



## **EL ESTRÉS EN SEGURIDAD PRIVADA**

Esta publicación forma parte del proyecto denominado "La salud laboral en el sector de seguridad privada. Factores de riesgo psicosocial y estrés en los vigilantes de seguridad privada". N.º de proyecto IS-037/2002 solicitado por la Federación de Servicios de la UGT (FES-UGT) y financiado por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.

EDITA: Federación de Servicios de la UGT (FES-UGT)

**LABOUR**asociados

DIRECCIÓN: Gregorio Lapaz Gázquez  
Tomás Valdés Cifuentes

COORDINACIÓN: Máximo Gutiérrez Sánchez

EQUIPO TÉCNICO: M<sup>a</sup> Eugenia González Torrent  
Pilar Nova Melle  
Javier Sanz González  
F. Javier Pinilla García  
Miguel Leiva Bernal

ILUSTRACIONES: Francisco Díaz Herrera

DISEÑO Y MAQUETACIÓN: Martín&Reyes

IMPRIME: Closas-Orcoyen, S.L.

D.L.:

## Presentación

La Federación de Servicios de la UGT (FES-UGT) como integrante de la Comisión de Salud Laboral del Sector de Seguridad Privada acordó la solicitud de realización del estudio "El estrés en seguridad privada" a la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. La publicación que aquí presentamos es producto de la citada investigación, en la que FES-UGT ha asumido la dirección técnica a través del departamento técnico de la secretaría de formación.

Por primera vez se aborda la problemática de los trastornos psicosociales generadores de estrés y otro tipo de psicopatologías asociadas que suponen un indicador de alarma de determinados riesgos de carácter psicosocial.

El sector de la seguridad privada, es un sector en donde estos riesgos pueden agravarse debido a las condiciones laborales asociadas al desempeño del trabajo. Es por ello por lo que hemos considerado la necesidad de abordar un estudio de estas características que nos permita identificar los riesgos existentes al objeto de definir mecanismos de prevención y protección a partir de un diseño metodológico y riguroso trabajo de campo.

A partir del análisis de los resultados, hemos podido obtener información relevante sobre las condiciones de trabajo a fin de proponer medidas adecuadas para su prevención.

FES-UGT desea seguir siendo un referente en el análisis de la realidad socio-laboral de los distintos sectores que componen nuestra Federación a fin de desarrollar una política de salud laboral orientada a mejorar las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores del sector servicios.

Entendemos que corresponde a los agentes sociales asumir el protagonismo relevante en lo que se refiere a las medidas de prevención en los puestos de trabajo, convirtiéndose la política de salud laboral en una herramienta estratégica y de vanguardia en la lucha contra los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Queremos agradecer el interés y colaboración prestada por el equipo de expertos de LABOUR ASOCIADOS, representantes de los distintos agentes sociales y especialmente a todos los trabajadores del sector de Seguridad Privada sin cuyas aportaciones este estudio no hubiera sido posible.

Gregorio Lapaz Gázquez  
Secretario de Administración y Formación de FES-UGT

# Índice

<b>Introducción</b>	<b>6</b>
<b>1. La seguridad privada</b>	<b>9</b>
<b>1.1. La profesión de vigilante de seguridad privada</b>	<b>9</b>
<b>1.2. Efectos del ejercicio de la profesión</b>	<b>10</b>
1.2.1. La organización del trabajo	11
1.2.2. La propia actividad	11
1.2.3. Las relaciones laborales	11
<b>2. ¿Qué es el estrés?</b>	<b>13</b>
<b>3. ¿Qué provoca el estrés? Organización del trabajo y los factores psicosociales</b>	<b>17</b>
<b>4. Factores psicosociales relacionados con el estrés laboral</b>	<b>23</b>

<b>5. Consecuencias del estrés laboral en la salud de los trabajadores</b>	<b>27</b>
<b>6. Cómo detectar el estrés</b>	<b>39</b>
<b>7. Cómo controlar el estrés</b>	<b>43</b>
<b>7.1. Introducir cambios saludables</b>	<b>43</b>
7.1.1. Alimentación	43
7.1.2. Ejercicio	44
<b>8. La prevención del estrés laboral en seguridad privada</b>	<b>47</b>
<b>Anexo</b>	<b>64</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>65</b>

## Introducción

El desarrollo del trabajo en vigilancia de seguridad privada presenta unas características únicas que derivan en unos factores de riesgo susceptibles de producir lesiones para la salud, bien en forma de accidentes bien en forma de patologías, que a su vez hemos de diferenciar entre físicas y psíquicas. Señalamos algunas a título de ejemplo:



ACCIDENTES Y ENFERMEDADES DE LOS VIGILANTES		
	Físicas	Psíquicas
Accidentes	Hematomas por golpes Lesiones por disparo accidental	Estrés postraumático
Enfermedades	Varices Dermatitis Alergias	Depresión Fatiga

Al igual que otras muchas actividades, en el sector de la seguridad privada hay que diferenciar los riesgos derivados de la propia actividad y los producidos por el puesto de trabajo. En relación a este último se debe tener en cuenta que la mayoría de estos trabajadores de seguridad son itinerantes, es decir su trabajo se desarrolla en movimiento; por otro lado el cambio de destino es también bastante frecuente, pues están sometidos a rotación.

Entre los principales riesgos se encuentran:

- ❖ Relacionados con la actividad: agresiones y atracos, fatiga física y psíquica, exposiciones diversas, sobreesfuerzos, sedentarismo, estatismo, atropellos y choques, etc.
- ❖ Relacionados con el puesto de trabajo: los riesgos generales del entorno, temperatura, ruido, radiaciones, incendios, etc. Y los riesgos específicos: golpes, caídas, atropellos, etc.

Del riesgo de la actividad, del puesto de trabajo y además de la organización de éste emerge el estrés laboral.

El estrés en los vigilantes de seguridad es uno de los principales riesgos a destacar.

A veces se piensa que estrés es sinónimo de preocupación, para nuestro organismo el estrés es un cambio, bueno o malo, independientemente de su naturaleza.

Es inevitable vivir cambios y normalmente los necesitamos para enfrentarnos a la vida cotidiana y a la laboral, pero en ocasiones son excesivos para el individuo que los soporta llegando a ser peligrosos.

El estrés adquiere cada vez más protagonismo en la sociedad y de forma especial en el medio laboral. Sólo en los últimos años

se ha comenzado a prestar atención a la importancia que tiene el estrés en la salud y el impacto económico que ejerce en la producción y desarrollo de los distintos sectores. A partir de la toma de conciencia de esta realidad, se han realizado estudios y propuesto estrategias para evitar o reducir el estrés en el trabajo.

Según una reciente investigación realizada por la International Stress Management Association, el 53% de los trabajadores ha sufrido estrés en el trabajo en alguna ocasión. La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo hacía públicas las siguientes cifras a finales del año 2002: el estrés afecta a más de 40 millones de empleados en la Unión Europea, lo que significa un 28% del total de trabajadores, es la causa del 50% del absentismo laboral y supone un coste en torno a 20.000 millones de euros al año, entre los gastos sanitarios y el absentismo que conlleva, sin contar la pérdida de productividad. Se calcula que en la Unión Europea se destina entre un 3 y un 4% del Producto Interior Bruto a paliar las afecciones del estrés.

Los cambios en el medio laboral y los avances tecnológicos han desarrollado la actividad mental, caracterizándose por la falta de tiempo, una incertidumbre general, situaciones incontrolables constantes, ocupaciones ajenas a

la tarea, etc. en definitiva, proporcionando elementos que incrementan la fatiga mental y emocional.

El medio laboral actual provoca la aparición de agentes estresantes físicos, mentales y emocionales que producen una reacción de alarma inicial y pueden formar un conglomerado global serio. La forma en que afectan a las personas depende de sus valores, experiencias y adaptabilidad, pero incluso un solo factor estresante puede ser el desencadenante de una situación extrema.

Esta guía tiene por objeto ayudar al lector, vigilante de seguridad privada o delegado de prevención, a identificar síntomas de estrés, informar sobre las causas que lo pueden producir, señalar factores que lo pueden incrementar, y qué medidas es posible adoptar para controlarlo y sobre todo prevenirlo.

A lo largo de los capítulos de este libro se expone de manera gráfica, aquello que debe conocerse sobre el estrés laboral.

Es el propio afectado el que detecta una situación personal anómala, que le altera física y psíquicamente. Cómo diferenciar cuando una persona con una serie de síntomas se pregunta si lo que le sucede es o no estrés es algo muy importante.

Esta guía intenta proporcionar respuestas ante esa pregunta para que el trabajador directamente sea capaz, en primer lugar, de identificar sus síntomas y posteriormente saber cuál es la forma de actuar más adecuada. Proporciona sistemas sencillos de autoevaluación, qué hacer una vez confirmado el padecimiento de estrés, qué dice la ley al respecto, qué puede hacer el delegado sindical, qué medidas preventivas debe adoptar la empresa, etc.

La guía resalta la importancia del estrés laboral, poniendo de relieve el peligro que supone para la salud y cómo incrementa la sensibilidad ante la seguridad, haciendo a los trabajadores expuestos al estrés más vulnerables a sufrir accidentes de trabajo.



# Capítulo 1

## La seguridad privada

### 1.1. La profesión de vigilante

La primera característica que define el trabajo de un vigilante de seguridad privada es que desarrolla su trabajo en una empresa ajena a la suya. Esta situación laboral está regulada por ley.



La Ley 23/92 de Seguridad Privada en el artículo 1.2 dice: “*únicamente pueden realizar actividades de seguridad privada y prestar servicios de esta naturaleza las empresas de seguridad y el personal de seguridad privada, que estará integrado por los vigilantes de seguridad, los jefes de seguridad y los escoltas privados que trabajen en aquéllas, los guardas particulares del campo y los detectives privados*”.

Prestar sus servicios en la empresa cliente conlleva con frecuencia una falta de identificación e integración con la compañía a la cual pertenece.

La segunda característica de este sector es el cambio constante de empresa cliente, los vigilantes de seguridad privada pueden estar permanentemente rotando por distintas empresas y realizando su trabajo en áreas muy diferentes. Pueden ocuparse de la seguridad de un espectáculo, de la vigilancia de una entidad bancaria, de un congreso de un partido político, etc.

Áreas bien diferentes que les van a exigir actitudes también distintas, si bien con un punto en común; la carga tensional.

La tercera característica del trabajo de vigilante de seguridad privada es la ambigüedad del rol en relación a la jefatura. Este trabajador tiene un superior en su empresa pero también tiene otro donde presta sus servicios; el director de seguridad. Recibe por tanto, órdenes de dos mandos, a

veces éstas son contradictorias y el vigilante se halla ante una situación de no saber qué hacer.

Finalmente, una cuarta característica es que al realizar sus funciones en una empresa ajena está sometido a las condiciones de trabajo de ésta, sin capacidad para intervenir ni participar en la mejora de las mismas, al margen de lo acordado en su convenio sobre la seguridad y salud en el trabajo.

## 1.2. Efectos del ejercicio de la profesión



El desempeño del trabajo de vigilante de seguridad privada desde el punto de vista de la salud se puede sustentar en tres pilares:

- ❖ La organización del trabajo.
- ❖ La propia actividad.
- ❖ Las relaciones laborales.

### 1.2.1. La organización del trabajo

La jornada laboral del vigilante de seguridad privada está regulada por el Convenio Colectivo Estatal de empresas de seguridad. Lo característico del sector es la jornada por turnos, su prolongación así como el trabajo nocturno.

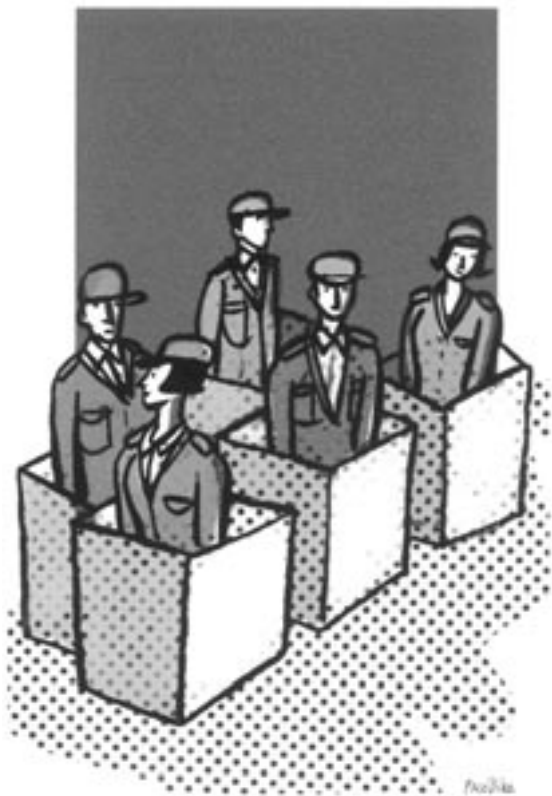
El trabajo a turnos es diferente en este sector, por ejemplo la nocturnidad no es necesariamente de 22 horas a 6 horas, puesto que está sometido al horario de los clientes.

### 1.2.2. La propia actividad

El aislamiento, la incomunicación y la rutina son las características que definen el trabajo de vigilancia. Analizando la actividad cotidiana de un vigilante de seguridad en su jornada laboral se puede observar que se encuentra en situación de alerta permanente, se caracteriza por una hipoactividad que puede ser seguida en breves segundos de una hiperactividad.

### 1.2.3. Las relaciones laborales

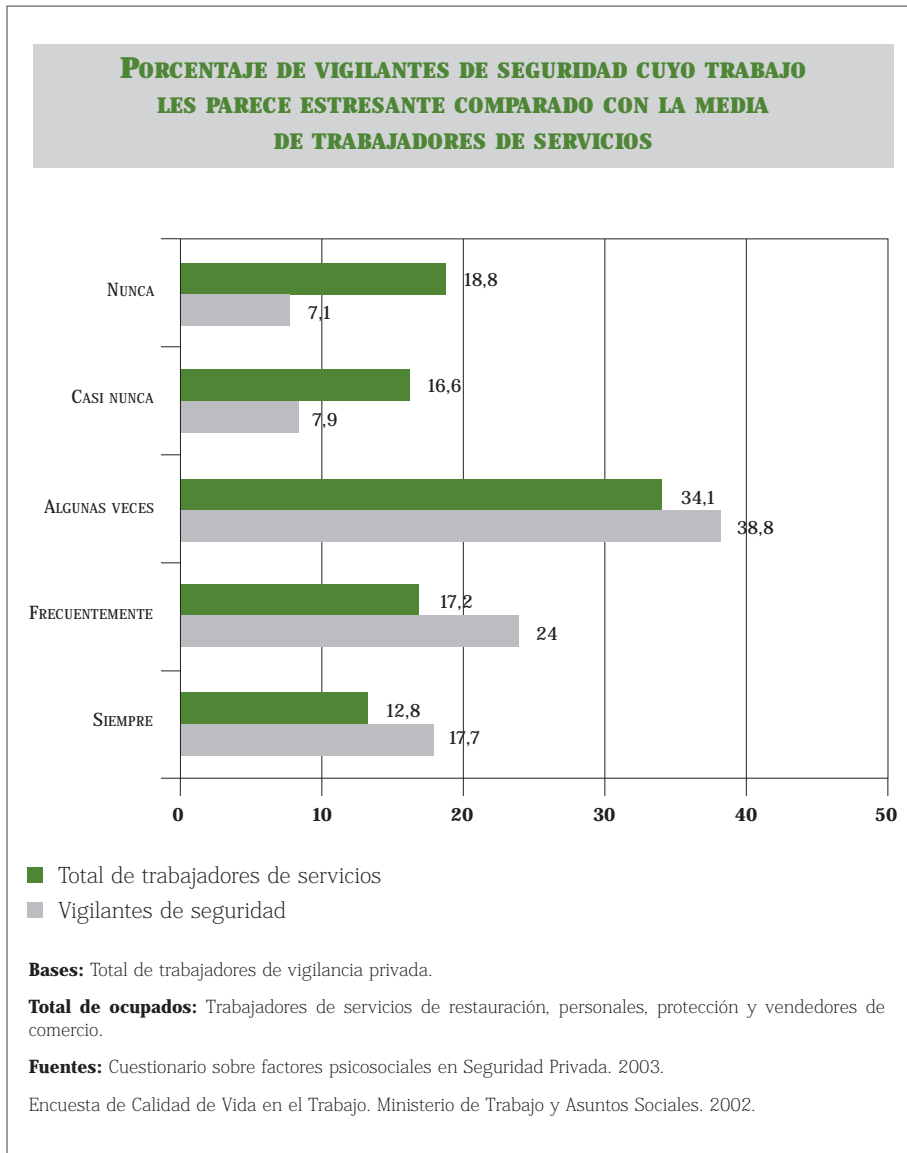
El salario de estos trabajadores es diferente si realizan tareas de vigilancia solamente, vigilancia de



explosivos, o de transporte, etc. En cualquiera de las modalidades el salario total con pluses es bastante precario, más si se consideran las escasas perspectivas de carrera profesional dentro del sector. Debido a la baja remuneración muchos de los vigilantes tienden a prolongar la jornada para incrementar el salario.

Aplicados los anteriores conceptos a la realidad, se puede constatar que los vigilantes de seguridad privada forman un colectivo que

sufre más estrés que otros trabajadores del sector servicios, como se puede ver en la siguiente representación gráfica.



## Capítulo 2

### ¿Qué es el estrés?

Todos los estudiosos del tema coinciden en la gran dificultad existente para definir el estrés, ello se debe a las diferentes sintomatologías que produce en las personas, a la multitud de causas que lo provocan, a la complejidad que presenta su medición y acotamiento, a su difícil detección en algunos casos por el encubrimiento de otros factores, a las diferentes percepciones personales, etc.



Una definición genérica del estrés muy aceptada es: *“respuesta del sistema nervioso a una situación o acontecimiento que el individuo percibe como amenaza”*. Por tanto es una estrategia que adopta el organismo ante la necesidad de adaptarse a todo tipo de exigencias, esfuerzos, cambios, etc.

La Organización Mundial de la Salud define el estrés como *“el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”*.

Según la Comisión Europea el estrés es un *“modelo de reacciones emocionales, cognitivas, comportamentales y psicológicas con aspectos negativos e invisibles del contenido del trabajo, de la organización del trabajo y del medio ambiente del trabajo. El estrés es causado por*

*un desequilibrio entre nosotros y nuestro trabajo, por los conflictos de roles en el trabajo y fuera del mismo y por el hecho de que no ejerzamos un control razonable sobre nuestro propio trabajo”.*

El estrés tiene una doble dimensión, la fisiológica y la psicológica. Así ha sido definido por S. Cohen, R.C. Kesler y L.V. Gordon: *“estrés es el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a las personas en riesgo de enfermedad”.*

Richard Lazarus considera el estrés como *“el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”.*

Hans Selye, dedicado al estudio de los desequilibrios que sucesivas situaciones negativas causan en nuestro organismo, consideró que el estrés es la causa de esos desajustes, y así lo definió como *“la acomodación de una persona a situaciones nuevas y la respuesta inespecífica a todos los estímulos que trastornan su equilibrio”.*

A partir de la definición de Selye se comenzó a trabajar sobre el Síndrome General de Adaptación,

la forma científica de llamar al estrés. Diversos estudiosos consideran que se desarrolla en tres fases: alarma, resistencia y colapso o agotamiento. La primera aparece inmediatamente después de la percepción de la amenaza. Es el momento en el que el trabajador se pone en guardia. La fase de resistencia implica un mantenimiento de la situación que, si se prolonga en el tiempo, puede ocasionar consecuencias negativas para el organismo, como el agotamiento. En la última fase el organismo aprovecha todas las posibilidades de respuesta y llega al momento de la rendición. Los síntomas más comunes son el abatimiento y la fatiga.

Como se puede comprobar, a pesar de la dificultad mencionada para definir el estrés, todos los estudiosos del tema coinciden en la combinación de elementos externos al individuo y cómo estos interrelacionan generando una respuesta fisiológica y mental.

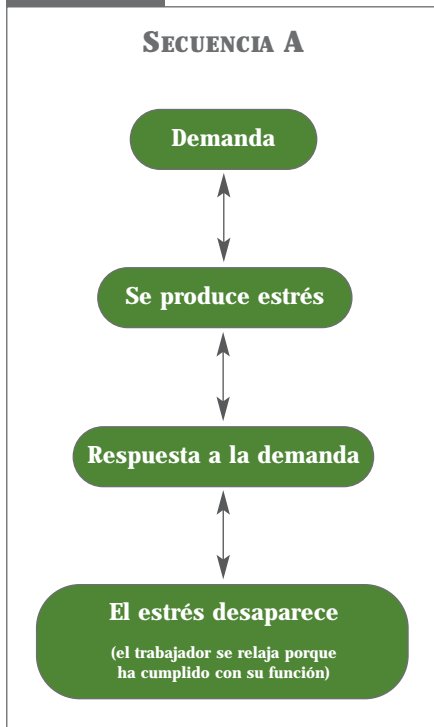
Según las diferentes definiciones de estrés, es necesario que ocurra un desequilibrio para que se produzca el estrés como resultado de unas demandas físicas y psíquicas al trabajador. Ante éstas responde y se produce una reacción generalizada vinculada al estrés. Así denominaremos agentes estresantes a los factores que causan esta respuesta y que hacen que las personas se sientan estresadas.



Ante el estrés la primera reacción instintiva es de combate o de huida. El resultado se puede ver rápidamente porque éste desaparece (Gráfico nº 1).

Es un estrés normal, de muy corta duración y necesario para entrar en acción. Pero hay otro tipo de estrés que no desaparece de inmediato sino todo lo contrario, es acumulativo y conlleva efectos negativos (Gráficos nº 2, 3 y 4).

**GRÁFICO N° 1**



**GRÁFICO N° 2**

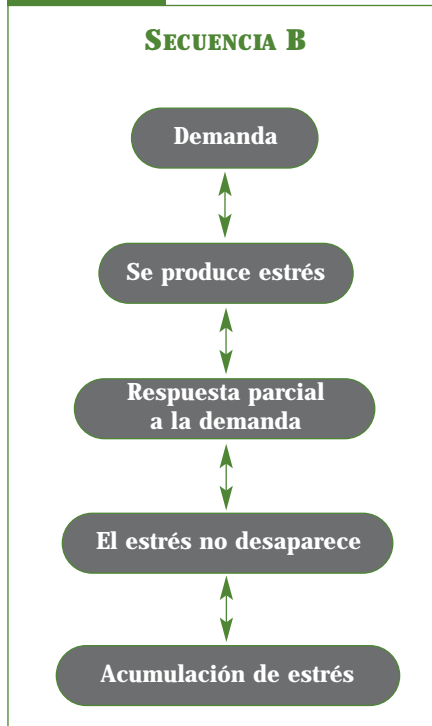


GRÁFICO N° 3



GRÁFICO N° 4



El estrés es una enfermedad que surge ante la necesidad de hacer frente a una situación de posible peligro, tras la cual el trabajador se siente intimidado e incapaz de encontrar una solución por falta de recursos. No siempre se manifiesta frente a problemas reales, a veces surge ante expectativas, actuando de manera anticipatoria, es decir ante un futuro incierto, por ejemplo; un cambio de destino en la empresa, el nombramiento de un nuevo jefe, la fusión con otra compañía, etc.

Los empresarios restan importancia a los peligros del estrés, consideran que es algo "normal" producto del estilo de vida o del carácter nervioso de algunas personas, o incluso admiten que el estrés está en el ámbito laboral y afirman que forma parte de la tarea, que es inherente al hecho de trabajar; en cualquier caso los empresarios tienden a minimizar la importancia que tiene el estrés para la salud y la seguridad.



# Capítulo 3

## ¿Qué provoca el estrés? Organización del trabajo y los factores psicosociales



El estrés es un concepto que engloba una amplia patología y resulta muy complejo de diagnosticar, al tiempo que las consecuencias sobre la salud son muy variadas. El modelo teórico más influyente hoy en el estudio del estrés laboral, es el propuesto por R. Karasek. Éste relaciona las demandas (exigencias) a que debe dar respuesta el trabajador para desarrollar su tarea y el control (autonomía) que él tiene respecto a la forma, plazos y medios para realizarla.

Así las tareas se pueden clasificar en relación a las exigencias del trabajo y al control que el trabajador tiene sobre el mismo.

		EXIGENCIAS DE LA TAREA		
		Baja	Alta	
AUTONOMÍA/ CONTROL	Alta	4. Poca tensión	1. Activo	Motivación para el aprendizaje
	Baja	2. Pasivo	3. Mucha tensión	Riesgo de tensión psicológica y enfermedad física

La combinación de estas dos variables da lugar a cuatro tipos de tareas:

**1. Trabajos activos:** los trabajadores están sometidos a elevadas exigencias, pero cuentan con los medios para poder controlarlas.

**2. Trabajos pasivos:** los trabajadores no tienen que hacer frente a fuertes exigencias, ni cuentan con

recursos como para influir sobre el contenido de su trabajo.

**3. Trabajos con mucha tensión:** los trabajadores deben hacer frente a elevadas exigencias y, al tiempo, no tienen capacidad para controlar las situaciones de trabajo. Se deben adaptar pasivamente a exigencias siempre cambiantes y, a veces, contradictorias. Estos trabajadores están más expuestos a sufrir enfermedades.

**4. Trabajos de poca tensión:** los trabajadores se encuentran sometidos a bajas exigencias y tienen suficiente capacidad de control para afrontar los problemas que se presenten.

En términos generales el estrés es más elevado en las personas que trabajan de noche; a turnos, sobre todo cuando éstos son rotativos y partidos; durante jornadas largas o con horarios irregulares, realizando con frecuencia horas extraordinarias; con horarios que hacen incompatible o dificultan una vida social y familiar; en distintas franjas horarias, etc. Todas estas circunstancias se producen de manera habitual en los vigilantes de seguridad privada.

No obstante, a pesar de los aspectos comunes para todos los trabajadores de la vigilancia, es necesario diferenciar el estrés inherente a las funciones a desarrollar, distintas para cada

tarea de vigilancia, y el estrés asociado a la persona.

A continuación se analizan las situaciones que pueden provocar estrés, diferenciando las dos perspectivas.

### **Desde la perspectiva del trabajo:**

#### **LA SOBRECARGA/LA INFRACARGA MENTAL DE TRABAJO**

El trabajo de vigilancia se caracteriza por someter al trabajador tanto a una sobrecarga como a una infracarga de tarea. Pasa de mantener una alta atención sostenida en situaciones o momentos de necesidad a otras de subcarga o poco trabajo, en este caso el trabajador realiza un esfuerzo importante para mantener la vigilancia.

Ambas situaciones se producen también a nivel físico.

#### **LA PRESIÓN EN TIEMPOS**

Muchas de las tareas realizadas por los vigilantes se desarrollan bajo una presión de tiempos marcada por el ritmo elegido para la realización del trabajo, definido desde la organización y en otras ocasiones por las exigencias del cliente que establece horarios o plazos de entrega.

### EL DESAJUSTE ENTRE LOS CONOCIMIENTOS DEL TRABAJADOR Y LOS QUE EL PUESTO EXIGE

Un porcentaje alto de vigilantes de seguridad posee una titulación superior a la requerida para el desarrollo de sus funciones, por tanto nos encontramos ante un sector en el que la mayoría de sus integrantes están en una situación de subempleo.

### LAS RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS

Las relaciones con otros compañeros de la misma empresa y que desempeñan las mismas tareas son nulas, debido a que la mayoría de los vigilantes realizan sus funciones en la empresa cliente y generalmente en soledad.

### LAS RELACIONES CON LOS SUPERIORES O CON LOS SUBORDINADOS

Los vigilantes de seguridad, al igual que no mantienen relaciones de trabajo con sus compañeros, tampoco las tienen con los superiores. Éstas se limitan a recibir instrucciones, destino, turno, etc.

### DESEMPEÑAR PAPELES CONTRADICTORIOS EN LA EMPRESA

Nos encontramos ante una situación de ambigüedad del rol. Los vigilantes de seguridad privada no tienen el estatus de policía y sin embargo sus tareas, requerimientos, etc. sí lo son.



### LA INSEGURIDAD EN EL TRABAJO

Los trabajadores de este sector son susceptibles de sufrir todo tipo de violencia; agresiones, amenazas, insultos, etc. debido a la soledad y circunstancias en que realizan su labor, la nocturnidad, el traslado de valores, la vigilancia de personas amenazadas, etc.

### LA MONOTONÍA GENERAL DEL PUESTO

El trabajo de vigilancia puede ser monótono, con tareas rutinarias; repetir constantemente el mismo gesto conlleva una estimulación psíquica demasiado escasa. La subestimulación de los procesos mentales puede ocasionar estrés.

### EL PLAN DE CARRERAS DE LA EMPRESA

Las posibilidades profesionales son muy escasas y promocionar a mejores puestos dentro del sector

muy difícil, el único cambio de estatus posible se limita a pasar de vigilante a vigilante de transporte, de explosivos o escolta.

desapareciendo y sobreviven las más grandes, con proyección nacional o internacional. Esto genera en los trabajadores una situación de incertidumbre.

#### EL TIEMPO DE TRABAJO; TURNOS, IMPREVISTOS, PROLONGACIÓN DE JORNADA

Uno de los aspectos asociados al trabajo que más fatiga produce es el horario laboral; en las tareas de vigilancia trabajar a turnos, cubrir imprevistos, etc. es parte inherente al funcionamiento del trabajo.

#### LA RESPONSABILIDAD IMPLÍCITA DE LAS FUNCIONES A DESARROLLAR

Las tareas de vigilancia conllevan una gran responsabilidad sobre las personas, las cosas, el dinero, etc.

#### LA FALTA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación del vigilante de seguridad con la empresa a la que pertenece es meramente funcional. Por tanto, es escasa y relacionada con lo estrictamente laboral; destino, turno, tarea, etc.



#### LA CAPACIDAD PARA TOMAR DECISIONES

Los vigilantes de seguridad privada están muy limitados a la hora de tomar decisiones por varias razones; cuando se trata de protección a las personas es el cliente contratante quien impone su decisión, en la vigilancia de

edificios es el director del mismo o de la empresa contratante quien lo hace.

#### LOS CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN; FUSIONES, JOINT-VENTURE, VENTA, ETC.

El sector de vigilancia privada vive actualmente un proceso de concentración en el que las pequeñas empresas están

#### LA INTEGRACIÓN EN LA EMPRESA

Por los aspectos mencionados anteriormente, además de una falta de participación en la toma de decisiones, al vigilante de

seguridad privada no le resulta nada fácil integrarse en la empresa que lo ha contratado.

### EL MEDIO AMBIENTE FÍSICO DONDE SE DESARROLLAN LAS TAREAS

El entorno físico en el que el vigilante de seguridad realiza su trabajo es en muchas ocasiones a la intemperie, soportando temperaturas elevadas en la época estival y mínimas durante el invierno. Si se trata de un local cerrado se verá afectado por las mismas condiciones que el resto de los trabajadores; hilo musical, aire acondicionado, ruido, polvo, etc., pero sin posibilidad de intervenir ni opinar.

Además de los factores brevemente comentados, existen otros que se exponen en los siguientes cuadros:

<b>EXIGENCIAS EN EL TRABAJO</b>
<b>TRABAJO CON EXIGENCIAS EXCESIVAS, DESIGUALES</b>
<u>Número excesivo de clientes</u>
<u>Pluriempleo</u>
<u>Escasez de personal</u>
<u>Objetivos de rendimiento excesivos</u>
<u>Responsabilidades adicionales</u>

<b>ENTORNO DE TRABAJO</b>
<b>TRABAJO EN ENTORNO PELIGROSO O INSALUBRE</b>
<u>Iluminación insuficiente</u>
<u>Temperaturas desagradables</u>
<u>Contaminación acústica</u>
<u>Riesgo postural</u>
<u>Riesgo elevado de lesiones físicas</u>
<u>Riesgo de agresiones</u>
<u>Riesgo de accidentes y enfermedades</u>

<b>CLIMA LABORAL</b>
<b>TRABAJO EN ENTORNO HUMANO INGRATO</b>
<u>Altos niveles de acoso (<i>Mobbing</i>)</u>
<u>Ausencia de consulta</u>
<u>Aislamiento de los demás compañeros</u>
<u>Exclusión de las reuniones sociales del lugar donde se prestan los servicios</u>

<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>
<b>TRABAJO SIN CONTROL SUFICIENTE</b>
<u>Definición poco clara de las atribuciones</u>
<u>Exceso de papeleo</u>
<u>Control personal excesivo</u>
<u>Tareas mal definidas</u>
<u>Tareas incompatibles entre sí</u>

## CONDICIONES LABORALES

### TRABAJO SIN RECONOCIMIENTO

Infravaloración en el trabajo

Precariedad laboral

Inseguridad laboral

Remuneración insuficiente

Estancamiento profesional

Realización de trabajos de escaso valor social

## FACTORES INTERPERSONALES

Aislamiento social o físico

Relaciones deficientes con los superiores

Conflictos con otros miembros de la empresa

Falta de respaldo de los superiores

Relaciones deficientes con los clientes

Exposición a los ataques de terceras personas

### Desde la perspectiva de la persona:

Existe una serie de factores personales e interpersonales, susceptibles de aumentar el riesgo de estrés en el lugar de trabajo. Hay que tener presente que su presencia no se traduce necesariamente en una situación de estrés, depende no sólo de los rasgos propios de cada persona, carácter y personalidad sino del momento en que se produce. Ante un estímulo idéntico la misma persona no siempre reacciona de igual manera. En segundo lugar, no se debe “etiquetar” a las personas.

Dependiendo de la situación personal e interpersonal que viva el trabajador estará en disposición o no de combatir el estrés. Los aspectos que más influyen son en primer lugar su propia personalidad, que es una variable determinante, pero además tienen notable influencia la formación, las aspiraciones, las expectativas, la salud, la presión familiar, social, etc. y la situación económica.

## FACTORES PERSONALES

Ser víctima de una situación de violencia

Factores de estrés de origen extralaboral

Dificultad para asumir las responsabilidades laborales

Dificultad para asumir tareas distintas

Inhibición ante situaciones comprometidas

## Capítulo 4

### Factores psicosociales relacionados con el estrés laboral

El estrés está muy estrechamente relacionado con el comportamiento de las personas en la sociedad. El sentimiento de apatía hace que el individuo esté desmotivado ante cualquier estímulo externo y se “cierre” en sí mismo. El miedo que acompaña al estrés es un sentimiento muy común, la forma natural de reacción es la inhibición, lo que produce un aislamiento dentro del grupo.



Las personas que padecen estrés tienen sentimientos negativos constantes, la reacción del grupo ante una persona en esta situación es de huida, de evitación, por tanto el trabajador cae en la soledad.

Una vez llegado a este extremo, no es nada infrecuente que la persona con estrés comience a

consumir algún tipo de drogas; alcohol, medicamentos u otras, lo que le vuelve agresivo y con ello aumenta su aislamiento social.

Quien vive esta situación es consciente de ella, así comienza a forjarse una imagen negativa de sí mismo. El paso siguiente es la depresión.

Si la depresión va acompañada de baja médica, la

persona sufre el distanciamiento de los compañeros por ausencia en el trabajo, a veces prolongada. Tiene serias repercusiones para el trabajador, por un lado mientras falta, la dirección de la empresa no cuenta con él en el plan de promoción interna, es decir la escasa posibilidad de ascenso que tiene un vigilante de seguridad privada, puede acabar en este momento. Por otro lado, debido a la gran movilidad existente en la mayoría de las empresas y de manera particular en el sector de la vigilancia privada, se efectuarán cambios de personas en el departamento al que pertenece. Además en el momento de la reincorporación o alta médica, el trabajador va a vivir una situación de soledad inicial, al encontrarse con desconocidos como compañeros, jefes, destinos, etc.

El aislamiento social que padece la persona con estrés repercute en la vida personal, toda la familia se aísla con el trabajador de determinadas actividades sociales. No tiene ánimo para participar en eventos cívicos, reuniones de amigos, actos familiares, etc. Él no

participa y la familia tampoco.

El deseo de no ver a otras personas, de no mostrarse en esa situación contribuye a que se encierre en sí mismo. La idea de participar en cualquier relación incrementa el estrés. Así desde el punto de vista social se crea un círculo cerrado, que se va retroalimentando.



Encontrar un equilibrio entre la vida laboral y la familiar, entre la situación personal y las demandas sociales se convierte en un obstáculo insuperable.

En cuanto a las relaciones con los compañeros de trabajo, el estrés aumenta la susceptibilidad, lo que da lugar a situaciones

conflictivas que contribuyen a enrarecer el clima laboral.

En muchas ocasiones los conflictos derivan en un aislamiento de las personas que los provocan. El trabajador estresado es consciente de la situación y se autoinculpa por agravar los problemas cotidianos del trabajo. Estas circunstancias dividen a los trabajadores y les aleja de la verdadera causa del



estrés, hace olvidar que el trabajador estresado no lo está de manera voluntaria y que es la organización quien debe analizar las causas y buscar las soluciones.

Un trabajador con estrés, por la fatiga y por la autoimagen, tiene sentimientos de inseguridad, de incompetencia en la tarea. Esto hace que su rendimiento descienda, lo cual

tiene dos consecuencias; una para sí mismo, es el sentimiento de inutilidad y otra para los compañeros, cuando el trabajo se realiza en equipo, la menor capacidad de uno de sus miembros es una sobrecarga para el resto.

El trabajador con estrés es más susceptible de sufrir un accidente de trabajo. Posteriormente puede padecer lo que se ha denominado “estrés postraumático” como quienes han sido víctimas o testigos de una situación estresante crítica con consecuencias lesivas. Ser protagonista o testigo de un accidente de trabajo mina la moral dando lugar a la aparición de depresiones, frustraciones, miedos, etc.

Cuando el trabajador es mujer, el estrés se ve incrementado por algunos factores vinculados al género. Aunque el trabajo de los vigilantes de seguridad privada está minoritariamente desempeñado por mujeres aún, la tendencia prevé que se incremente paulatinamente, por ello es un aspecto más a tener en cuenta.



La mujer tiene mayores responsabilidades familiares que el hombre, esto se traduce en la práctica en una doble jornada de trabajo. Además son objeto de violencia y agresión en el trabajo más que los hombres. Están en situación de debilidad en el mercado laboral, son más vulnerables a perder su empleo, a

la vez que tienen mayor dificultad para acceder a otro nuevo. Del total de los vigilantes de seguridad privada solamente el 12% de las personas ocupadas en el sector son mujeres.

Finalmente señalar que dentro del ámbito psicosocial de las organizaciones cada vez es más frecuente encontrar casos de acoso.

El acoso moral en el trabajo o la intimidación es un comportamiento ofensivo, malicioso, insultante o humillante, es un abuso de poder o de autoridad hacia el trabajador o el grupo, genera estrés, y mientras algunas personas tienen mecanismos de autodefensa, otros no lo pueden superar.

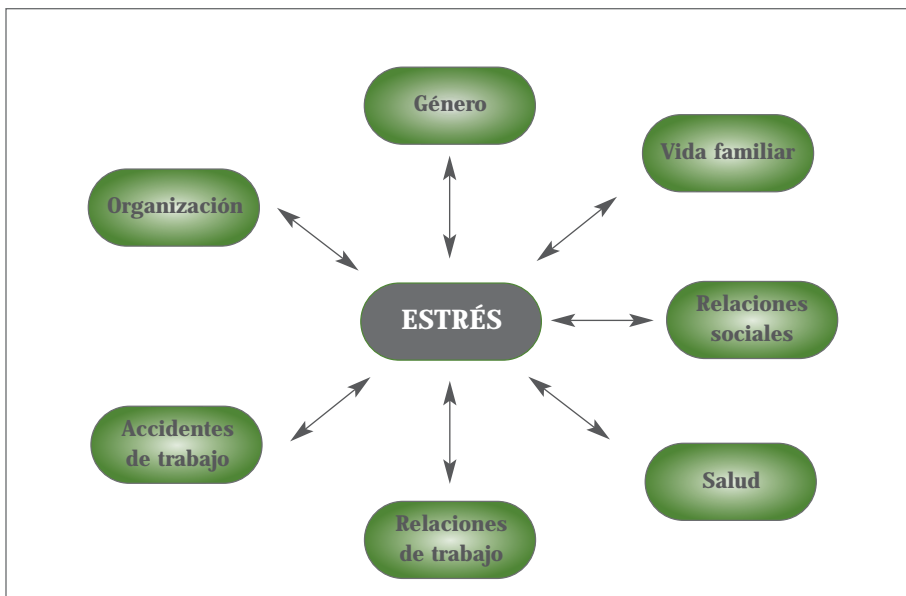
La intimidación crea un mal clima que debilita las relaciones en el trabajo y aumenta el nivel de estrés. Los empleados lo manifiestan con dolores de cabeza, insomnio,

depresión, ansiedad, fatiga, etc.

Las agresiones verbales, amenazas, la discriminación por edad, sexo, orientación sexual, etc. aumentan el estrés en el trabajo y dejan una huella psicológica en las personas que lo sufren.



Los directivos de Recursos Humanos tienen la obligación de impedir que los mandos intermedios practiquen este tipo de conductas mediante un correcto comportamiento con los trabajadores, que sirva de modelo a seguir.



# Capítulo 5

## Consecuencias del estrés laboral en la salud de los trabajadores

Son muchas y gravosas las consecuencias que tiene el estrés en la vida laboral, tanto para la empresa como para el trabajador.

PARA EL TRABAJADOR
Disminución del rendimiento
Incremento de la accidentalidad
Absentismo
Abuso de fármacos

PARA LA EMPRESA
Disminución de la productividad
Aumento de la conflictividad
Deterioro del clima laboral
Absentismo
Aumento de la rotación
Deterioro de la comunicación
Incremento de accidentes

En este capítulo nos centraremos en las consecuencias en la salud de los trabajadores que sufren situaciones prolongadas de estrés. Se ha seleccionado de entre la gran variedad de consecuencias atribuibles, aquellas para las que la medicina considera que existen evidencias científicas suficientes. Además, se proponen en el texto junto a la descripción de los síntomas, las medidas sanitarias o higiéncias que pueden contribuir a

reducirlos o a evitarlos. No obstante, estas medidas no constituyen todas las que deben adoptarse ya que la mayor parte de ellas y las más efectivas tienen que ver con el control de las fuentes de estrés laboral esto es, la organización del trabajo, cuya responsabilidad recae fundamentalmente en el empresario.

### ENFERMEDADES QUE PUEDEN SER CAUSADAS POR EL ESTRÉS

Todos estos procesos que acontecen en nuestro organismo, generados por los factores que hemos visto y por otros muchos que pueden darse en las tareas relacionadas con la seguridad privada, pueden ocasionar de forma directa o indirecta, modificando la probabilidad de aparición, el curso evolutivo o la capacidad de restablecimiento de una serie de procesos que afectan a la esfera física o psíquica del hombre. Es por ello que el estrés puede generar:

#### ENFERMEDADES FÍSICAS:

- Procesos cardiovasculares
- Alteraciones en el sistema inmunológico y hematológico
- Procesos digestivos
- Patología respiratoria
- Alteraciones dermatológicas
- Procesos osteoarticulares y musculares
- Procesos neurológicos
- Alteraciones endocrinológicas
- Alteraciones urológicas
- Alteraciones ginecológicas
- Alteraciones en la esfera sexual

Habiéndose relacionado también el estrés con el cáncer, y otras enfermedades como determinados síndromes vertiginosos...

#### ENFERMEDADES PSIQUIÁTRICAS:

- Ansiedad
- Depresión
- Trastornos de adaptación

## ESTRÉS Y SISTEMA CARDIOVASCULAR

Los procesos cardiovasculares son los causantes de casi una de cada dos muertes que suceden en nuestro país. Es importante señalar que una parte de estos fallecimientos son súbitos, representando entre un 30 y un 50% de las muertes por causas cardiovasculares. Hay innumerables estudios que relacionan estrés y cardiopatía

isquémica (infartos, anginas de pecho, arritmias).

*¿Qué es lo que podemos hacer para minimizar el riesgo cardiovascular?*

En primer lugar seguir una dieta que podemos denominar cardiosaludable, es decir, debemos evitar las grasas de origen animal de forma que la composición de la dieta sea:

**Calorías.....ajustadas al Índice de Masa Corporal Idóneo**  
**Grasas.....han de representar entre el 30 y 35% de la dieta y deben distribuirse de la siguiente forma:**

Ácidos grasos saturados..... < 7%

Ácidos grasos poliinsaturados.....< 10%

Ácidos grasos monoinsaturados.....15-20%

Carbohidratos.....45-50%

Proteínas.....15%

Colesterol.....Menos de 300 mgr diarios

Las grasas saturadas generalmente son todas las de origen animal, además de algunas de tipo vegetal como el aceite de palma o de coco.

Otras medidas son:

**Reducir la ingesta de sal**

**Efectuar ejercicio físico de forma regular (al menos 3 veces por semana) adaptado a la singularidad de cada persona.**

**No fumar (si es fumador debe consultar a su médico de trabajo o de cabecera sobre las ayudas terapéuticas existentes en la actualidad para dejarlo).**



## ALTERACIONES EN EL SISTEMA INMUNOLÓGICO Y HEMATOLÓGICO

El sistema inmunitario está compuesto por órganos con capacidad de sintetizar proteínas y otorgar nuevas propiedades a las células circulantes en la sangre. Estos procesos de síntesis y de transformación se ponen en marcha cuando un cuerpo o sustancia (generalmente proteínas o polisacáridos) son reconocidos como extraños por células del sistema inmune.

Desde hace muchos años se ha estudiado la relación entre el estrés psicosocial y el sistema inmunitario del organismo.

Esas mismas alteraciones inmunitarias se han asociado a un incremento del riesgo tumoral.

**Es difícil adoptar pautas preventivas generales, pero es recomendable, sobre todo en el caso de tareas en lugares expuestos a la intemperie, realizar una vacunación antigripal anual.**

**De igual forma, realizar periódicamente (anualmente, si no hay indicación de una mayor frecuencia) una analítica sanguínea dirigida a estos aspectos que estamos comentando.**

## PROCESOS DIGESTIVOS

Las situaciones de estrés se han relacionado con enfermedades que afectan a todo el sistema

digestivo, desde la propia cavidad bucal al ano.

Así las cosas, podemos observar como personas que tienen un estrés crónico presentan por la noche un “rechinar” de dientes. Se encuentran durante este período sometidos a fuerzas de presión y rozamiento inadecuadas que acaban por limar las cúspides de las distintas piezas. Este cuadro conocido como bruxismo es muy habitual en personas estresadas y se une también a patologías de la articulación temporomaxilar, generando en ocasiones cuadros que simulan ser dolor de oídos, estando éstos completamente sanos.

De igual forma la alteración del sistema inmunitario puede ser un factor que intervenga modificando su probabilidad de aparición en el caso de úlceras de la mucosa bucal o aftas, cuya causa sigue siendo desconocida pero que se encuentra relacionada con situaciones de estrés físico y psíquico.

En tramos más inferiores del tubo digestivo el estrés se ha relacionado con:

- ❖ Trastornos de la motilidad del esófago.
- ❖ Reflujo gastroesofágico.
- ❖ Dispepsia.
- ❖ Úlcera gastroduodenal.
- ❖ Síndrome del intestino irritable.
- ❖ Estreñimiento crónico.

**Las pautas preventivas generales, en trastornos digestivos (independientemente de lo que de forma específica requiera una patología concreta) son:**

**Realizar una dieta variada y equilibrada.**

**Masticar adecuadamente los alimentos.**

**Consumir alimentos ricos en fibra, tanto insoluble como la celulosa, hemicelulosa y lignina, abundante sobre todo en los cereales (salvado de trigo) como la soluble; gomas y pectinas presentes en legumbres, salvado de avena y frutas, principalmente los cítricos.**

**Intentar llevar una regularidad en los horarios de las ingestas.**

**Dejar pasar al menos 90 minutos entre la ingesta y el acostarse.**

**Restricción del alcohol.**

trigo, avena...), hierbas, malezas y flores; de árboles ornamentales y frutales (olivo, fresno, encina, avellano, olmo, plátano...); de coníferas (arizónica...).

**Ácaros:** *Dermatophagoides pteronyssinus*, *Dermatophagoides farinae*.

**Hongos presentes en el medio ambiente:** *Alternaria*, *Aspergillus*, *Fusarium*, *Penicillium*.

**Animales:** epitelios de perro, gato, caballo, rata; plumas...

**Infecciones del tracto respiratorio superior:** ya hemos visto anteriormente la influencia del estrés sobre el sistema inmunitario, y parece demostrada la relación con infecciones del tracto respiratorio superior; como puede ser la gripe.

## PATOLOGÍAS RESPIRATORIAS

Dentro de las patologías respiratorias, quizás sea el asma la que con mayor frecuencia se ha correlacionado con el estrés. Todavía hoy esa relación directa no está científicamente establecida.

El **asma** se define como una enfermedad inflamatoria de las vías aéreas a la que se asocia intensa hiperreactividad bronquial frente a estímulos diversos. Los principales alérgenos causantes de asma alérgica son:

**Pólenes:** de gramíneas silvestres, gramíneas cultivadas (centeno,

**Las pautas preventivas son muy variadas y dependen de múltiples factores. Pero debemos observar:**

**Vacunación antigripal si no existe contraindicación para la misma.**

**Evitar la exposición a los alérgenos a los cuales se es sensible. Para ello es muy importante el seguimiento y las recomendaciones de los servicios de medicina del trabajo de la empresa, así como del alergólogo responsable del paciente.**

**En pacientes alérgicos a pólenes:**

**Evitar tener las ventanas abiertas o pasear al amanecer o al anochecer (suceden procesos de inversión térmica que aumentan la concentración polínica).**

**Evitar parques y jardines en épocas de polinización.**

**Conducir siempre con las ventanillas del coche cerradas.**

**Utilizar gafas de sol en época de polinización cuando se esté en ambientes exteriores.**

#### **En pacientes alérgicos a ácaros:**

**Evitar zonas con mucha humedad.**

**Evitar estancias con alta concentración de papel.**

**Evitar en el domicilio alfombras, cortinas, moquetas, tapices...**

**Utilizar fundas impermeables a ácaros en colchones, edredones y almohadas.**

**Lavar la ropa de la cama a una temperatura de 60°C.**

**Utilizar en la limpieza aspiradores con filtros especiales que retienen los ácaros (filtros tipo HEPA).**

#### **En pacientes alérgicos a hongos:**

**Evitar el contacto con vegetación en descomposición.**

**No permanecer en establos, cuadras o granjas.**

**Evitar lugares donde se almacenen alimentos.**

## **PROCESOS DERMATOLÓGICOS**

Varios son los procesos en los que el estrés puede estar involucrado, entre los mismos tenemos:

**Dermatitis atópica:** es la manifestación en la piel de un síndrome complejo, que se encuentra condicionado

genéticamente. La constitución atópica predispone a tener otra serie de enfermedades como la rinitis alérgica o el asma. La dermatitis atópica suele comenzar en el primer año de vida, afectando por igual a ambos sexos.

**Alopecia:** consiste en la caída del cabello. Existen dos tipos de alopecia que se relacionan con el estrés; la denominada alopecia areata, en la cual existe una zona en el cuero cabelludo que suele ser de forma redondeada donde se ha perdido el cabello. Otro tipo de alopecia es la denominada alopecia difusa.

La **tricotolomanía** es un proceso relacionado con el estrés en el cual la persona tiene el hábito de darse pequeños tirones del cabello de forma casi continuada en determinadas situaciones, generalmente siempre en la misma localización.

**Urticaria:** afección caracterizada por lesiones muy pruriginosas, consistentes en enrojecimiento de la piel, con zonas de inflamación de la misma, ronchas...

**Angioedema:** realmente y a efectos prácticos podemos decir que es una variante de la urticaria, pero en este caso afecta al tejido celular subcutáneo.

**Acné:** es la afección de la piel más frecuente entre los adolescentes. Se ha comprobado que puede darse una relación de



exacerbación del mismo ante determinados factores estresantes como por ejemplo la situación de desempleo.

**Psoriasis:** es un enfermedad de la piel de tipo crónico, que en ocasiones evoluciona en brotes de agudización, pudiendo llegar a afectar a las uñas. Las lesiones en la piel consisten en zonas rosadas con placas papulo-escamosas. Su localización predomina en codos, rodillas y cuero cabelludo, pero puede afectar a muchas otras áreas como las piernas, piel del tronco...

**Vitíligo:** consiste en la aparición de zonas de la piel que carecen de la pigmentación normal de la misma, el sistema inmunológico parece tener un papel importante en el desarrollo de esta afectación cutánea.

#### PROCESOS OSTEOARTICULARES Y MUSCULARES

**Dorsalgias y lumbalgias:** de forma tradicional se han relacionado los dolores en la región cervical, dorsal o lumbar con sobrecargas físicas. Sin embargo la experiencia práctica posteriormente evaluada con estudios científicos, ha podido corroborar que muchos dolores de este tipo, sobre todo en el área cervical, tenían relación directa con trabajos de requerimientos físicos bajos, pero un alto nivel de estrés.

**Artritis reumatoide:** si bien este proceso reumatológico tiene causas que no están en relación con el estrés, sí se ha demostrado que este último puede actuar en cierto sentido sobre el curso evolutivo de la misma.

**Fibromialgia:** es un cuadro caracterizado por dolor que afecta fundamentalmente a los músculos. Es importante reseñar que el dolor no es articular. Suele aparecer entre los 20 y los 40 años y afecta más a la población femenina.

#### Debemos adoptar pautas preventivas generales:

**1º Efectuar un análisis de la postura mantenida en el trabajo y realizar un estudio ergonómico de los requerimientos en las diferentes tareas.**

**2º Realizar, si existen mantenimientos prolongados de la postura, ejercicios de relajación específicos (columna, hombros, muñecas...)**

**3º Realizar el manejo de cargas siguiendo las pautas generales existentes para ello.**

**4º Realizar ejercicio físico moderado de forma regular.**

#### PROCESOS NEUROLÓGICOS

Los procesos neurológicos con los cuales se ha relacionado más habitualmente el estrés son las cefaleas (dolores de cabeza), y dentro de ellas, las dos más frecuentes son:

Cefalea tipo migraña	Cefalea tensional
Inicio en la 1ª y 2ª década de la vida	Inicio en la 3ª década
Dolor en hemicránea	Dolor bilateral
Incapacitante	No incapacitante
Dolor de tipo pulsátil	Dolor no pulsátil
Dolor de gran intensidad	Dolor de intensidad leve-moderada
Empeora con el ejercicio	No empeora con el ejercicio
Foto y fonofobia	No foto ni fonofobia
Náuseas y vómitos	No náuseas ni vómitos

**Las medidas preventivas de la cefalea tipo migraña son difíciles de enumerar, pero como normas generales se recomienda:**

**Evitar alteraciones en los ritmos del sueño.**

**Evitar alimentos o situaciones que precipiten las crisis de migraña (cada paciente presenta diferentes factores precipitantes: alcohol, chocolate, quesos fermentados...)**

**Asegurarse del adecuado tratamiento específico de las crisis de migraña.**

**En la cefalea de tensión:**

**Son útiles en ocasiones las medidas de relajación, además del tratamiento farmacológico que debe ser prescrito por el médico del paciente.**

**Epilepsia:** la epilepsia o mejor dicho las epilepsias son una de las más importantes enfermedades neurológicas de tipo crónico. Son el resultado de una descarga brusca, anormal por su intensidad e hipersincronía de un grupo de neuronas. Evidentemente el estrés no genera una epilepsia. Sin embargo se ha relacionado en algunos estudios el mismo como un factor desencadenante de crisis en personas ya enfermas.

**Alteraciones en el sueño:** es uno de los procesos más habituales que afectan a la población general y más concretamente a la trabajadora. Pueden deberse a muchas causas, como las alteraciones en los ritmos circadianos que padecen los trabajadores a turnos o quienes efectúan su actividad en horarios nocturnos, el estrés...

### REGLAS HIGIÉNICAS DEL SUEÑO

**Horario regular de sueño incluidos fines de semana.**

**Uso de la cama exclusivamente para dormir o sexo (no ver TV, oír la radio, comer, etc.)**

**Evitar el uso de estimulantes/fármacos que puedan alterar el sueño (cafeína, alcohol...)**

**No dormir horas improvisadas distintas de la siesta.**

**Ambiente adecuado para dormir.**

### PATOLOGÍA ENDOCRINOLÓGICA

**Hipertiroidismo:** Se denomina así la enfermedad consistente en la presencia de cantidades excesivas de hormonas tiroideas (producidas por la glándula tiroides, situada en el cuello y que regula funciones del metabolismo) en sangre en relación con las necesidades del organismo. Dentro de las diferentes entidades que puede tener este tipo de cuadro destaca por ser la más frecuente la enfermedad de Graves-Basedow.

**Hipotiroidismo:** de forma contraria al hipertiroidismo, se produce un déficit en la cantidad de hormonas tiroideas que necesita el organismo. Entre los cuadros que pueden causar hipotiroidismo destaca la tiroiditis de Hashimoto.

**Diabetes mellitus,** en el tipo II o diabetes del adulto se ha

relacionado con el estrés una mayor dificultad en el control de los niveles de glucosa. Sobre la diabetes juvenil o tipo I, se conoce que es una enfermedad autoinmune, parecen existir pacientes que muestran una mayor resistencia al control ante situaciones estresantes.



### ALTERACIONES UROLÓGICAS Y ESTRÉS

**Incontinencia por estrés psicológico:** podemos definir la incontinencia como la pérdida involuntaria generalmente, de

pequeñas cantidades de orina. En el cuadro del que hablamos, el músculo de la vejiga (detrusor) presenta una hiperactividad que puede ser la causante del trastorno. Suele ser de carácter transitorio.



## PROCESOS GINECOLÓGICOS

**Alteraciones menstruales:** es muy habitual que situaciones de estrés se acompañen de cambios en el ciclo menstrual normal. Las alteraciones más habituales que podemos observar son:

**Amenorrea** o retirada temporal de la menstruación.

**Metrorragia**, son pérdidas de sangre vía vaginal entre menstruaciones.

## ALTERACIONES EN LA SEXUALIDAD

En la mujer podemos encontrar que situaciones estresantes, pueden generar una disminución del apetito sexual, lo que obedece a factores psicológicos y no conlleva patología orgánica.

En el varón suele asociarse de igual forma a una disminución del apetito sexual, pero también podemos ver casos de hipersexualidad en situaciones de ansiedad. Es la manera que intenta utilizar el paciente como válvula de escape del agente estresor al cual está sometido.

## TRASTORNOS DE TIPO PSIQUIÁTRICO

Varios son los tipos de alteraciones psiquiátricas donde el estrés se puede generar o intervenir en su curso evolutivo, entre los mismos tenemos:

**Trastornos por ansiedad:** los

rasgos característicos de este grupo son los síntomas de ansiedad y las conductas de evitación. Entre los anteriores grupos tenemos:

- ❖ Trastorno por angustia con o sin agorafobia: las crisis suelen durar minutos o más raramente horas, surgen de forma inesperada, es decir, inicialmente no se presentan después de una situación estresante, aunque posteriormente otras similares (lugares muy concurridos, conducir un vehículo...) suelen desencadenarla. Al inicio de las crisis, el paciente experimenta sensaciones de miedo, terror, piensa que va a suceder una catástrofe de forma inmediata.
- ❖ Fobia social: este trastorno consiste en el miedo persistente a una o más situaciones en las cuales la persona se vea expuesta a un posible escrutinio por parte de los demás, junto a la presencia de miedo a hacer algo o actuar de forma humillante o embarazosa.
- ❖ Trastorno por estrés postraumático: la sintomatología esencial de este trastorno consiste en la aparición de síntomas característicos posteriormente a un suceso psicológicamente desagradable, que se encuentra fuera del marco normal de la experiencia habitual de la persona.

- ❖ Trastornos por estrés y ajuste. Desde un punto de vista psiquiátrico pueden establecerse tres tipos distintos de alteraciones (incluido el anteriormente especificado trastorno por estrés postraumático):

Estrés agudo: comienza inmediatamente después de un acontecimiento vivido de una forma estresante por el trabajador y cede en unos días.

Trastorno adaptativo: el agente estresante permanece en el tiempo, persistiendo su sintomatología.

- ❖ Trastorno por ansiedad generalizada. Los síntomas esenciales de este trastorno son la ansiedad y preocupación excesiva, no realista sobre dos o más circunstancias vitales, durando esto por lo menos seis meses o más.

**Procesos depresivos:** generalmente del tipo distimia o neurosis depresiva, en el cual la persona tiene una alteración crónica del estado de ánimo, mostrándose deprimida, bien manifestado por el propio sujeto o por las personas que le rodean, existiendo sintomatología asociada. Debemos considerar que estos procesos surgen cuando se sobrepasa la capacidad de adaptación del trabajador.

Ante lo anterior, debemos pensar en cuáles son las defensas o estrategias de las que puede disponer el trabajador para hacer frente a la situación estresante. Puede optar por dos técnicas de actuación: en primer lugar a través de mecanismos de defensa y en segundo intentando modificar el contexto objetivo generador de estrés. Entre los mecanismos de defensa podemos encontrar:

**Defensa perceptiva:** respondiendo a una percepción selectiva del entorno gracias a la cual se minimiza la sensación de amenaza.

**Negación:** tratando de suprimir racionalmente los significados amenazantes.

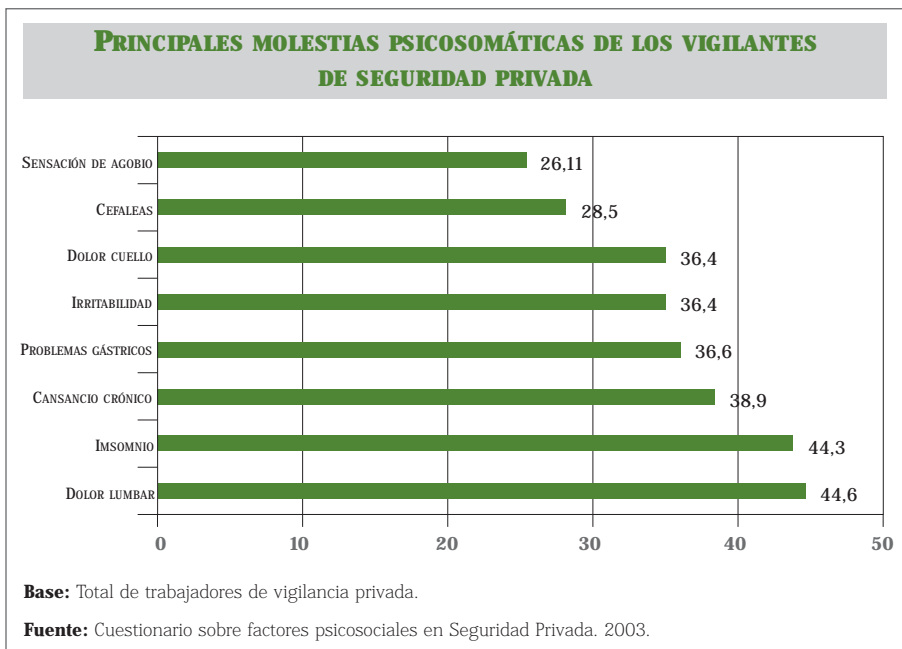
**Distracción:** es un mecanismo natural de defensa, pero afecta muy negativamente a la eficacia del trabajo.

**Aislamiento mental:** consiste en lograr un distanciamiento emocional que permite al trabajador compartimentar su experiencia manteniéndola dentro del plano racional.

Por otro lado existen actuaciones que no corresponden al sujeto y entre ellas la más útil es el apoyo social. Es una variable protectora, aunque debemos hablar más de cómo es percibido éste por parte del trabajador. Cuando esta percepción existe, mejora cualquier técnica de afrontamiento del estrés que se realice en el plano individual. Pero debe distinguirse el apoyo social de la presión social. Para ello se habla de apoyo social cuando el trabajador percibe que hacia él:

1. Se expresa afecto positivo, acuerdo y sintonía.
2. Se alienta la expresión de ideas y sentimientos.
3. Se ayuda de forma material.

En el siguiente gráfico se puede apreciar en qué medida los síntomas que se describen afectan a los vigilantes de seguridad privada.



# Capítulo 6

## Cómo detectar el estrés

El vigilante de seguridad privada debe saber si los síntomas que sufre son normales o, por el contrario, ha acumulado un nivel de ansiedad que se puede cuantificar y en consecuencia buscar soluciones.

En una primera aproximación cada persona puede autoevaluar su nivel de ansiedad. Un grupo de profesores de la Universidad Complutense de Madrid elaboró en el año 1986 un sencillo método que a continuación se presenta, denominado Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA). Este cuestionario abarca los tres sistemas de respuestas que el ser humano aporta:

El cognitivo (lo que pensamos), los síntomas que lo caracterizan son:

- ❖ Preocupación.
- ❖ Inseguridad.
- ❖ Sentimientos negativos sobre uno mismo.
- ❖ Temor ante lo que pensarán los demás, y a que se note la situación de ansiedad que se sufre.

El corporal (lo que sentimos), se presenta acompañado de:

- ❖ Sudor.
- ❖ Temblor.
- ❖ Tensión.
- ❖ Palpitaciones.
- ❖ Molestias en el estómago.

El conductual (lo que hacemos), se refleja en la manera de comportarnos:

- ❖ Fumar, comer o beber en exceso.
- ❖ Evitar situaciones.
- ❖ Movimientos repetitivos (manos, pies, etc).

Para una primera autoevaluación se deben seguir las siguientes instrucciones.

### Instrucciones

En el siguiente cuadro se expone

una relación de síntomas propios de una persona con estrés, a cada uno le acompaña una numeración de 0 a 4. Los síntomas deben ser evaluados por la frecuencia con que se presentan de acuerdo a la escala siguiente, cuyo significado es:

0: CASI NUNCA; 1: POCAS VECES; 2: UNAS VECES SÍ, OTRAS VECES NO; 3: MUCHAS VECES; 4: CASI SIEMPRE.

Síntomas	Frecuencia				
<b>Preocupación</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Inseguridad</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Sentimientos negativos sobre uno mismo</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Temor ante lo que pensarán los demás, a que se note nuestra situación de ansiedad</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Sudor</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Temblor</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Tensión</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Palpitaciones</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Molestias en el estómago</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Fumar, comer o beber en exceso</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Evitar situaciones</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Movimientos repetitivos (manos, pies, etc)</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

### Interpretación de los resultados:

En primer lugar hay que señalar que los niveles de ansiedad son diferentes para hombres y mujeres.

Si la suma de puntuaciones es de

16 para los varones y de 19 para las mujeres se considera que tiene un nivel de ansiedad preocupante y sería conveniente que la persona afectada se sometiera a una evaluación más exhaustiva realizada por un profesional.



En otros test de identificación del estrés se incluyen además factores como:

Dirección hostil, violencia o intimidación, exceso de jefes o ausencia de jefatura, cámaras de vigilancia, incertidumbre, recibir muchas demandas a la vez, etc.

Para evaluar el estrés laboral se pueden utilizar otros instrumentos diferentes de medición, algunos de los más sencillos y aceptados son:

### LISTAS DE CONTROL

Las listas de control son un instrumento que permite una autovaloración con el objetivo de identificar los riesgos que pueden causar estrés en el puesto de trabajo.

Una de ellas es la diseñada por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Contiene cuatro listas de control referentes a: condiciones de trabajo, contenido de trabajo, relaciones laborales y relaciones sociales en el trabajo.

Cada uno de estos apartados contiene una serie de preguntas en formato sí/no. Con la suma de respuestas se obtiene una puntuación total; cuanto más elevada, mayor es el número de problemas identificados que pueden ser generadores de estrés.

### CUESTIONARIOS, ESCALAS E INTERVALOS

Permiten obtener información

sobre cómo son percibidos los estresores dependiendo de las características personales. Uno de los cuestionarios más utilizados para la medición del estrés es de A. Reig. Evalúa las fuentes de estrés laboral a partir de una clasificación de 7 factores:

**Factor 1:** Contacto con el dolor y la muerte.

**Factor 2:** Conflictos con pacientes y sus familiares.

**Factor 3:** Conflictos con los superiores.

**Factor 4:** Situaciones urgentes y graves.

**Factor 5:** Aspectos carenciales (fuentes de insatisfacción).

**Factor 6:** Estrés emocional.

**Factor 7:** Sobrecarga laboral.

Los ítems se responden con una escala de 1 a 5 puntos, indicando el grado en que cada afirmación supone una fuente de estrés en el trabajo.

Los valores asignados son:

1: no me produce tensión.

2: tensión leve.

3: tensión moderada.

4: bastante tensión.

5: mucha tensión.

El sumatorio de las puntuaciones dadas es un indicador del estrés laboral.

Ante la sospecha de que puede existir estrés en el trabajo,



además de la autoevaluación y de aplicaciones más amplias de mediciones, el Servicio de Prevención puede diseñar y administrar un cuestionario al efecto. Con los resultados obtenidos, en una primera fase de actuación preventiva se conseguirá:

#### **Identificación del problema**

**Reconocer que el estrés es un problema de salud, y que incide en la seguridad en el trabajo**

**Definir y establecer qué es y qué no es estrés**

**Analizar los puestos de trabajo, la organización, etc. que pueden producir estrés**

**Localizar los trabajadores con estrés**

Para posteriormente realizar una encuesta de valoración de la situación de estrés y tras analizar sus resultados, establecer medidas de prevención y un plan estratégico para el cambio.

Además del proceso expuesto, se debe considerar que si bien la legislación obliga a cumplir una serie de medidas en seguridad e higiene, para el estrés no existe esta circunstancia, y que en las empresas que se interesan por esta materia, generalmente, todo queda reducido a una mera declaración de principios.

# Capítulo 7

## Cómo controlar el estrés

Puesto que cualquier situación de estrés no tiene una sola causa sino varias, su control también hay que enfocarlo en varias direcciones. Por un lado están las medidas que se pueden tomar a nivel personal (el propio trabajador). Por otro lado están las que deben ser tomadas desde la gestión de la empresa y la dirección de Recursos Humanos.



### TÉCNICAS PERSONALES DE CONTROL DEL ESTRÉS

#### 7.1. Introducir cambios saludables

##### 7.1.1. Alimentación

El estrés está muy relacionado con el apetito. Los vigilantes de seguridad a veces no disponen de tiempo suficiente para realizar una adecuada alimentación, cambian constantemente de horarios y recurren con frecuencia a comidas rápidas, en muchas ocasiones frías, incluso se ven en la necesidad de ignorar el hambre porque no pueden abandonar su puesto de trabajo, etc. Estas prácticas son contraproducentes.

Además de esta situación cotidiana descrita, el vigilante de seguridad con estrés tiene pérdida de apetito o todo lo

contrario, una necesidad constante de ingerir alimentos. Ambas actitudes conllevan efectos físicos y psicológicos nocivos.

Por todas estas razones es fundamental cuidar los hábitos alimenticios, evitando o reduciendo los alimentos precocinados y enlatados porque poseen un valor nutritivo mínimo y son ricos en grasas saturadas, conservantes y sal. El consumo de grasas incrementa el riesgo de sufrir dolencias cardíacas, y el exceso de sal aumenta la presión arterial produciendo hipertensión, especialmente a las personas que suelen padecer estrés.

También se deben evitar excitantes como el café, el alcohol, las bebidas de cola, etc.

Las que contienen cafeína (sustancia estimulante) ayudan a mantenerse en estado de alerta, a mejorar la agudeza mental. El propio trabajo de vigilancia y las largas jornadas de trabajo, pueden conducir a su consumo. A corto plazo parece que los resultados son buenos, en tanto en cuanto ayudan a mantenerse activo. A medio plazo eleva la presión arterial, altera el sueño, puede causar palpitaciones, aumenta la ansiedad, etc. Todos son síntomas que como se ha visto padece una persona con estrés.

Los alimentos que ayudan a combatir el estrés y por tanto

debe incrementarse su consumo son los carbohidratos: cereales, pasta, arroz, pan y patata. Las vitaminas y los minerales: frutas y verduras. Las infusiones herbales: tila, manzanilla, etc.

La alimentación y el estrés	
EVITAR	CONSUMIR
Grasas	Cereales
Alcohol	Frutas y verduras
Cafeína	Infusiones herbales

### 7.1.2. Ejercicio

El ejercicio físico es uno de los medios más eficaces para eliminar el estrés. Entre los vigilantes de seguridad privada el sedentarismo es uno de los factores desencadenantes del estrés.

La realización de ejercicio físico ayuda a combatir tanto los problemas físicos del estrés; obesidad, hipertensión, diabetes, etc. como a reducir los de carácter psíquico; ansiedad, temblores, etc.

El ejercicio físico ayuda a eliminar el exceso de adrenalina que es la causante de la ansiedad, mejora la circulación de la sangre y reduce la presión arterial, por tanto combate la hipertensión. Ayuda a conciliar el sueño, combatiendo el insomnio, que es

otro de los problemas que sufre la persona con estrés. Aumenta la cantidad de oxígeno que absorben los pulmones; una de las carencias del individuo con estrés es la falta de oxigenación.

Los vigilantes de seguridad privada que realizan su trabajo en condiciones de aislamiento pueden encontrar en la práctica del ejercicio una forma de

interacción social mediante los deportes en equipo.

Junto con la realización de ejercicio físico es de gran ayuda aprender y practicar la relajación física; ayuda a combatir la tensión muscular, el cansancio, las jaquecas, etc. Disminuye notablemente el estrés. Veamos algunos ejemplos:

<b>Medidas para paliar el estrés</b>	
<b>PROBLEMA</b>	<b>MEDIDAS</b>
<b>Fatiga ocular</b>	<b>Revisiones oculares periódicas</b> <b>Desviar la mirada</b> <b>Mirar hacia un punto distante</b>
<b>Tensión muscular</b>	<b>Adoptar una postura adecuada</b> <b>Realizar descansos</b> <b>Practicar estiramientos</b>

Anteriormente se ha señalado el componente psíquico del estrés, por ello también se deben realizar ejercicios de relajación mental. Es necesario desplazar o eliminar la cadena de pensamientos inquietantes a que están

sometidas las personas que padecen estrés. Ésta en ocasiones se traduce en la práctica imposibilidad de tomar decisiones, en la incoherencia en determinadas actitudes, etc.

## Otras medidas para paliar el estrés

### MEDIDAS

#### **Controlar la respiración:**

**Mejor la respiración abdominal porque oxigena más la sangre**

#### **Enfatizar lo positivo:**

**Valorar más los aspectos positivos**

**Relativizar los aspectos negativos**

#### **Autovalorarse:**

**Desarrollar una consideración positiva de uno mismo**

**Extraer las valías personales**

#### **Anticiparse:**

**Suponer imaginariamente la situación que produce estrés y aprender a resolverla con antelación.**

#### **Cambiar la actitud:**

**Identificar y evitar los pensamientos contraproducentes**

**Aceptar la situación y recurrir a un profesional**

**Buscar apoyo social**

#### **Administrar el tiempo:**

**Aprender a establecer prioridades**

**Evitar la sensación de urgencia**

**Realizar el trabajo de acuerdo con el ritmo circadiano**

**Desconectar del trabajo al acabar la jornada**

**Tomarse el tiempo necesario para comer**

## Capítulo 8

### La prevención del estrés laboral en seguridad privada

Como punto de partida de cualquier intervención en seguridad y salud en el trabajo, siempre es deseable actuar antes de que se produzcan efectos negativos para el trabajador, aunque no siempre es fácil. Una de estas situaciones es la producida por el estrés, y se comienza a actuar ante los primeros síntomas, en tal caso es recomendable la intervención cuando el estrés se encuentre en un estado leve, el objetivo es que no se convierta en un problema grave.

Por tanto, cualquier tratamiento preventivo requiere un diagnóstico precoz. Una vez detectado un incipiente estrés se procederá a identificar los diferentes indicadores que de darse con una frecuencia, duración e intensidad desencadenarán con toda probabilidad una enfermedad.

A la hora de establecer indicadores es conveniente separar, tal como se ha mostrado en páginas precedentes, los debidos a disfunciones de los trabajadores y los asociados a las existentes en la organización o en el desarrollo del trabajo.



En relación a la prevención a desarrollar en los trabajadores, existen diversas técnicas que han sido aplicadas para fomentar la capacidad de adaptación del individuo. Se clasifican de la siguiente manera:

#### TÉCNICAS PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

**Técnicas Generales:** su objetivo es incrementar en los trabajadores sus recursos personales.

**Técnicas Cognitivas:** su fin es cambiar la forma de interpretar la situación percibida por el trabajador.

**Técnicas Fisiológicas:** su objetivo es reducir la activación fisiológica.

**Técnicas Conductuales:** se proponen promover estrategias de comportamiento para que el trabajador afronte el estrés.

### Técnicas generales de prevención del estrés

Las técnicas generales son muy fáciles de poner en práctica y el trabajador no requiere de la ayuda de profesionales para controlar el estrés, éstas son:

#### MANTENERSE EN BUEN ESTADO FÍSICO

La realización de ejercicio físico habitualmente es una forma de prevenir el estrés. En primer lugar aumenta la resistencia física de las personas ante sus efectos

debido a la mejora general del organismo y de funciones concretas como la respiratoria, metabólica, etc. También aumenta la capacidad de respuesta ante el trabajo. Además tiene repercusión en la resistencia psicológica; la realización de ejercicio nos obliga al descanso y esa etapa minimiza los problemas psicológicos.

#### MANTENER UNA DIETA ADECUADA

Alimentarse de manera habitual de forma conveniente, estableciendo una relación entre las calorías ingeridas y las necesidades energéticas produce un equilibrio, por el contrario el exceso o defecto en la ingesta de alimentos no es la solución para problemas como la ansiedad o el miedo.

#### BUSCAR APOYO SOCIAL

Cuando una persona percibe que su entorno laboral es estresante debe desarrollar habilidades comunicativas con sus redes sociales. Estas relaciones son una buena vía de apoyo, proporcionan una ayuda instrumental facilitando al trabajador una mejor interpretación e integración en la realidad.

#### LA DISTRACCIÓN

La realización de ejercicio físico y el incremento de las relaciones sociales son, ya por sí mismos, elementos de distracción. Buscar



actividades de ocio, hobbies, etc. previenen situaciones de ansiedad, desplazan la atención y en general las causas motivadoras del estrés pasan a segundo plano.

### **Técnicas cognitivas de prevención del estrés**

Las técnicas cognitivas de prevención se utilizan para cambiar el pensamiento del individuo cuando ante determinadas situaciones es incapaz de hacer una interpretación acorde con la realidad. Son situaciones en las que el trabajador percibe el entorno laboral de manera negativa, por ello se siente incapaz de emitir respuestas acertadas, con la consiguiente sobrecarga mental. Entre estas técnicas están:

#### **LA REORGANIZACIÓN COGNITIVA**

Parte de la idea de que las personas se comportan de forma acorde a como sienten una situación. Esta técnica de prevención del estrés intenta proporcionar las distintas formas en que los trabajadores pueden reorganizar las interpretaciones ante situaciones potencialmente estresantes. Enseña a sustituir las inadecuadas ante una situación, por otras interpretaciones que producen respuestas positivas, en consecuencia conductas más adecuadas.

#### **DESENSIBILIZACIÓN SISTEMÁTICA**

Esta técnica de prevención del estrés consiste en obtener un estado de relajación del individuo para que la ansiedad que desarrolla ante determinadas situaciones desaparezca.

Se realiza mediante el control de las reacciones de la persona. El proceso de aplicación de la técnica es el siguiente; una persona en un estado de relajación, se va enfrentando a diferentes situaciones, pueden ser reales o ficticias. Éstas se establecen en orden creciente de dificultad, en función de la ansiedad que desarrolla, así el individuo va superando situaciones que anteriormente le producían desasosiego o miedo y progresivamente se va relajando y comienza a no emitir respuestas negativas ante las nuevas situaciones que se van presentando.

#### **MODIFICACIÓN DE LOS PENSAMIENTOS**

Ante cualquier acontecimiento, todos los individuos se posicionan mediante el pensamiento, lo que da lugar a una opinión personal de lo acontecido. Éstos son en muchas ocasiones irracionales, carentes de fundamento pero pueden conseguir una alteración emocional en las personas que los generan, la consecuencia puede ser el estrés.

Mediante la modificación de los

pensamientos irracionales sustituyéndolos por otros racionales se previene el estrés. Así todo pensamiento automático, sin reflexión, generalmente tiende a ser absoluto y conduce a interpretaciones negativas y por tanto estresantes. Sobre estos pensamientos irracionales se debe actuar logrando una descripción objetiva de la situación, identificando las distorsiones y eliminándolas a través de pensamientos lógicos.

Para conseguirlo la persona afectada por esta causa debe hacer un autoregistro de los pensamientos que le surgen espontáneamente ante determinadas situaciones, posteriormente evaluará en qué medida responden realmente a la experiencia vivida. Paulatinamente irá rechazando ciertas formas de pensar al comprobar que a priori había magnificado la situación y que realmente no era tan grave.

### DETENCIÓN DEL PENSAMIENTO

El objetivo de esta técnica es interrumpir los pensamientos negativos que conducen al estrés porque generan ansiedad y no facilitan soluciones ante un problema sino todo lo contrario, lo incrementan.

Cuando aparecen pensamientos negativos de manera constante, crean una cadena. Esta situación hay que interrumpirla, por

ejemplo verbalizando una expresión.

### INOCULACIÓN DE ESTRÉS

Es una técnica de prevención del estrés que actúa sobre el comportamiento. Consiste en aprender y aplicar técnicas de respiración para conseguir una relajación ante una situación potencialmente estresante. Se comienza preguntando al individuo cuáles son las situaciones que pueden provocarle estrés, se ordenan de menos a más, la persona afectada va imaginando cada una de las enumeradas en la lista y aplicando una relajación mediante técnicas de respiración. Posteriormente pasará a ejercitar el pensamiento, en un proceso similar de menos a más, irá sustituyendo pensamientos negativos por otros positivos. Según va superando situaciones teóricas cada vez más complejas estará más preparado para afrontarlas en la realidad.

### Técnicas fisiológicas de prevención del estrés

Como se ha mencionado en anteriores capítulos, cuando una persona vive una situación estresante desencadena una serie de respuestas fisiológicas que alteran su bienestar y pueden desarrollar enfermedades.

Estas técnicas de prevención intentan modificar esas respuestas fisiológicas con el fin de poder centrarse en los aspectos somáticos una vez reducidos los aspectos psicológicos del estrés.

Entre las técnicas fisiológicas de prevención del estrés están las siguientes:

### TÉCNICAS DE RELAJACIÓN FÍSICA

Esta técnica se basa en la conexión directa existente entre el cuerpo y la mente, produciéndose una extensión entre la tensión psicológica y la física. Cuando una persona está padeciendo algún tipo de tensión psicológica no puede estar relajado físicamente, por ello el objetivo es aprender a reducirla mediante la relajación física.

Algunos autores afirman que la relajación de los músculos conlleva la de la mente porque se reduce la actividad del sistema nervioso autónomo. En la puesta en práctica de esta técnica es conveniente que el individuo conozca el estado de tensión de cada una de las partes de su cuerpo, así se aplicará una relajación general y posteriormente otra más específica mediante ejercicios de contracción y relajación sucesivos sobre la parte de su cuerpo que generalmente tiende a acumular más tensión.

### TÉCNICAS DE RELAJACIÓN MENTAL

Esta técnica conocida como meditación, estimula cambios fisiológicos importantes para el organismo. Se intenta conseguir que el individuo desarrolle sistemáticamente actividades que requieran gran concentración, así desconecta de la actividad mental que era el origen de su estrés.

### BIOFEEDBACK

Aunque es una técnica cognitiva su objetivo es el control de los efectos fisiológicos producidos por el estrés. Proporciona al individuo un control sobre procesos biológicos, partiendo de su medición, y facilita al interesado esa información, para ser interpretada y utilizada con el fin de controlar sus reacciones ante determinadas situaciones; un ejemplo claro es el miedo.

### TÉCNICAS DE CONTROL DE LA RESPIRACIÓN

Normalmente una persona sometida a estrés acelera la respiración, al tiempo que ésta es superficial, por tanto hace un uso reducido de la capacidad pulmonar, con deficiente oxigenación y un mayor gasto de la tensión general del organismo.

Mediante esta técnica se enseña al individuo a respirar de forma adecuada, de tal forma que si en un momento dado se enfrenta a

una situación estresante sepa controlar la respiración permitiendo una oxigenación adecuada del organismo, con ello conseguirá un menor gasto energético, es decir; menos fatiga, al tiempo que todos los órganos van a funcionar mejor.

### **Técnicas conductuales de prevención del estrés**

Engloban una serie de técnicas relacionadas con la forma de comportarse los individuos en un medio dado, como puede ser el laboral. La forma de enfrentar determinadas situaciones sociales con el uso de alguna de estas técnicas va a permitir al individuo establecer barreras al estrés o a las situaciones que lo provocan. Estas técnicas de prevención son:

#### **ENTRENAMIENTO ASERTIVO**

Su objetivo es conseguir que el individuo exprese sus sentimientos, necesidades, opiniones, expectativas, etc. de forma libre. Para llegar a esta situación, previamente se ha potenciado su autoestima, interiorizando que sus pensamientos, opiniones, sugerencias, etc. son importantes. Así se va a comportar de manera asertiva, consiguiendo una seguridad en sí mismo que le ayudará a alcanzar los objetivos, liberándolo del estrés que

suponen las dudas, los miedos, la inseguridad en general.

#### **ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES**

Mediante la aplicación de esta técnica el individuo aprende formas de conducta que proporcionan mayor éxito social, lo cual le facilita más seguridad en sí mismo y más posibilidades de alcanzar los objetivos.

La adquisición de habilidades sociales se puede alcanzar mediante “la interpretación de un rol” o una serie de conductas, es decir, escenificar situaciones reales. Con la interpretación se aprende a desdramatizar, adquirir confianza en uno mismo, superar la ansiedad, etc. Posteriormente el individuo estará en disposición de enfrentarse a esas mismas situaciones pero en la vida real.

#### **SOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

Todas las personas se enfrentan en la vida cotidiana y en el medio laboral a una serie de problemas; algunos de ellos son resueltos, pero otros no, bien por su dificultad o porque el individuo es incapaz de hacerlo. Cuando el fracaso en la resolución de problemas es repetido crea una sensación de impotencia que a medio plazo se transforma en estrés. Una vez que el individuo lo padece es más difícil afrontar problemas que requieran una solución.

Por ello, esta técnica pretende ayudar a la toma de decisiones ante un problema. Sigue varios pasos:

- ❖ Identificación y descripción del problema.
- ❖ Búsqueda de posibles soluciones.
- ❖ Ponderación de las distintas soluciones.
- ❖ Elección de la solución más adecuada.
- ❖ Elección de la estrategia para su puesta en práctica.
- ❖ Evaluación de los resultados obtenidos con esa solución.

Con este sistema no impulsivo de actuación el problema estará resuelto, en caso de que no sea así se volverá a iniciar el proceso.

### TÉCNICAS DE AUTOCONTROL

Las técnicas de prevención del estrés basadas en el autocontrol pretenden que el individuo controle su conducta; previamente ya ha adquirido habilidades para regular las circunstancias que la acompañan. Algunas de las formas de aplicación son muy sencillas y se basan por ejemplo en la organización del tiempo de trabajo, la búsqueda de colaboración, delegar y confiar en otras personas, etc.

Si bien hay que señalar que las técnicas de gestión del estrés no hacen más que tratar los síntomas



de estrés laboral, no eliminan los factores estresantes. Así ocurre con las técnicas de relajación, las consultas a profesionales, los mecanismos de adaptación, etc. Es desde la organización de la empresa desde donde se deben poner los medios para evitar el estrés.

La dirección de la empresa junto con el trabajador pueden establecer unas directrices a respetar por ambas partes, conducentes a reducir el estrés laboral. Hacer mejor y más eficiente el trabajo, minimiza el riesgo de fracaso y en consecuencia la incidencia de situaciones críticas. Algunos de los aspectos a contemplar por empresarios y trabajadores son:

- ❖ La descripción del puesto de trabajo:

El empresario debe comunicar al empleado qué espera de él en el desempeño de su puesto, lo que para el trabajador facilita sus expectativas.

- ❖ Establecer prioridades:

Cuando al trabajador le comunican qué es lo más importante y qué es lo secundario, él puede organizarse fijando prioridades, de tal manera que si algo queda sin hacer sea lo menos importante.

- ❖ Establecer horarios regulares:

La irregularidad produce estrés, las tareas deben estar planificadas y el trabajador debe conocerlas con suficiente antelación para programar su vida familiar. En la medida de lo posible, también el empleado

debe comunicar sus ausencias con tiempo para que el puesto sea cubierto por otra persona.

- ❖ Conocer los límites y puntos fuertes:

Ambas partes, empresario y trabajador deben conocer los puntos fuertes y los débiles, así el trabajo se organizará sin mayor exigencia de la posible, evitando llegar al límite por alguna de las partes.

Además de actuar conjuntamente, existen otras vías de intervención a ejecutar por el empresario, por los responsables de la organización o por el propio trabajador, que se exponen a continuación.

Desde la dirección de la empresa se puede y se debe actuar en la prevención del estrés, hay muchas formas de intervención, algunas de ellas son:

### **Prevención del estrés desde la organización**

**Aumentar de forma real la autonomía en el trabajo, la participación, la toma de decisiones**

**Permitir el desarrollo de las competencias del trabajador**

**Evitar la sobrecarga, física y mental, con unas plantillas suficientemente dotadas de personal**

**Acordar las pausas**

**Eliminar el trabajo aislado**

**Asignar las tareas de forma apropiada a la experiencia y conocimientos del trabajador**

**Evitar el trabajo monótono, incluyendo variedad de tareas**

**Analizar las características físicas del entorno y reducir lo negativo; ruido, luz artificial, etc.**

**Ofrecer la opción de reducir el tiempo de trabajo, de elegir horarios y turnos, con el fin de hacerlo compatible con la vida privada**

**Mejorar la comunicación vertical**

**No permitir ninguna forma de intimidación, violencia, acoso, etc.**

**Recibir las ideas de los trabajadores como una contribución al trabajo**

**Implantar programas de ayuda cuando se detecta una situación de estrés**

**Impartir formación para autoidentificar los riesgos vinculados al estrés**

Desde los órganos de representación de los trabajadores se pueden diseñar políticas para combatir el estrés como:

### **Prevención del estrés desde los órganos de representación**

**El comité de seguridad y salud debe definir de manera clara y sencilla qué es el estrés**

**El comité de seguridad y salud debe manifestarse contundentemente contra la intimidación en el trabajo**

**La negociación colectiva debe regular los problemas del estrés, una vez comprobado que es inherente a ese trabajo y aparece en esa profesión**

**En la investigación de accidentes de trabajo, se debe incluir y prestar atención a si ha sido el estrés una de las causas que lo han producido**

Desde el punto de vista de la prevención, tanto la dirección de la empresa, los órganos de representación y los propios trabajadores deben tener presente que en torno al estrés existen una serie de errores comúnmente aceptados; a continuación se presenta un decálogo de ellos:

## Decálogo de errores vinculados al estrés

- 1. Nadie se muere de estrés**
- 2. El estrés es bueno, aumenta la productividad**
- 3. El estrés lo lleva la persona, forma parte de su carácter**
- 4. Hay que aprender a vivir con el estrés**
- 5. La solución al estrés es aprender a controlarlo**
- 6. Sólo los altos cargos, debido a su responsabilidad sufren estrés**
- 7. El estrés es una moda actual y, como tal pasará**
- 8. El estrés hace socialmente más interesante un trabajo**
- 9. El trabajador estresado eleva socialmente su estatus**
- 10. No se ha demostrado que el estrés produzca accidentes de trabajo**

Finalmente para concluir, se establecen unas pautas a seguir sobre lo que el trabajador debe hacer y lo que debe evitar para autoprevenir el estrés en el medio laboral.

Sí (HACER)	No (EVITAR)
<p><b>Considerar el estrés como un riesgo para la salud y la seguridad</b></p> <p><b>Evaluar los riesgos del estrés en cada puesto de trabajo concreto (incluyendo un cuestionario de autoevaluación)</b></p> <p><b>No prolongar la jornada de trabajo (no realizar horas extraordinarias)</b></p> <p><b>Recomendar cambios y mejoras en la organización del trabajo</b></p> <p><b>Recomendar la implantación de políticas que combatan el estrés</b></p> <p><b>Negociar en los convenios medidas para eliminar el estrés</b></p> <p><b>Incluir el estrés como causa en el análisis e investigación de accidentes</b></p>	<p><b>Sufrir en silencio</b></p> <p><b>Aislarse</b></p> <p><b>Tolerar</b></p> <p><b>Avergonzarse</b></p> <p><b>Dejar el trabajo</b></p> <p><b>Trabajar más allá de lo posible</b></p> <p><b>No respetar las pausas</b></p> <p><b>No dar importancia a las consecuencias</b></p> <p><b>No comunicarlo a: servicio de prevención, delegado de prevención, comité de seguridad y salud</b></p>



## **¿Qué puede hacer el trabajador de vigilancia privada cuando se detecta que sufre estrés?**

Como cualquier riesgo laboral es conveniente dirigirse al representante elegido para estas tareas que es el delegado de prevención o, en su defecto, el delegado de personal o miembro del comité de empresa. Éste podrá calibrar si es un problema que también afecta a más compañeros y, en su caso, iniciará las movilizaciones pertinentes.

También, como profesional especializado es conveniente ponerlo en conocimiento del médico encargado de la vigilancia de la salud; el miembro del Servicio de Prevención Propio o Ajeno que atiende a la empresa, encargado de las cuestiones sanitarias. No obstante, incluso antes es conveniente hablar sobre el tema con otros compañeros. Si estamos sometidos a las mismas o parecidas exigencias que nuestros colegas, es posible que ellos también sufran trastornos parecidos, pero sólo tras comprobar que el problema es colectivo pueden admitirlo. A veces es difícil que aflore esta situación pues por pudor podemos ser reacios a hablar de nuestros problemas de salud. Para esta fase es bueno emplear un cuestionario como el que se presenta en la guía, pues va a permitir identificar las fuentes que producen el estrés

y, por tanto, atacar sus causas. Recordar que el estrés laboral no es un problema individual sino colectivo. El que algunos reaccionen con más gravedad que otros a los mismos factores de riesgo no significa que el problema sea individual. La queja de un solo trabajador puede no significar que haya una situación estresante, pero la coincidencia de varios en un colectivo de trabajo indica posiblemente una situación de riesgo.

Es muy frecuente que algunos empresarios quieran “resolver” esta cuestión con campañas de modificación de estilos de vida, promoviendo la vida y la comida sana. Estas acciones como hemos visto ayudan a reducir los efectos causados por el estrés, pero no atacan sus causas. Esto último significa poner en marcha modificaciones en la organización que constituye la fuente del riesgo. Esta propuesta de cambios colectiva es más eficaz.



## ¿Qué puede hacer el delegado de prevención cuando un trabajador le informa que sufre estrés?

Al delegado de prevención le competen varias acciones en defensa de la salud y seguridad de los compañeros a los que representa. Para ello cuenta con las siguientes competencias, facultades y garantías que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales le otorga.

<b>EL DELEGADO DE PREVENCIÓN COMPETENCIAS, FACULTADES Y GARANTÍAS EN LA LPRL</b>	
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>Colaborar con la empresa en la prevención</b></li><li><b>Promover la cooperación de los trabajadores en el cumplimiento normativo</b></li><li><b>Informar las materias de consulta obligatoria por parte de la empresa</b></li><li><b>Proponer la adopción de medidas preventivas</b></li><li><b>Vigilar el cumplimiento normativo</b></li></ul>
<b>Facultades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>Acompañar y presentar observaciones en visitas de técnicos e inspectores</b></li><li><b>Acceso a informaciones y documentación de la empresa</b></li><li><b>Conocer los daños y personarse en el lugar de los hechos</b></li><li><b>Conocer informaciones de técnicos e inspectores</b></li><li><b>Visitar los lugares de trabajo y comunicarse con los trabajadores</b></li><li><b>Proponer a los representantes, o en su caso acordar la paralización de la actividad</b></li></ul>
<b>Garantías</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>Las que ostenta como representante electo según el Estatuto de los Trabajadores</b></li><li><b>Tiempo para asistencia a reuniones del Comité, acompañamiento a los técnicos e inspectores, en la investigación de daños y en la formación</b></li><li><b>Medios y formación preventiva específica</b></li></ul>

El estrés es un riesgo laboral con características peculiares como factor psicosocial pero que puede y debe ser controlado con la misma metodología que los restantes.

Lo primero que debe hacer el delegado es investigar si la queja presentada por un/os trabajadores al respecto obedece a cuestiones sólo personales o bien es un síntoma de un problema de la organización. Para ello puede utilizar sencillos cuestionarios como el que se propone en la guía.

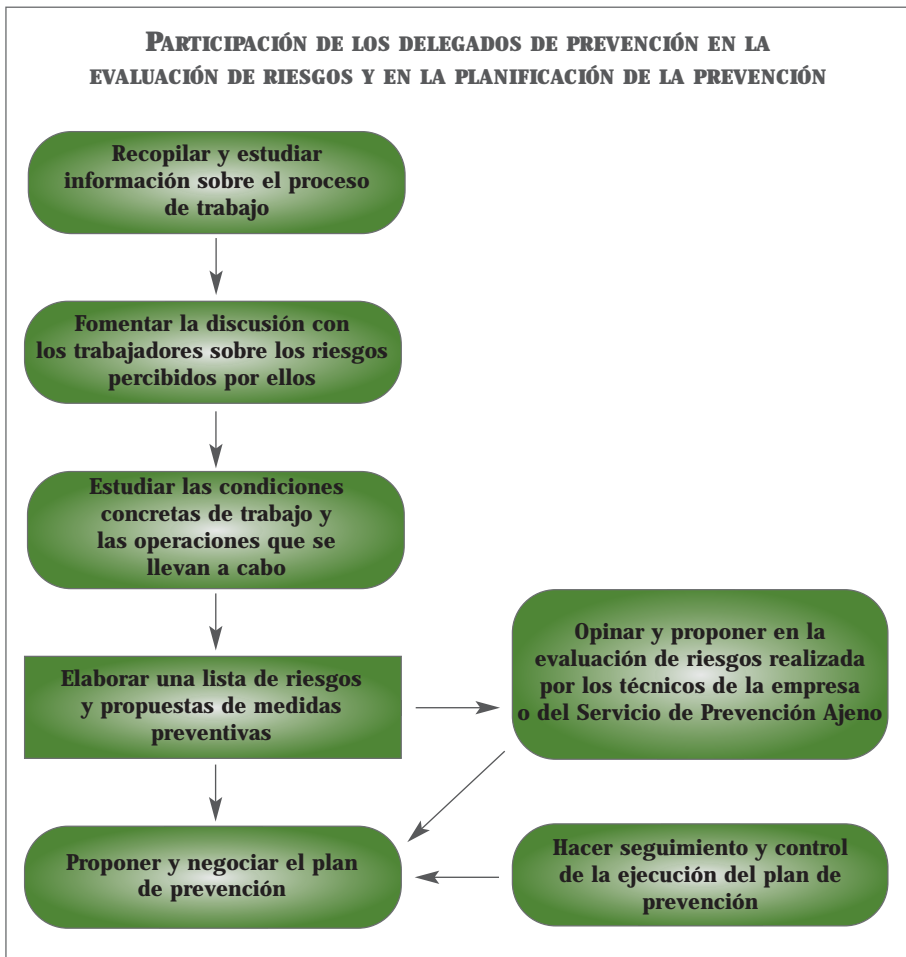
No sólo el delegado de prevención debe atender las quejas que a este respecto le presenten sus representados sino que debe indagar a través de indicadores si hay una situación laboral estresante. Para ello puede echar un vistazo a las estadísticas de absentismo, las cuales le deben ser suministradas al menos trimestralmente por la empresa en base a la obligación contenida en el Estatuto de los Trabajadores. También puede fotocopiar el cuestionario de la guía y pasarlo entre los trabajadores. A ser posible lo deben rellenar individualmente y luego agrupar en colectivos más o menos homogéneos de trabajo, por ejemplo, los que componen el departamento o unidad X, los que tengan horario nocturno, los que dependan de un jefe determinado, etc. Además, el delegado puede emplear las horas sindicales a las

que tiene derecho como representante para dirigirse a los trabajadores bien individualmente o mejor colectivamente en asambleas, charlas, etc., informándoles de las fuentes y síntomas del estrés laboral, con objeto de hacer aflorar esos problemas que a veces están ocultos.

También el delegado puede y debe exigir la evaluación de los riesgos psicosociales por parte del personal técnico preventivo de la empresa, entre los que se incluye lógicamente el estrés. Para ello cuenta con el apoyo legal. La Ley de Prevención obliga a todas las empresas a evaluar los riesgos que no hayan podido ser evitados. El estrés como riesgo derivado de la organización del trabajo debe ser evaluado ya que la Ley de Prevención así lo exige al definir “condición de trabajo” en el artículo 4: queda incluida en la definición de condición de trabajo *“todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador”*. Por otra parte, la misma ley en el artículo 15 llamado “principios de la acción preventiva” obliga expresamente al empresario a *“adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de*

los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo sobre la salud”. También un poco más adelante la ley insiste en que el empresario debe “*planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de*

*trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo*”. Con estos textos en la mano, el delegado de prevención puede y debe controlar el proceso de evaluación de riesgos que ha de hacerse en todo puesto de trabajo a fin de que incluya el posible riesgo de estrés. Para ello le puede ser útil el esquema siguiente.



Como resultado final del proceso en el que se deben implicar los delegados de prevención, éstos tienen la competencia de hacer propuestas a fin de incluirlas en el plan de prevención que debe elaborar toda empresa, ya que la evaluación no es un asunto exclusivamente técnico.

### **¿Qué puede hacer el médico de empresa cuando un trabajador le informa que tiene síntomas de estrés?**

La actuación del médico especialista en medicina del trabajo ante un trabajador que le informa que sufre de estrés debe articularla en una doble vertiente:

**1º.** La atención individualizada del trabajador que presenta este problema, analizando:

1.1. Factores que intervienen en el desarrollo del estrés.

- ❖ Análisis de la tarea de trabajo.
- ❖ Evaluación de la carga mental de trabajo.
- ❖ Evaluación de factores ergonómicos.
- ❖ Análisis de factores individuales.

1.2. Intervención médica sobre la patología, si se ha dado, que presenta el paciente.

1.3. Realización de un programa

dirigido e individualizado de psicoergonomía.

**2º.** Debe analizar los factores de riesgos de estrés que puedan ser comunes a otros trabajadores para intentar efectuar una prevención primaria de los mismos de forma que se pueda evitar o disminuir su acción sobre otros trabajadores de la misma empresa.

**3º.** En colaboración con los otros integrantes del servicio de prevención de riesgos laborales analizar todos los condicionantes: ergonómicos, higiénicos y de seguridad que puedan servir para planificar las actuaciones preventivas adecuadas a cada empresa.

### **¿Qué puede hacer el empresario cuando un trabajador le informa que sufre estrés?**

Mejorar la organización del trabajo, mediante:

#### **LOS HORARIOS DE TRABAJO**

Con el fin de prevenir o neutralizar el estrés en el lugar de trabajo, la dirección de la empresa debe fijar los horarios de trabajo de manera que permitan rentabilizar los recursos humanos con la máxima eficacia, al tiempo que los empleados dispongan de tiempo suficiente para sus compromisos personales.

No debe imponer horarios demasiado prolongados y sí prever períodos de descanso adecuados.

Debe fijar, en la medida de lo posible, horarios de trabajo previsibles, y evitar el trabajo en horarios fuera de lo normal.

Reducir al mínimo los turnos de noche.

#### LA DEFINICIÓN DE LAS TAREAS

La definición de las tareas es un factor esencial para limitar el estrés. Para que resulte eficaz, el empresario debe definir con claridad las obligaciones de cada puesto, brindar un margen razonable de autonomía a quien lo va a desempeñar, las tareas deben ser dotadas de sentido y en la medida de lo posible ser variadas.

Respetar en la distribución de las tareas la capacidad y la experiencia del personal, atendiendo a las características y dificultades inherentes a las distintas actividades que deben realizarse.

Procurará organizar una rotación del personal cuando se trate de puestos de trabajo particularmente exigentes o peligrosos.

Proporcionar al trabajador suficiente información acerca de la manera en que desempeña sus

tareas, ofreciéndole oportunidades para desarrollar sus aptitudes profesionales.

#### LA COMUNICACIÓN

Una comunicación transparente puede contribuir a reducir en gran medida el estrés en las funciones de los vigilantes de seguridad privada; se pueden constituir unidades encargadas de atenuar los conflictos y prestar servicios de atención al cliente.

Abrir canales de comunicación en los períodos de cambio organizativo, así como otros de carácter permanente para el intercambio de información y soluciones de los problemas relacionados con la prestación del servicio.

Instaurar procedimientos de información sobre las inquietudes expresadas, fundamentalmente dedicar tiempo al intercambio de información y a la solución de problemas.

#### MEJORAR EL ENTORNO FÍSICO

Las características físicas del lugar de trabajo son un factor clave en el que actuar para reducir el estrés. Los índices de ruido deben quedar reducidos a un nivel mínimo. Mantener una iluminación adecuada en todas las áreas de trabajo, aprovechando al máximo la luz natural. La temperatura, humedad,

ventilación etc. deben ser apropiadas.

#### LA DISTRIBUCIÓN DEL LUGAR DE TRABAJO

Se debe proporcionar suficiente espacio a fin de facilitar la prestación de los servicios. Habilitar salas de descanso, particularmente para los trabajadores nocturnos, espacios donde esté permitido fumar, acotando claramente estas zonas de las de no fumadores.

La concepción física del puesto de trabajo debe responder a criterios ergonómicos.

# ANEXO

## Direcciones útiles

Federación de Servicios de UGT (FES-UGT)

<http://fes.ugt.org>

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo:

<http://europea.eu.int/agencies/efilwc/index.htm>

Agencia Europea de Seguridad y Salud Laboral:

<http://www.eu-osh.es>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:

<http://www.inhs.es>

OIT-CIS Centro Internacional de Información sobre Seguridad y Salud en el Trabajo:

<http://turva.me.tut.fi/cis/spanish>

OSHA. U.S. Department of Labour Occupational Safety and Health.

<http://www.oshasic.gov/>



# BIBLIOGRAFÍA

Buceta J.M. y Bueno A.M. (1995) *Control del estrés y factores asociados*. Ed. Dykinson.

Cammary, R. y Altarriba, F.X. (1989) *El estrés*. TISA.

Comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. (1984) *Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo*.

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. (1994) *El estrés en el trabajo*.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1993) *Notas Técnicas de Prevención N° 318: El Estrés: Proceso de generación en el ámbito laboral*.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1994) *Notas Técnicas de Prevención N° 335: Fisiología del estrés*.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1996) *Notas Técnicas de Prevención. La prevención del estrés en el trabajo*.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1994) *Notas Técnicas de Prevención N° 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo*.

Labrador, F.J. y Crespo M. (1993) *Estrés: Trastornos psicofisiológicos. Temas de hoy*. Eudema.

Labrador, F.J. y Crespo M. (1995) *Estrés: Nuevas técnicas para su control. Temas de hoy*. Eudema.

Lazarus, R.S. y Folkman S. (1986) *Estrés y procesos cognitivos*. Ed. Martínez Roca.

Merin Reig et alt. (1995) *El estrés laboral, bases teóricas y marco de intervención*. Universidad Complutense de Madrid.

Mínguez López, A. (1995) *Programas de intervención en estrés laboral*. Facultad de CC. Económicas y Empresariales (ICADE).

Moreno, Bernardo y Peñacoba. (1996). *Prevención y Control del estrés laboral*. Universidad Autónoma de Madrid.

Moreno, Bernardo y Peñacoba. (1997). *Evaluación del estrés organizacional*. Universidad Autónoma de Madrid.

Peiró, J.M. (1992) *Desencadenantes del estrés laboral*. Eudema.

VV.AA. (2003) *Le stress au travail, s'organiser pour le changement*. SCFP. Ottawa.

VV.AA. (1997) *Prevención del estrés mediante la reorganización del trabajo*. Universidad de Lowell, Massachussets.



FEDERACION DE SERVICIOS



FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES



**LABOUR** asociados