau of the U.S. Department of Labor

Villarreal – Ríos E., et al . The medical care costs of hypertension and their impact on health care resources in Mexico. *Salud Publica Mex* 2002;44:7-13.

Organisation mondiale de la Santé (1994). *Global Strategy on Occupational Health for All: The way to health at work*. Geneva: World Health Organization (WHO).

Organisation mondiale de la Santé - Bureau régional du Pacifique occidental - (OMS/BRPO) (1999). *Regional guidelines for the development of healthy workplaces*.

Organisation mondiale de la Santé - Bureau international du Travail (OMS-BIT) (2000). *WHO-ILO Joint Effort on Occupational Health and Safety in Africa*.

Organisation mondiale de la Santé (2003). Authored by: Cassitto, M.G., Fattorini, E., Giloni, R., Rengo, C. & Gonik, V. 'Raising Awareness of Psychological Harassment at Work'. Geneva: WHO, 2003 (Protecting Workers' Health series No. 4). Geneva: WHO.

Organisation mondiale de la Santé (2003). Aide-mémoire N° 84. Santé au travail. Une question d'éthique et de rentabilité économique.

Organisation mondiale de la Santé (2003). Authored by: Luttman A, Jäger M and Griefahn B. 'Preventing Musculoskeletal Disorders in the workplace' (Protecting Workers' Health series No. 5). Geneva: WHO

Organisation mondiale de la Santé (2004). Authored by: Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. Work Organization and Stress: Systematic problem approaches for employers, managers and trade unions representatives. Geneva: WHO (Protecting Workers' Health series 3). Geneva: World Health Organization (WHO).

Zimmet, P., Alberti, K.G.M.M. & Shaw, J. (2001). Global and societal implications of the diabetes epidemic. *Nature*, 114, 782-787.

