

Resumen: El estrés en el ámbito laboral, en su vertiente negativa, es considerado como uno de los problemas graves que sufren los trabajadores y las organizaciones. Sin embargo, se sigue prestando poca atención a sus consecuencias negativas. Desde que French y Kahn (1962) desarrollaron su modelo procesual del estrés laboral, se han realizado pocas intervenciones para intentar disminuirlo en la empresa. En el presente artículo se hace un repaso global al campo de estudio del estrés laboral: (1) se define el estrés laboral desde un punto de vista interactivo, donde las variables contextuales y las características personales del individuo se interrelacionan, a la vez que se comentan los modelos más importantes desarrollados desde este punto de vista en las últimas tres décadas; (2) se revisan algunos instrumentos de medida (listados, cuestionarios y datos administrativos) que se emplean para evaluar el estrés laboral en general, o algún aspecto concreto con él relacionado; (3) se listan los factores que influyen en el estrés laboral y sus consecuencias más importantes; y (4) por último, se comenta el marco adecuado para diseñar programas que reduzcan el estrés laboral

Palabras Clave: Estrés laboral, Modelos explicativos del estrés ocupacional, Estresores, Evaluación del estrés, Consecuencias del estrés, Propuestas de intervención

Abstract: Occupational stress, in its negative aspect, is one of the most dangerous problems for workers and their enterprises. But, these bad consequences of distress do not mean more attention about it. In 1962, French & Kahn designed a procesual model to explain stress in the organizations, in spite of it, few programs to control distress in organizations have been developed. In this paper, it has been reviewed occupational stress field: (1) its definition and several important models of occupational stress by an interactive perspective, considering both contextual and personal aspects; (2) ways to assess occupational stress (checklists, inventories and administrative data); (3) stressors and main outcomes that influence in occupational stress; (4) an approach to design interventions to reduce occupational stress

Key words: Occupational Stress, Models, Stressors, Appraisal, Coping-behavior, Stress-assessment, Inventories, Stress-outcomes, Interventions

Title: *Occupational Stress: Theoretical Background and Intervention Framework*

Introducción

La Administración Científica del Trabajo propuesta por F.W. Taylor (1911), supuso un punto de partida prometedor en las relaciones entre el mundo laboral y la psicología aplicada. Posteriormente otros autores como Bennis (1966), Mayo (1972), Argyris (1979), etc... también han insistido en esta importante relación. Sin embargo, todas estas propuestas, teóricas y aplicadas, están teniendo menos

consecuencias positivas en el ámbito del estrés laboral de las esperadas.

En este artículo pretendemos presentar una amplia panorámica del estrés laboral desde un punto de vista interactivo: definición y modelos explicativos más sobresalientes del estrés en el ámbito laboral, variables contextuales (estresores) que pueden generar estrés, variables individuales, instrumentos de evaluación utilizados en el momento presente, y por último, algunas pautas para el diseño de programas de intervención para el manejo del estrés laboral.

* Dirigir la correspondencia a: Dr. Antonio Cano Vindel. Dpto. de Psicología Básica (Procesos Cognitivos). Facultad de Psicología. Universidad Complutense. 28223 Campus de Somosaguas, Madrid.

© Copyright 1995: de los Editores de **Ansiedad y Estrés**
Artículo recibido: 7-11-95, aceptado: 18-11-95

Definición y Modelos del Estrés Laboral

El término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. En la psicología, estrés suele hacer referencia a situaciones que implican demandas fuertes para el individuo y que pueden agotar sus recursos de afrontamiento (Brenngelmann, 1987).

Los acontecimientos vitales, catastróficos, incontrolables, impredecibles, como muerte de un ser querido, separación, enfermedad o accidente, despido, ruina económica, etc., son el tipo de situaciones estresantes que fueron más estudiadas en los años sesenta y setenta (Holmes y Rahe, 1967). Como puede verse, se trata de situaciones de origen externo al propio individuo y no se atiende a la interpretación o valoración subjetiva que pueda hacer el sujeto de las mismas. Serían situaciones extraordinarias y traumáticas, o sucesos vitales importantes, que en sí mismos producirían cambios fundamentales en la vida de una persona y exigirían un reajuste.

Previa a esta concepción de estrés, Selye (1956) había investigado la respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes, a la que denominó Síndrome de Adaptación General y que incluía tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. Selye consideraba que cualquier estímulo podía convertirse en estresor siempre que provocase en el organismo la respuesta inespecífica de reajuste o reequilibrio homeostático, pero no incluía los estímulos psicológicos como agentes estresores.

En los años ochenta se han estudiado también los acontecimientos vitales menores (daily hassles), o pequeños contratiempos que pueden surgir cada día (en el trabajo, las relaciones sociales, etc.) como estímulos estresores. Así mismo, se han incluido los estresores menores que permanecen estables en el medio

ambiente, con una menor intensidad pero mayor duración, como el ruido, hacinamiento, polución, etc.

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956). El estrés ha sido entendido como respuesta, como estímulo y como interacción. En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto (Lazarus y Folkman, 1986). De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables contextuales propias del ámbito laboral, variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés.

Toda persona hace constantes esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente las situaciones que se le presentan, por lo tanto no todo el estrés tiene consecuencias negativas. Sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se producen consecuencias negativas. Este resultado negativo se denomina distrés, a diferencia del estrés positivo, o eustrés, que puede ser un buen dinamizador de la actividad laboral.

Paralelamente, en el contexto organizacional se han desarrollado modelos muy próximos al citado anteriormente de Lazarus y Folkman (1986). A continuación se señalan algunos de los más relevantes.

1. Modelo del ambiente social (French y Kahn, 1962)

Este modelo propuesto por el Instituto para la Investigación Social de Michigan, a partir de trabajos dirigidos a determinar las consecuencias del trabajo en la salud, propone cuatro elementos fundamentales en el proceso

que tiene como resultado final el estrés. Estos son:

1. Las condiciones físicas y sociales objetivas.
2. La percepción subjetiva del contexto objetivo.
3. El repertorio de respuestas del trabajador.

4. Las consecuencias en la salud física y mental.

En la Figura 1 (modificada de Peiró, 1993, p. 15) se describen las fases propuestas a través de las cuales se alcanza el distrés y posteriormente el deterioro físico o mental.

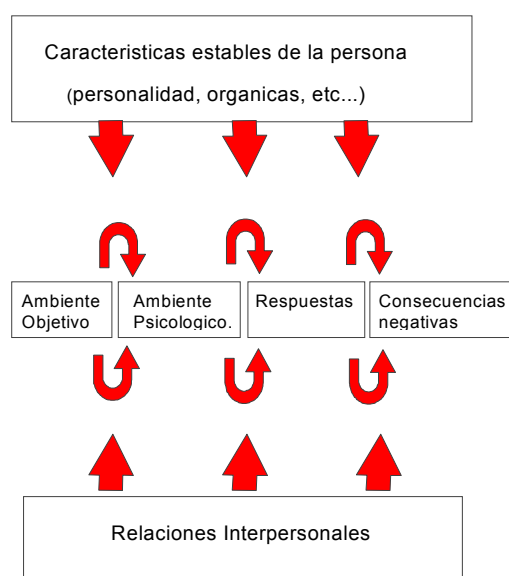


Figura 1. Modelo procesual de French y Kahn (1962).

El modelo de la escuela de Michigan ha influido notablemente en posteriores autores, tales como McGrath (1976), Fineman (1979), o Hungentobler et al. (1992). Cada uno de ellos presenta sus propias peculiaridades y matizaciones pero globalmente se podrían agrupar junto al propuesto por French y Kahn en 1962.

McGrath (1976), de igual manera que el modelo de la escuela de Michigan, considera la situación de estrés como un ciclo de cuatro etapas, englobadas en el ambiente ficosocial del trabajo. Este modelo está constituido por los cuatro elementos principales ya señalados

por French y Kahn (1962), pero su interés se centra más en los procesos que se dan entre estos cuatro elementos. Así, por tanto, McGrath determina cuatro procesos hasta alcanzar el estrés. La primera etapa, entre la situación y la situación percibida se denomina proceso de apreciación cognitiva. La segunda parte del proceso se relaciona con la selección de la respuesta e involucra la toma de decisiones. Si la situación es percibida como indeseable, se busca una respuesta alternativa con la intención de modificarla. El tercer paso consiste en el proceso de desempeño, que da por resultado un conjunto de conductas que

pueden evaluarse cualitativa y cuantitativamente. La cuarta relación establecida, se da entre la conducta y la situación y se denomina proceso resultante.

Fineman (1979, 1985, 1993) ha utilizado estudios de casos de directivos desempleados para detectar el estrés. Este es definido por el autor en términos de lo que una persona está experimentando y sintiendo, es decir el estrés es equiparado con un estado psicológico de alta ansiedad. Fineman considera tres clases principales de variables: las fuentes del estrés (pueden producirse en el puesto de trabajo, en la organización o en una situación no laboral), la personalidad del individuo (considera de mayor importancia la “predisposición al fracaso” y “el miedo al fracaso”) y la conducta (enfrentamiento, huida y evitación) para afrontar los estresores. El autor sugiere que una persona que experimenta tensiones y cargas en el trabajo debería ser animada a examinar cómo interpreta las demandas del entorno. Además debe fomentarse su autoestima

a través de la información pertinente sobre los éxitos obtenidos en las tareas realizadas.

Hungentobler et al. (1992) conceptualizan el estrés laboral como un proceso en el que las fuentes individuales y ambientales del estrés (sobrecarga laboral, trabajo por turnos, etc...) se asocian con una variedad de consecuencias fisiológicas, psicológicas y conductuales. Estas respuestas a corto y largo plazo, están potencialmente moderadas por un número de factores clave como el apoyo social, la personalidad, las características biofísicas y la predisposición genética.

2. Modelo de las demandas, restricciones y apoyo (Karasek, 1979, 1992)

Este modelo (también denominado modelo de tensión en el trabajo) sigue gozando en la actualidad de gran vigencia, siendo numerosos los estudios y programas de intervención que se basan en esta explicación teórica.

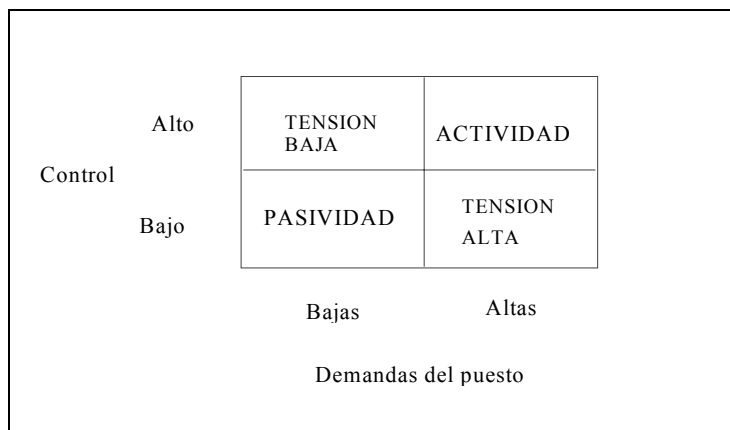


Figura 2. Modelo de Demandas, Restricciones y Control de Karasek (1979, 1992)

El autor plantea como variable dependiente a estudiar la satisfacción personal que el sujeto vivencia en su ámbito laboral. Se considera que el distrés correlaciona alta y negati-

vamente con la satisfacción laboral. Por el contrario cuando la satisfacción laboral está disminuida, se entiende que el sujeto está bajo condiciones estresantes en su trabajo.

Si se consideran de manera conjunta las demandas laborales y la capacidad de decisión del sujeto en el ámbito laboral, aumenta la posibilidad de explicar el estrés. Las combinaciones entre las demandas y la capacidad para la toma de decisiones permiten entender las diferencias individuales existentes tanto en las consecuencias físicas como en las psicológicas del estrés.

El estrés surge cuando se combinan unas demandas elevadas con una capacidad limitada para la toma de decisiones, lo que genera *distrés* (situación "tensión alta" de la figura 2). Karasek comenta que el *distrés* se relaciona con la aparición de problemas coronarios en los trabajadores.

3. Síndrome de "burnout" (Maslach y Jackson, 1982)

Muchos autores se han centrado en el estrés ocupacional que sufren los individuos cuyas profesiones consisten principalmente en ofrecer servicios humanos directos y de gran relevancia para el usuario: profesores, enfermeros, policías, cuidadores, etc... Este tipo particular de estrés en dicho marco laboral se ha denominado "burnout".

El "hastío", traducción quizás más aceptada del término al castellano, fue definido por Maslach y Jackson (1982) como un síndrome caracterizado por cansancio emocional -falta de recursos emocionales y sentimientos de que nada se puede aportar a las otras personas-, despersonalización -tendencia a ver a las personas con las que se trabaja como objetos impersonales-, y reducción en la realización personal -sentimientos de baja autoestima y disminución de las expectativas personales.

Entre los modelos que pretenden explicar el "burnout" se pueden distinguir los que consideran que las variables organizacionales son las que determinan fundamentalmente el síndrome (por ejemplo, el modelo de resultados múltiples de Golembiewsky et al. -1986) y

aquéllos que suponen que estas condiciones contextuales interactúan con las características de los sujetos (por ejemplo, los modelos de Cherniss, 1980; Leiter, 1988; Lee y Ashford, 1993). A continuación presentamos dos de los modelos citados para observar las diferencias entre ambos planteamientos.

El modelo de "resultados múltiples" (Golembiewsky et al., 1986) propone que cuando los factores laborales (seguridad en el trabajo, compensaciones, compañeros de trabajo, supervisores, motivación laboral intrínseca, conocimiento de los resultados, responsabilidad por los resultados, o significado del trabajo) son negativos se puede sufrir "burnout". Este se manifiesta de diferentes maneras: altos niveles de enfermedad, bajos niveles de ejecución y bajos niveles de productividad. El modelo incluye efectos del feedback, que refuerzan y ayudan a mantener los efectos principales del puesto de trabajo.

El modelo de Golembiewsky et al. (1986) se basa en los tres factores propuestos por Maslach (despersonalización, falta de realización personal y cansancio emocional) para explicar su modelo procesual. Las distintas fases del "burnout" se explican en la Tabla 1, donde se puede apreciar un aumento progresivo de los tres factores en una secuencia lógica.

Según el modelo, el cansancio emocional es considerado la fase más virulenta del burnout y la despersonalización la menos virulenta.

Frente al modelo de Golembiewsky et al. (1986), Lee y Ashford (1993) han establecido que el proceso de "burnout" se puede entender a partir del paradigma estrés-tensión-afrontamiento propuesto por Lazarus y Folkman (1986). Así, el cansancio emocional puede ser visto como una forma de tensión, mientras que la despersonalización es una forma de afrontamiento. Los resultados de una investigación llevada a cabo por Merín, Cano y Miguel-Tobal (1995a) están en la línea planteada por Lee y Ashford (1993), en-

contrándose que cuando el sujeto realiza una valoración negativa de las situaciones problemáticas de su trabajo es más susceptible de sufrir agotamiento emocional.

Tabla 1: Fases progresivas del burnout. (Golembiewsky et al., 1986).

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
<i>dp.</i>	B	A	B	A	B	A	B	A
<i>frp.</i>	B	B	A	A	B	B	A	A
<i>ce.</i>	B	B	B	B	A	A	A	A

dp= Despersonalización; *frp*= Falta de Realización Personal;
ce= Cansancio Emocional; *ce*= Cansancio Emocional; B= Baja; A= Alta.

1.4. Modelo integrador (Peiró, 1993)

De igual manera que Ivancevich y Matteson (1985), Peiró propone un modelo integrador (Peiró, 1993; Peiró y Salvador, 1993), en él se consideran seis factores:

1. Variables ambientales (estresores y recursos):
- 2.- Características de la persona.
- 3.- Experiencia subjetiva.
- 4.- Respuestas del individuo: estrategias de afrontamiento.
- 5.- Resultados de la experiencia de estrés.
- 6.- Consecuencias del estrés.

La explicación que este modelo propone con respecto al estrés laboral es muy completa, articulando de manera adecuada cada uno de los elementos antes señalados. Especifica que uno de los factores determinantes del estrés es la discrepancia que se produce entre los estresores presentes en el contexto organizacional y del sujeto y la necesidad que éste tiene de eliminar dicha discrepancia. En base a la reducción de esta discrepancia percibida por el sujeto y la importancia que este le dé a la misma, se explica todo el proceso desde su génesis hasta sus resultados finales negativos, tanto para la organización como para el sujeto.

De acuerdo con Peiró y Salvador (1993), la consideración del estrés laboral a partir de

este modelo garantiza un análisis adecuado del mismo y un marco conceptual válido para diseñar una intervención que reduzca los altos niveles de estrés tanto en el trabajador como en la organización.

Además de los comentados, existe un buen número de modelos que presentan facetas de gran interés. Sin embargo, su mera descripción sobrepasaría la extensión del presente trabajo. Los interesados pueden completar la información en Ivancevich y Matteson (1985), Golembiewsky et al. (1986) y Peiró (1993).

Variables contextuales de la situación laboral

La importancia que las características contextuales tienen para determinar la respuesta del individuo está en función del grado de precisión o ambigüedad que dicho contexto presente. Es decir, cuando una situación tiene mucha "fuerza", las variables personales son poco importantes porque el comportamiento está muy pautado. Por el contrario, si la situación no es clara, se presta a la interpretación del sujeto. En este caso, las características del individuo son más determinantes de su conducta.

En el ámbito laboral, los estresores que se presentan influyen de forma importante en el

sujeto. Como se muestra en la tabla 2 (Casal-nueva y Di Martino, 1994), existen profesiones con niveles de estrés más altos que otros. En esta tabla, elaborada por el Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester, se evalúa el grado de estrés de las distintas profesiones de 0 a 10.

Tabla 2. Nivel de estrés en determinadas profesiones (Casal-nueva y Di Martino, 1994)

¡Error! Marcador no definido. Mineros	8.3
Policías	7.7
Trabajadores de la construcc.	7.5
Pilotos de líneas aéreas	7.5
Periodistas	7.3
Dentistas	6.8
Médicos	6.5
Enfermeros	6.3
Conductores de ambulancia	6.3
Músicos	6.2
Profesores	6.0
Directores de personal	

La consecuencia inmediata que se puede extraer de la tabla anterior es que existen situaciones laborales objetivas, con mucha fuerza contextual que son potencialmente más estresantes que otras. Al menos, así son valoradas por las muestras de los distintos colectivos de trabajadores que han sido seleccionados en este estudio.

Muchos han sido los autores que han señalado los estresores propios en el ámbito laboral (Dolan y Arsenault, 1984; Rosh, 1984; Cooper, 1993). Dolan y Arsenault (1984) consideran que el origen del estrés en el ámbito laboral es doble:

- A) *Orígenes extrínsecos al trabajo*: malas condiciones de trabajo, ambigüedad con respecto al futuro, grado de riesgo, ambigüedad de rol, conflicto de rol, malas relaciones sociales, comportamiento personal problemático...
- B) *Orígenes intrínsecos al trabajo*: problemas temporales, sobrecarga de trabajo,

mucha/poca participación en las decisiones, mucha/poca dificultad en la tarea, mucha/poca responsabilidad, amenazas...

García Izquierdo (1993), añade dos nuevos estresores que generan situaciones de tensión en los trabajadores y en la organización: el desarrollo de la carrera profesional y los estresores derivados de los cambios en el contexto organizacional.

Por otra parte, también puede hablarse de dos grandes grupos de estresores, tal y como propuso Everly (1989). Estos dos grupos son: biogénicos y psicosociales (este segundo grupo se describirá en el apartado 3 al estar relacionado con la interpretación cognitiva que el sujeto hace de la situación).

2.1. Los factores biogénicos.

Se caracterizan por ser estímulos capaces de producir determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés, con independencia de otros factores psicológicos. Algunos ejemplos de este grupo de estresores son: temperatura extrema, ruido elevado, sustancias psicoactivas (café, tabaco, etc...), enfermedades orgánicas, dolor, etc...

Por ejemplo, las condiciones físicas en las que se desarrolla el trabajo pueden causar directamente enfermedades orgánicas graves para el trabajador, pudiendo producir incluso la muerte. Existe una clasificación muy detallada de este tipo de enfermedades profesionales y sus causas. Las variables físicas más importantes a controlar son la temperatura, la iluminación, las ondas sonoras, las vibraciones y el diseño del lugar de trabajo (Quick y Quick, 1984). El interés por este campo de estudio está creciendo en los últimos años desarrollándose con fuerza la investigación ergonómica (Martín, Martínez-Arias y Pereda, 1989).

El exceso de fatiga en trabajadores nocturnos se evidencia en el deterioro de ciertos índices biológicos: frecuencia cardíaca y ten-

sión arterial (Mezel, 1950), consumo de oxígeno (Ilmarinen, 1980), catecolaminas (Aston-Jones, 1981), cambios electroencefalográficos, etc... Pero también influye en el deterioro de índices psicológicos: aumentos en el tiempo de reacción, caídas en los resultados obtenidos en la realización de pruebas orales, aumento del malestar subjetivo, desajustes familiares, etc. Estos índices negativos podrían ser cruciales en la disminución del rendimiento profesional y en el aumento de la gravedad de los accidentes de trabajo.

Características individuales y percepción del Estrés Laboral

Los autores que han definido el estrés en términos transaccionales (Lazarus y Folkman, 1986; Cox, 1978, Endler y Parker, 1990, 1994) han propuesto dos conceptos claves para entender la mediación de las variables individuales. Lazarus y Folkman (1986) los denominan: valoración cognitiva de la situación (appraisal) y afrontamiento (coping).

3.1. La valoración cognitiva.

La valoración engloba dos tipos de procesos evaluativos: valoración primaria y secundaria. La primaria supone determinar cuales son las consecuencias que un evento determinado tiene para el sujeto. Si el sujeto percibe que la situación puede generarle consecuencias negativas tenderá a desencadenarse una reacción de estrés.

La valoración cognitiva con respecto al puesto de trabajo está centrada en cinco aspectos relevantes que determinan el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral percibida por el sujeto. Estos cinco aspectos se enumeran en la Tabla 3.

3.2. El Afrontamiento de la situación estresante

Una vez valorada la situación (valoración primaria), si dicha evaluación resulta ser estresante, se intenta determinar por parte del sujeto los recursos personales y ambientales que están a su alcance para enfrentarse al evento estresor (valoración secundaria).

Tanto la valoración primaria como la secundaria que el sujeto hace de la situación, están influidas por variables que modulan dicha percepción subjetiva de estrés: individuales (patrón de comportamiento tipo "A", resistencia, experiencias previas, estilo atribucional, percepción de control, etc..) y sociales (apoyo social, recursos económicos y materiales, etc..). Peiró y Salvador (1993) comentan con más detalle la importancia de alguna de estas variables.

Una vez evaluada la situación y los recursos disponibles, se ponen en práctica las estrategias seleccionadas para hacer frente a la misma, comenzando así el proceso de afrontamiento. El afrontamiento es definido por Lazarus y Folkman (1986) como los esfuerzos cognitivos y conductuales, en continuo cambio, realizados por el sujeto para modificar o controlar las demandas ambientales o internas, que son valoradas como amenazantes para la propia persona.

Se ha podido comprobar que las personas utilizan complejos mecanismos de afrontamiento donde combinan las estrategias centradas en el problema con estrategias centradas en la emoción (Lazarus y Folkman, 1986). Trabajos en esta línea hemos venido desarrollando, utilizando para ello el Inventario de Valoración y Afrontamiento (I.V.A. -Cano Vindel y Miguel Tobal, 1992; Merín, 1995).

Como hemos comentado antes, el otro grupo de estresores definido por Everly son los psicosociales. Hemos preferido hablar de ellos en este apartado porque su importancia depende de cómo los valore el individuo. Se definen a continuación.

Tabla 3. Aspectos relevantes para la evaluación cognitiva del puesto de trabajo y posibles consecuencias negativas.

¡Error! Marcador no definido.	<i>Amenazas (potenciales estresores)</i>
1. Beneficios materiales	<ul style="list-style-type: none"> * No obtener mejoras. * No promocionar. * Pérdida de trabajo. * Pérdida de otros valores. * Pérdida de identidad. * Pobreza
2. Realización personal.	<ul style="list-style-type: none"> * Fracaso. * Cambio de profesión o de trabajo. * Pérdida de control sobre: papel a desarrollar, conflicto de rol, sobrecarga de rol, presión de tiempo, etc... * Pérdida de interés
3. Significación del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> * Pérdida del trabajo * Fracaso profesional. * Éxito profesional.
4. Relaciones sociales.	<ul style="list-style-type: none"> * Conflicto, criticismo. * Aislamiento, alienación. * Rechazo.
5. Mejora del autoconcepto y la autoestima.	<ul style="list-style-type: none"> * Todos los señalados arriba. * Fracaso para seguir los valores. * Criterios irracionales. * Discrepancia entre el autoconcepto y ambiente laboral

3.3. Los factores psicosociales.

Se caracterizan porque determinados factores se convierten en estresores por la interpretación cognitiva o por el significado que la persona les otorga.

Cooper (1993) establece una clasificación de posibles estresores que pueden aparecer en el ambiente laboral (tabla 4). Por ejemplo, el conflicto y la ambigüedad de rol, son dos estresores muy potentes en el ámbito laboral. Como señalan Meliá et al. (1990), la misma situación se puede percibir como conflictiva o ambigua por un trabajador y ser adecuada para otro. Por tanto la evaluación de estos factores sólo puede ser subjetiva.

Otro ejemplo del importante papel que ejerce la valoración cognitiva en la génesis del estrés laboral se puede encontrar en el reciente trabajo llevado a cabo por Peeters et

al. (1995) con 41 secretarías. En este estudio se señala que las secretarías que evalúan las relaciones interpersonales en el trabajo como inadecuadas son las que mayor nivel de tensión padecen. En esta misma línea, Thomas y Tymon (1995) han identificado un “estilo interpretativo” que parece contribuir al estrés laboral.

Consecuencias negativas del Estrés Laboral

Se considera que las consecuencias negativas del estrés constituyen graves problemas para el trabajador y su organización (Di Martino, 1992). Las consecuencias negativas, tanto psicológicas como físicas, del estrés están bien determinadas en la literatura. Entre las primeras destacan: trastornos depresivos, ansiedad, irritabilidad, descenso en la autoesti-

ma, sentimientos de indefensión, obesidad, consumo excesivo de alcohol, tabaco y otras drogas, insomnio, etc.

El estrés tiene mucha relación con trastornos psicofisiológicos perniciosos como hiper-

tensión esencial, úlceras, asma, trastornos coronarios, etc. La influencia negativa que el estrés tiene en la génesis de estas enfermedades puede revisarse en Labrador y Crespo (1993).

Tabla 4. Factores estresores en el ámbito laboral (Cooper, 1993).

<p>¡Error! Marcador no definido.* Factores intrínsecos al trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pobres condiciones de trabajo. - Turnos de trabajo. - Horas de trabajo. - Sueldo. - Desplazamientos. - Riesgos laborales. - Nuevas tecnologías y sobrecarga.
<p>* Estresores de rol.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ambigüedad de rol. - Conflicto de rol. - Grado de responsabilidad con la gente y las cosas del trabajo.
<p>* Relaciones en el trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultades con el jefe, colegas, subordinados, clientes, etc...
<p>* Estresores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de seguridad en el trabajo.
<p>* Estructura y Cultura Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estilo organizacional. - Falta de participación. - Comunicación pobre.
<p>* Relación entre el trabajo y la familia.</p>	

En la "*Conferencia Europea sobre el Estrés en el Trabajo*", celebrada en Bruselas en 1993, se presentaron distintos estudios que evaluaban los costes económicos que el estrés produce a la organización. A modo de ejemplo podemos destacar que el estrés laboral supone en Gran Bretaña un gasto de entre un 5% y un 10% del Producto Interior Bruto (PIB). Por otro lado, Karasek y Theorell señalaban ya en 1990 que, en los Estados Unidos, los costes producidos como consecuencia del absentismo, productividad reducida, seguros y gastos médicos suponían 150 mil millones de dólares al año.

Estos altos costes personales y sociales han dado lugar a que organismos internacionales como la Unión Europea y la Organiza-

ción Mundial de la Salud, incidan cada vez más en la importancia que tiene su control en el ámbito laboral.

Evaluación del Estrés Laboral

Como hemos visto a lo largo de este trabajo los modelos y clasificaciones propuestos manejan un elevado número de variables. Por esta razón, se necesita un gran número de instrumentos de evaluación para determinar qué factores están causando la tensión y, consecuentemente, necesitan ser modificados en una futura intervención.

Los instrumentos utilizados para evaluar el estrés en las organizaciones están englobados

en alguna de las siguientes tres categorías (Kompier, 1993; Kompier y Levi, 1994):

- * Listados ("Checklists").
- * Datos administrativos.
- * Cuestionarios.

Los *listados* son los instrumentos más útiles para evaluar aspectos concretos de una pequeña compañía. En muchas ocasiones se diseñan "ad-hoc" para evaluar el contexto organizacional. La dificultad que presentan estos instrumentos es la falta de baremación y por tanto contrastación con otras muestras.

Los *datos administrativos*, permiten completar la evaluación del estado de salud de la organización o de los individuos que la forman. Muchas consecuencias negativas del estrés se pueden recoger a partir de bajas laborales, absentismo, baja puntualidad, quejas somáticas, rotación, índice de accidentes, etc... Se deben considerar estos datos para garantizar que los programas de intervención reportan beneficios económicos al reducir su tasa de aparición.

Existe una gran profusión de *cuestionarios* empleados para evaluar el estrés laboral. En una revisión bibliográfica sobre los artículos recogidos en la base de datos "Psyclist" durante el período 88-94, el 19% de los mismos se referían a inventarios, cuestionarios, escalas, etc...

En la Tabla 5 se presentan algunos de los instrumentos confeccionados para evaluar distintos aspectos del estrés ocupacional. La mayoría de ellos, han sido realizados para poblaciones no españolas, por consiguiente, es preciso tenerlo en cuenta si se aplican en nuestro.

Antes de concluir este apartado sobre la evaluación del estrés, consideramos necesario mencionar el proyecto "Estresa" (Brenge-

mann, 1987) que dio lugar al desarrollo de un instrumento válido para la evaluación del estrés y la ansiedad a nivel internacional. Inicialmente se establecieron cinco subescalas, a saber, *desencadenantes del estrés, reacciones comportamentales al estrés, reacciones somáticas paralelas, estrategias equivocadas para el dominio del estrés y estrategias positivas para el dominio del estrés*. Este es uno de los pocos instrumentos que ha sido validado en múltiples muestras y adaptado a varios países.

Después de muchos años de desarrollo del proyecto, los datos parecen ser satisfactorios. Además la unificación de criterios a nivel internacional sobre qué es el estrés y cómo se evalúa puede servir para clarificar y profundizar en el campo de estudio.

El Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA, Miguel Tobal y Cano Vindel, 1986, 1988, 1994), permite evaluar los tres sistemas de respuesta de ansiedad (cognitivo, fisiológico y motor) en cuatro diferentes tipos de situaciones (ansiedad en situaciones de evaluación, ansiedad interpersonal, ansiedad ante situaciones fóbicas y ansiedad ante situaciones de la vida cotidiana). Estos cuatro tipos de situaciones agrupan a 22 situaciones concretas, entre las cuales algunas se refieren a situaciones en el lugar de trabajo. Sin embargo, se trata de un inventario de uso más general que el puramente laboral. A su vez, evalúa sólo ansiedad y no otras reacciones que surgen ante el estrés laboral, tales como la ira.

Se están realizando los trabajos de adaptación a nuestro país del Job Stress Survey (J.S.S.) de Spielberger. En este mismo volumen aparece un trabajo de M^a Jesús González con la versión española de este inventario.

Tabla 5. Instrumentos de medida del estrés laboral

INSTRUMENTO	VARIABLES CONTEXTUALES.	VARIABLES INDIVIDUALES	CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL
SCOPE (Brenghelmann, 1986).	Desencadenantes del estrés	Estrategias equivocadas	Reacciones comportamentales
Occupational Stress Inventory (Cooper et al., 1988).	Fuentes de estrés.	Estrategias positivas Locus de Control. Interpretación de los eventos estresantes.	Reacciones somáticas Satisfacción Laboral Salud Mental Respuestas de estrés.
Maslach Burnout Inventory, (Maslach & Jackson, 1986).			Cansancio Emocional Despersonalización Falta de realización personal
Work Stress Inventory Scale. (Moos et al., 1974).	Estructura social del puesto de trabajo		
Ways of Coping (Folkman y Lazarus, 1980, 1985). ⁱⁱ		Estrategias de afrontamiento	
COPE Inventory (Carver et al. 1989).		Estrategias de afrontamiento	
Inventario de Valoración y Afrontamiento (IVA) (Cano Vindel y Miguel-Tobal, 1992)		Valoración (3 tipos) de situación laboral estresante. Estrategias de afrontamiento (6 tipos)	
Cuestionario de Satisfacción Laboral. (Meliá y Peiró, 1989).	Supervisión Ambiente físico Prestaciones recibidas		
Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo. (Kompier y Levi, 1995) ⁱⁱⁱ	Exigencias del trabajo. Condiciones de empleo Apoyo del supervisor y de los compañeros	Facultades de decisión Utilización de las capacitaciones.	
Escala de Apercepción del Estrés. (González Seara, 1992).	Escala general de estrés Acontecimientos vitales Estrés en ancianos Estrés sociolaboral Estrés en la condición		

Además de estos cuestionarios presentados se pueden encontrar otros que permiten evaluar diversas variables, que hemos clasificado en: estresores, factores individuales y consecuencias del estrés laboral. El lector interesado puede recurrir para su consulta a Labrador (1992).

Intervención para reducir el Estrés Laboral

Antes de considerar los tipos de intervención que se pueden poner en práctica para reducir el estrés laboral, es necesario precisar que estas intervenciones paliativas se realizan cuando las consecuencias del estrés (en la empresa y en el trabajador) son muy evidentes. Con el propósito de evitar alcanzar este peligroso estadio conviene realizar intervenciones de tipo preventivo.

Las intervenciones preventivas se deben focalizar en el ajuste entre el puesto de trabajo y el trabajador que tiene que desempeñarlo. De nada sirve diseñar correctamente los roles y tareas a realizar en un determinado puesto de trabajo si el trabajador que lo va a desempeñar no está suficientemente cualificado para llevarlo a cabo. De igual manera, si el trabajador tiene una cualificación óptima pero las funciones y cometidos no están establecidos adecuadamente, pueden producirse “áreas de fricción” que lleven al estrés.

Cuando el estrés laboral es patente y las consecuencias para el trabajador y la organización se muestran claramente, se emplean programas dirigidos a reducir o controlar dicho estrés. Burke (1993), señala que hay dos niveles para intervenir: intervenciones centradas en el individuo y centradas en la reducción de los estresores contextuales. Ivancevich y Matteson (1990) indican tres posibilidades para controlar el estrés laboral, al considerar que las intervenciones centradas en el

individuo pueden estar orientadas en dos sentidos: (a) ayudar a los empleados a modificar la valoración de la situación estresante, (b) ayudar a los empleados a afrontar más efectivamente las consecuencias del estrés. Karasek (1992) considera que las intervenciones realizadas para controlar el estrés laboral se han orientado en tres líneas. Además de las dos consideradas por Burke, indica también la intervención centrada en la modificación de las macroestructuras socioculturales generadoras de estrés como otra posibilidad más. Por último otros autores como Murphy (1988), señalan que la rehabilitación del trabajador que ha sufrido las consecuencias negativas del estrés es otra posible línea de actuación.

En la figura 3 podemos apreciar el modelo de intervención sobre el estrés laboral que proponen Ivancevich y Matteson

Las conclusiones que a nivel de intervención se pueden obtener a partir de la revisión de estos artículos y otros como los de Reynolds y Briner (1992), Dewe et al. (1993), Kagan et al. (1995), son al menos cuatro:

1. Los programas para reducir el estrés laboral han crecido considerablemente en los últimos años. Se han diseñado programas para reducir el estrés en multitud de colectivos profesionales: profesores, médicos, enfermeras, personal de negocios, etc...
- 2.- Pese a este notable aumento, muchos programas adolecen de rigor metodológico, por lo que no es fácil obtener conclusiones con respecto a su eficacia.
- 3.- Los programas bien planteados, donde la evaluación inicial, las distintas técnicas empleadas y la fase de evaluación postratamiento han sido convenientemente diseñadas y se han evitado “ruidos” en la intervención han producido resultados interesantes.
- 4.- Los programas más eficaces utilizados son los que se centran en la modificación de

los estresores presentes en el trabajo. A continuación, se sitúan los programas centrados en el sujeto (modificación de la va-

loración de la situación y generación de nuevas estrategias de afrontamiento).

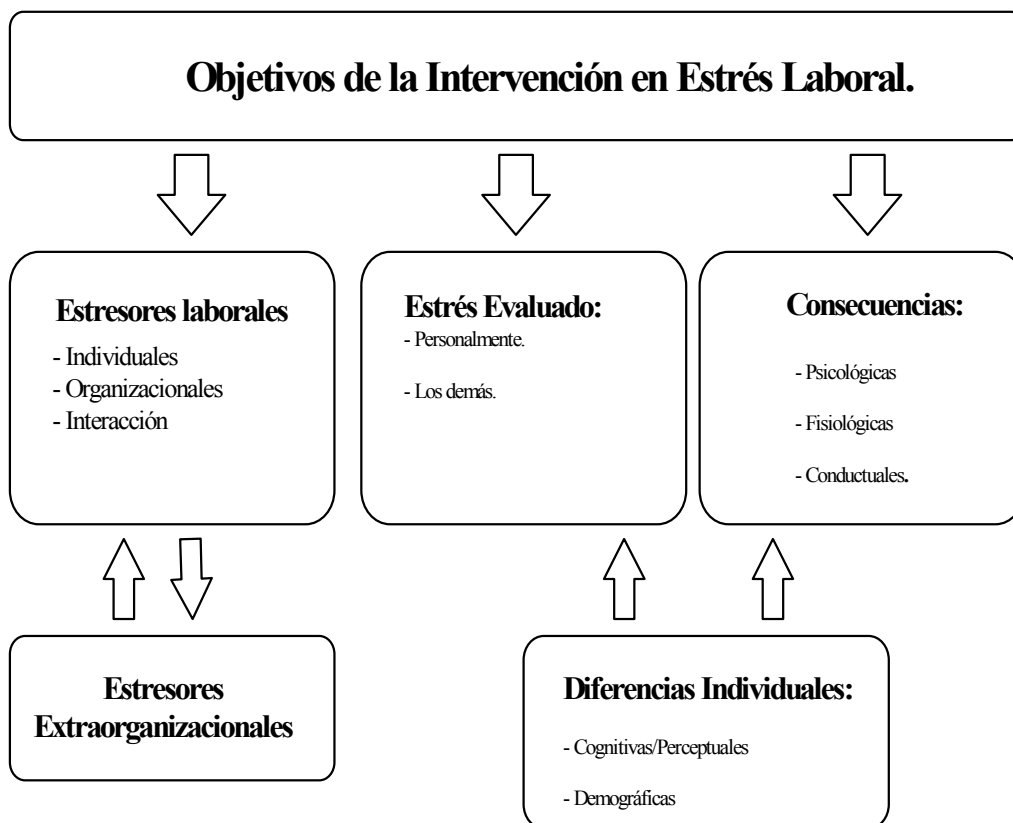


Figura 3. Marco conceptual para la intervención en el Estrés Laboral. Ivancevich y Matteson, 1990.

Consideraciones finales

En el presente trabajo se ha intentado ofrecer unas pinceladas de lo que es actualmente el campo de estudio sobre el estrés laboral. Comentar con amplitud todas las facetas del estrés laboral sería, además de imposible, inadecuado en unas breves páginas. Baste como ejemplo señalar que en los últimos siete años se han recogido en la base de datos

“psyclist” casi 1.200 artículos de revistas y más de 250 capítulos de libros sobre el tema.

Este interés creciente sobre el estrés laboral ha repercutido también en el ámbito de los medios de comunicación, en los que podemos ver artículos sobre el tema con relativa frecuencia.

Sin embargo, estamos muy lejos de poder considerar que el estudio del estrés laboral está consolidado. En el mundo de la empresa

hay muchas reticencias. En primer lugar, muchos colectivos no están dispuestos a aceptar que tienen estrés (para muchos aceptarlo podría ser considerado como un signo de debilidad personal y en un mundo altamente competitivo aceptar que se sufre estrés puede ser muy peligroso). Por otra parte, el rol que desempeña el psicólogo en la intervención no está clara, “¿De parte de quién está?, ¿es un espía de la dirección?, ¿pertenece a los sindicatos?. Siempre que se diseñe un programa de intervención en alguna organización es preciso clarificar el contexto social donde se va a realizar. El psicólogo tiene que intentar contar con la colaboración de todos los estamentos que constituyen la organización, si no los resultados pueden ser pobres.

Los objetivos de la intervención deben ser realistas. Tenemos que conocer la capacidad de cambio de la empresa y las características intrínsecas del trabajo. Como hemos indicado antes, Karasek (1992), mantiene que las inter-

venciones que mejores resultados producen son las que se centran en la modificación de los estresores directos que existen en la organización. Sin embargo, esto no siempre es posible, por lo que la combinación de otras estrategias de intervención podrían resultar más convenientes en estos contextos (Merín, Cano y Miguel-Tobal, 1995b).

En definitiva, son muchos los temas estudiados en este campo en expansión, pero también son muchos los objetivos que quedan por conseguir: disminuir el estrés laboral en muchos colectivos, determinar mejor el rol que desempeñan estresores y variables personales, diseñar instrumentos de medida adaptados a la población actual, demostrar la efectividad económica de los programas de intervención, etc... Sirva este artículo como un pequeño esfuerzo que contribuya a mejorar la labor del psicólogo en la mejora de la salud de los trabajadores y de la empresa.

Referencias bibliográficas

- Argyris, Ch. (1979). *El Individuo dentro de la Organización*. Barcelona: Herder. (V.O. 1964).
- Aston-Jones, A. (1981). Activity of Norepinefrine-containing Locus Coeruleus Neurous in Behaving Rats Anticipates Fluctuations in Sleep-wake Cycle. *Journal of Neuroscience* 1, 877-966.
- Bennis, W.G. (1966). *Changing Organizations*. New York: McGraw Hill.
- Brengelmann, J.C. (1986). Estrés, superación y calidad de vida en personas sanas y enfermas. *Evaluación Psicológica*, 2, 47-78.
- Brengelmann, J.C. (1987). Estrés y Terapia contra el Estrés: Un Proyecto Internacional. En M.C. López-Altschwager y F. Alcalá-Toca: *Progresos en Analisis y Modificación de Conducta*. J.C. Brengelmann: *Publicaciones en España*. Valencia: IFT Publicaciones. (v.o. 1981)
- Burke, R.J. (1993). Organizational-level Interventions to Reduce Occupational Stressors. *Work and Stress*, Vol. 7, No 1, 77-87.
- Cano Vindel, A. y Miguel Tobal, J.J. (1992). *Inventario de Valoración y Afrontamiento (IVA)*. Mimeo: Universidad Complutense.
- Casalnova, B., Di Martino V..(1994): Por la Prevención del Estrés en el Trabajo. Las Estrategias de la OIT. *Salud y Trabajo*, 102, 17-23.
- Carver, C.S., Scheier, M.F., Weintraub, J.K. (1989). Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, vol 56 (2), 267-283.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. Nueva York: Praeger.
- Cox, T. (1978). *Stress*. Londres: Mc Millan.
- Cooper, C.L. (1993). Identifying Workplace Stress: Costs, Benefits and the Way Forward. *European Conference on Stress at Work. A Call for Action: Proceedings*.
- Cooper, C.L., Sloan, S y Williams, S. (1988). *Stress: Occupational Stress Indicator*. NFER-NELSON, Windsor.
- Dewe, P., Cox, T. y Ferguson, E. (1993). Individual Strategies for Coping with Stress at Work: A Review. *Work and Stress*, 7 (1), 5-15.
- Di Martino, V. (1992). Occupational Stress: A Preventive Approach. En International Labour Office (Ginebra): *Conditions of Work*

- Digest: Preventing Stress at Work, Vol. 11.*
- Dolan, P.; Arsenault, H.R.(1984). *Salud Mental en el Trabajo: Alteraciones e Intervención Preventiva.* Salud y Trabajo.
- Endler, N.S. y Parker, J.D.A. (1990). Multidimensional Assessment of Coping: A Critical Evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology, 58, 844-854.*
- Endler, N.S. y Parker, J (1994). Assessment of Multidimensional Coping: Task, Emotion and Avoidance Strategies. *Psychological Assessment, Vol 6(1), 50-60.*
- Everly, G.S. (1989). *A Clinical Guide to the Treatment of the Human Stress Response.* Plenum, Nueva York.
- Fernández Seara, J.L. (1992). *Escala de Apercepción del Estrés.* Madrid: TEA Ediciones.
- Fineman, S.(1979). A Psychosocial Model of Stress and its Application to Managerial Unemployment. *Human Relations Vol. 32, No 3, pp 2-5.*
- Fineman, S. (1985). *Social Work Stress and Intervention.* Aldershot: Gower.
- Fineman, S. (1993). *Emotions in Organizations.* Londres: Sage.
- Folkman, S. y Lazarus, R.S. (1980). An Analysis of Coping in a Middle Aged Community Sample. *Journal of Health and Social Behavior, 21, 219-239.*
- Folkman, S. y Lazarus, R.S. (1985). If it Changes it Must be a Process: Study of Emotion and Coping during Three Stages of a College Examination. *Journal of Personality and Social Psychology, 48, 150-170.*
- French, J.R. y Kahn, R.L. (1962). A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health. *Journal of Social Issues 18, 1-47.*
- García Izquierdo, M. El estrés en contextos laborales: efectos psicológicos de los nuevos estresores. En J.Buendía (Ed.): *Estrés y Psicopatología.* Madrid: Pirámide.
- García Izquierdo, M. y Velandrino, A.(1992). EPB: Una Escala para la Evaluación del Burnout Profesional de las Organizaciones. *Anales de Psicología, 8 (1-2): 131-138.*
- Golembiewsky, R., Munzenreider, R., y Stevenson, J. (1986). *Stress in Organizations: Toward a Phase Model of Burnout.* Nueva York: Praeger
- Holmes, T.H. y Rahe, R.H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Psychosomatic Medicine, 11, 213-218.*
- Hungentobler, M.K.; Israel, B.A.; Schurman, S.J.(1992). An Action Research Approach to Workplace Health: Integrating Methods. *Health Education Quarterly, Vol. 19(1): pp 55-76*
- Ilmarinen, J. Knauth, P., Rutenfraz, J. y Karvonen, M.J. (1980). Studies on Differences in the Preventive Effects of Habitual Physical Activity in Occupation versus Leisure Time.I. Prevalence of Risk Factors for Cardiovascular Diseases in Groups with Differing Habitual Physical Activity. *International Archives of Occupational Environment Health, 1980, vol 45, 15-33.*
- Ivancevich, J.M., Matteson, M.T.(1985). *Estrés y Trabajo.* Mexico: Ed. Trillas.
- Ivancevich, J.M. y Matteson, M.T. (1990). Worksite Stress Management Interventions. *American Psychologist 45, No 2, 252-261.*
- Kagan, N. I.; Kagan, H. y Watson, M.G. (1995). Stress reduction in the workplace: The effectiveness of psychoeducational programs. *Journal of Counseling Psychology, Jan Vol 42(1) 71-78*
- Karasek, R.A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly, 24, 285-308.*
- Karasek, R.A. (1992). Stress Prevention through Work Reorganization: A summary of 19 international case studies. En International Labour Office (Ginebra). *Conditions of Work Digest: Preventing Stress at Work, Vol. 11.*
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Health Work: Stress Productivity and the Reconstruction of Working Life.* Nueva York: John Wiley & sons.
- Kompier, M.A.(1993). Company Instruments for Monitoring Stress. *European Conference on Stress at work. A call for action: Proceedings.*
- Kompier, M y Levi, L. (1995). *Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención.* Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. VO 1994.
- Labrador, F. (1992). *El Estrés.* Ediciones Temas de Hoy.
- Labrador, F y Crespo, M (1993). *Estrés. Trastornos Psicofisiológicos.* Barcelona: Eudema
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1986). *El Estrés y Procesos Cognitivos.* Barcelona: Editorial Martínez Roca. (V.O.: 1984).
- Lee, R.T. y Ashforth, B.E. (1993). A longitudinal Study among Supervisor and Managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewsky et al (1986) Models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes 54, 369-398.*
- Leiter, M. (1988). Burnout as a Function of Communication Patterns: A Study of Multidisciplinary Mental Health Team. *Group and Organization Studies, 14 (1), 15-22.*
- Maslach, C y Jackson, S. E. (1982). *Burnout: The Cost of Caring.* Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Maslach, C y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual.* Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Martín, J.; Martínez-Arias, M.R. y Pereda, S. (1989). Análisis y pre-

- dicción del rendimiento laboral en tareas rotativas a partir de indicadores fisiológicos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 5, (12), 14-26.
- Mayo, E.(1972). *Problemas Humanos de una civilización industrial*. Buenos Aires: Trillas.
- McGrath, J.E. (1976). Stress and Behavior in Organizations. En M.D. Dunnette: *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago, Rand McNally, 1351-1396
- Meliá, J.L.; Pradilla, J.F.; Martí, N.(1990). Un Cuestionario de Formato Dicotómico para la Medición de la Ambigüedad de Rol. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Vol. 6, N° 17, pp 157-163.
- Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1989). El Cuestionario de satisfacción S10/12: Estructura Factorial, Fiabilidad y Validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4, 179-187.
- Merín, J. (1995). *Construcción del Inventario de Valoración y Afrontamiento (IVA) para la evaluación de la valoración y el afrontamiento ante una situación laboral*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. (Memoria de Licenciatura).
- Merín, J., Cano, A. y Miguel-Tobal (1995a). La valoración, el afrontamiento y la ansiedad como variables predictoras del "burnout". *Comunicación presentada al Primer Congreso sobre Ciencias de la Conducta y Salud Laboral*. Madrid. C.O.P. (Marzo, 1994).
- Merín, J., Cano, A. y Miguel-Tobal (1995b). *Programa para la reducción del estrés en el ámbito hospitalario*. Mimeo: Universidad Complutense de Madrid.
- Mezel, W. (1950) Physiologie und Pathologie des Nacht und Schichtarbeiters. *Arbeitsphysiologie*, 14, 304-318.
- Miguel-Tobal, J.J. y Cano Vindel, A. (1986). *Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad*. Madrid: Tea Ediciones, S.A. (2ª Edic., 1988; 3ª Edic. 1994).
- Moos, R.H., Insel, P.M. y Humphrey, B. (1974). *Work Environment Scale*. Palo Alto, CA: Consulting Psychological Press.
- Murphy, L.R. (1988). Workplace Interventions for Stress Reduction and Prevention. En C.L. Cooper and R. Payne (eds), *Causes and Consequences of Stress at Work*, Chichester & Nueva York: John Wiley & sons.
- Oficina Internacional del Trabajo (1993): *El Estrés en el Trabajo*. Ginebra. O.I.T.
- Peeters, M., Buunk, B.P. y Schaufeli, W.B. (1995). A Microanalytic Exploration of the Cognitive Appraisal of Daily Stressful Events at Work: The Role of Controllability. *Anxiety, Stress and Coping*, Vol. 8, 127-139.
- Peiró, J.M. (1993). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Barcelona: Eudema.
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Barcelona: Eudema.
- Quick, J.C. y Quick, J.D.(1984). *Organizational Stress and Preventive Management*. Nueva York: McGraw Hill.
- Reynolds, S., Briner, B.(1994). Stress management at work: With whom, for whom and to what ends? *British Journal of Guidance and Counselling*, 22(1) 75-89.
- Rodríguez-Marín, J., Terol, M.C., López-Roig, S. y Pastor M.A. (1992). Evaluación del Afrontamiento del Estrés: Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Formas de Afrontamiento de Acontecimientos Estresantes. *Revista de Psicología de la Salud*, 4(2), 59-84.
- Rosch, P.J. (1984). The Health effects of job stress. *Business and Health*, mayo, págs. 5-8.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. Nueva York. Mc Graw Hill.
- Taylor, F.W. (1911). *Management Direction*. New York: McGraw Hill.
- Thomas, K.W. y Tymon, W.G. Jr. Interpretative Styles that Contribute to Job-Related Stress: Two Studies of Managerial and Professional Employees. *Anxiety, Stress and Coping*, Vol. 8, (3), 185-264.

Notas a Pie de Página

- i Este instrumento es uno de los más utilizados. Sin embargo ha recibido críticas con respecto al funcionamiento de las dos últimas subescalas que lo forman (*Despersonalización y Falta de realización personal*). En este sentido García Izquierdo y Velandrino (1992) han desarrollado una escala (EPB) adaptada a la población española, centrada en el cansancio emocional.
- ii Rodríguez-Marín et al. (1992) han adaptado el cuestionario de Folkman y Lazarus a población española denominándole “*Cuestionario de Formas de Afrontamiento de Acontecimientos Estresantes*”.
- iii Este instrumento presentado por Kompier y Levi (1994), está diseñado a partir de otros cuestionarios importantes en el ámbito laboral. Estos son:
 - *Job Content Questionnaire* (Karask, 1985)
 - *Dutch Work and Health Questionnaire* (Smulders, de Winter y Gründemann, 1992)
 - *NOVA-WEBA* (Dhondt y Houtman, 1992)
 - *WEBA Y NOVA-WEBA relativos a la salud y el bienestar de los trabajadores* (Houtman, Bloemhoff, Dhondt y Terwee, 1994).De este instrumento no conocemos ningún trabajo publicado que confirme su validez y fiabilidad, pero parece muy completo y por lo tanto podría ser interesante realizar algún estudio psicométrico con él.