

Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral

Research challenges in occupational health psychology: work stress

Desafios de pesquisa em psicologia da saúde ocupacional: o estresse no trabalho

Angélica M. Hermosa R¹; Lyria E. Perilla T²

¹ Psicóloga, magíster en Psicología Organizacional, doctoranda en Psicología. Profesora de la Universidad Central, Bogotá, Colombia. Correo electrónico: ahermosar@ucentral.edu.co

² Psicóloga, magíster en Administración, doctoranda Psicología. Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia. Correo electrónico: le.perilla21@uniandes.edu.co

Recibido: 19 de junio de 2014. Aprobado: 30 de septiembre de 2014. Publicado: 15 de mayo de 2015

Hermosa AM, Perilla LE. Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. Rev. Fac. Nac. Salud Pública 2015, 3(2): 252-261. DOI: 10.17533/udea.rfnsp.v33n2a12

Resumen

El presente artículo tiene como propósito exponer los retos de la investigación en psicología de la salud ocupacional, en particular el estrés en el trabajo, uno de los temas de mayor desarrollo en esta disciplina. El artículo describe los elementos conceptuales y determinantes del estrés en el trabajo, se identifican las dificultades de la investigación en esta área y, se plantean sugerencias metodológicas para

enriquecer esta investigación. Los programas de intervención son analizados comparando enfoques, diseños y resultados efectivos. Por último, se proponen directrices para mejorar la investigación en este campo.

-----*Palabras clave:* Psicología de la salud ocupacional, estrés laboral, estresores, estrategias de intervención

Abstract

This paper aims to present the challenges of research in occupational health psychology, particularly work stress, which is one of the issues of greatest development in this discipline. This paper describes the key conceptual elements of work stress. Furthermore, the difficulties of research in this field are identified and methodological suggestions are

presented for enriching research on this issue. Intervention programs in this area are analyzed comparing approaches, designs and effective results. Finally, guidelines are proposed to improve research in this field.

-----*Keywords:* occupational health psychology, work stress, stressors, intervention strategies

Resumo

O presente artigo tem como objetivo explicar os desafios da pesquisa em psicologia da saúde ocupacional, incluindo o estresse no trabalho, uma das questões de maior desenvolvimento nessa disciplina. O artigo descreve os aspectos conceituais e determinantes do estresse no trabalho, as dificuldades da pesquisa nessa área são identificadas e, sugestões metodológicas são propostas para enriquecer

essa pesquisa. Os programas de intervenção são analisados comparando enfoques, desenhos e resultados efetivos. Finalmente, as diretrizes são propostas para melhorar a pesquisa nesse campo.

-----*Palavras-chave:* Psicologia da saúde ocupacional, estresse no trabalho, estressores, estratégias de intervenção

Introducción

El propósito de la psicología de la salud ocupacional (PSST)* es desarrollar, mantener y promover la salud mental de los empleados y sus familias, propósito que requiere una aproximación inter y transdisciplinaria, propio de la PSST, cuyo foco sea la prevención primaria con el fin de crear ambientes de trabajo seguros y saludables que garanticen la salud de los trabajadores [1]. El *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) complementa esta visión de la PSST definiéndola como “la aplicación de la psicología para el mejoramiento de la calidad de vida laboral y la protección y promoción de la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores” [2].

Estas definiciones le dan sentido a la investigación teórica y empírica que se ha desarrollado en este campo, en el que los ejes han sido el estrés ocupacional, el bienestar ocupacional, la satisfacción laboral y el diseño del trabajo. En consonancia con la visión de Kompier [3] en este camino se han aprendido varias lecciones: por un lado, que el trabajo saludable presupone niveles apropiados de demandas laborales psicológicas, variedad en el trabajo, autonomía y apoyo social. Por otra parte, que el estrés y la motivación pueden considerarse dos caras de la misma moneda. Tal como ocurre en otras áreas de la salud ocupacional, las características individuales y los estilos comportamentales de los empleados juegan un papel central en la dinámica compleja que se da entre las diferentes combinaciones de características laborales, comportamiento en el trabajo y consecuencias en la salud.

La PSST es una disciplina relativamente nueva en el ámbito teórico y aplicado de la psicología, pero esto no ha impedido la abundante producción que se reporta en los diferentes documentos académicos y de orden aplicado a los cuales se tiene acceso. El presente escrito pretende integrar parte de esta producción en relación con los retos y desafíos investigativos que la PSST plantea actualmente a los investigadores y profesionales que desarrollan su trabajo en este campo. Inicialmente,

se abordan aspectos conceptuales y teóricos del estrés ocupacional, como uno de los temas de mayor desarrollo en PSST. Posteriormente, se presentan algunas dificultades en la investigación sobre estrés laboral relacionadas con la medición de los estresores y sus posibles consecuencias. A continuación se exponen las sugerencias metodológicas que pueden enriquecer la investigación sobre estrés ocupacional y el abordaje de las intervenciones en el contexto organizacional. Finalmente, en las conclusiones se plantean directrices futuras para la investigación en el campo de la PSST.

Estrés laboral: definición y modelos explicativos

¿Qué es el estrés?, y ¿cómo es aplicado su concepto en el ámbito laboral? Para Colligan y Higgins [5] el estrés se define como el cambio en el estado mental o físico de una persona en respuesta a situaciones (estresores) que representan un desafío o una amenaza. Estos autores retoman los postulados de Hans Selye en su forma básica, que divide el estrés en dos categorías eustress y distress. El estrés es una reacción y si el estresor asociado ha sido cognitivamente evaluado como positivo o retador será eustress; por el contrario, si los estresores asociados a respuestas de estrés son evaluados de manera negativa se estaría hablando de distress [5].

Según Colligan y Higgins [5], el punto de discusión entre estos dos tipos de estrés es demostrar que esta reacción puede ayudar a alcanzar metas propuestas; sin embargo, aclaran que dada una cierta cantidad de intensidad y duración de la activación, el estrés puede conducir al síndrome de burnout y a la enfermedad física. Aunque todos los individuos tendrían una respuesta física, emocional, comportamental y cognitiva, tanto al eustress como al distress, la diferencia está dada por la capacidad de afrontamiento de las personas frente al estresor. En el contexto laboral no es solamente una respuesta fisiológica a una situación estresante, sino también una interacción

* En el contexto colombiano se modificó el sistema de riesgos laborales y se produjeron cambios en el campo de la salud ocupacional. Actualmente este sistema se entiende como Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), por lo tanto, la Psicología de la Salud Ocupacional se entenderá como Psicología en la Seguridad y Salud en el Trabajo (PSST), sigla que se utilizará en el presente artículo.

entre las demandas percibidas (evaluación cognitiva) en la situación, los recursos que el trabajador tiene para amortiguar el estresor y las características individuales del mismo. De esta interacción depende la respuesta fisiológica, comportamental, cognitiva y emocional del trabajador al estrés.

En cuanto a modelos del estrés laboral, diferentes autores han formulado taxonomías sobre las teorías que explican el estrés [7, 8, 9]. Cox et al [7] aseveran que las teorías basadas en el estímulo y en la respuesta son denominadas teorías iniciales y la tercera aproximación agrupa las teorías denominadas contemporáneas (inter y transaccional) [6, 7]. El primer modelo conceptualiza el estrés ocupacional como una característica aversiva o nociva del ambiente laboral y ha sido llamado aproximación desde la ingeniería. El segundo modelo define el estrés desde la respuesta fisiológica a ambientes dañinos o amenazantes, este ha sido denominado aproximación fisiológica. El tercer modelo precisa el estrés ocupacional como la interacción dinámica entre la persona y su ambiente laboral, cuya característica son los procesos cognitivos y las reacciones emocionales que soportan esta interacción, este modelo ha sido llamado aproximación psicológica.

Cox y otros [7] mencionan dificultades de orden empírico y conceptual en las dos primeras aproximaciones (desde la ingeniería y la fisiológica). En la primera aproximación se encuentran resultados contradictorios al medir estresores ambientales y, en la segunda, se ha reportado dificultad para distinguir entre los cambios fisiológicos que representen estrés y los que no. Asimismo, las dos aproximaciones ignoran los procesos perceptuales y cognitivos, y el contexto psicosocial y organizacional del estrés laboral.

En el caso de la aproximación psicológica, Cox y otros consideran que las variantes inter y transaccional de este modelo dominan la teoría contemporánea sobre estrés [7]. La primera tiene que ver con las características estructurales de la interacción de la persona con su medio ambiente laboral; los modelos interaccionales más representativos son la teoría de ajuste persona - entorno de French, Rogers y Cobb y el modelo demanda - control de Karasek. La segunda variante se enfoca sobre los procesos cognitivos y las reacciones emocionales que soportan la interacción de las personas con su medio ambiente laboral; algunos modelos transaccionales que cumplen estos criterios son el modelo de desbalance esfuerzo - recompensa de Siegrist y el modelo transaccional de Lazarus y Folkman.

Por otra parte, Cooper y otros [8] describen una tipología de modelos explicativos del estrés similar a la planteada por Cox y otros [7]. La primera aproximación [8] se basa en la respuesta, es decir, se enfoca en los resultados o consecuencias del estrés que generado por agentes estresores produce una respuesta de orden

psicológico, fisiológico y comportamental; en este sentido, es un modelo análogo a la *aproximación fisiológica* de Cox y otros [7].

La segunda aproximación se fundamenta en el estímulo, un aspecto central de este modelo es la identificación de fuentes externas que afectan al organismo en forma negativa, en este sentido es un modelo equivalente a la aproximación desde la ingeniería [7]. Las críticas más comunes a las posturas basadas en el estímulo y en la respuesta, indican que estas aproximaciones reflejan un solo componente del proceso de estrés, dicen muy poco acerca del proceso en sí y no dan cuenta de las diferencias individuales.

El tercer modelo explicativo del estrés es denominado interaccional, Cooper y otros [8] afirman que esta aproximación define el estrés como la interacción entre el estímulo y la respuesta, la desventaja de esta postura es considerar solamente la interacción entre dos variables e intentar explicar la complejidad del proceso de estrés con el efecto moderador de una tercera variable. Estos autores consideran que el modelo más plausible en la explicación del estrés, es el cuarto modelo, que define el estrés como una transacción y está relacionado con la dinámica de los mecanismos psicológicos de valoración cognitiva y afrontamiento que soportan un evento estresante. Nuevamente se observan coincidencias con la postura de Cox y otros [7] en la cual los modelos interaccional y transaccional son contemplados en la aproximación psicológica.

Posteriormente, Cooper y otros [8] agregan modelos teóricos de estrés laboral, enmarcados en las posturas interaccional y transaccional diferentes a los ya mencionados. El modelo de sistemas generales que describe la tensión como un estado psicológico que ocurre cuando hay un desbalance entre las percepciones de las demandas ambientales y la capacidad del individuo para afrontar estas demandas y el modelo cibernético que se basa en la característica cíclica del proceso de estrés; es decir, existen eventos secuenciales que representan la interacción continua entre la persona y su entorno.

De manera similar a Cox y otros [7] y Cooper y otros [8], Jones y Kinman [9] mencionan tres aproximaciones teóricas que han orientado la investigación sobre estrés. En primer lugar, un enfoque estímulo-respuesta, que mide el estrés como respuesta o como estímulo de acuerdo con el interés del investigador. Una aproximación que aborda la interacción de factores individuales y ambientales y sus posibles efectos en la salud y una aproximación con enfoque transaccional, en la cual se entiende el estrés como el proceso de evaluación cognitiva que la persona hace sobre las demandas presentes en su medio laboral y los recursos con los que cuenta para afrontar estas demandas.

Por consiguiente, en las teorías contemporáneas sobre el estrés es fundamental el papel de las diferencias individuales en la forma como se experimenta y es

afrontado el estrés; asimismo, las investigaciones futuras deben contemplar dichas implicaciones en la medición cuando se concibe el estrés desde una perspectiva interaccional o transaccional. Es importante sugerir que los estudios que se realicen en este campo deben conducir a la identificación y posterior intervención de grupos vulnerables o susceptibles a presentar estrés laboral. Por otra parte, en los procesos de gestión humana (ej. procesos de selección, de formación y desarrollo) se debe contar con protocolos que permitan identificar personas proclives a experimentar estrés, conforme a consideraciones éticas y normativas, con el fin de implementar estrategias conducentes a la generación de programas que potencien las habilidades del trabajador en relación con sus estilos de afrontamiento.

La investigación del estrés laboral: dificultades

Un asunto fundamental en el estudio del estrés laboral está relacionado con su abordaje metodológico. En relación con la medición del estrés, esta se ha basado primordialmente en las medidas de autoreporte para evaluar aspectos como las demandas laborales, la habilidad para afrontar estas demandas, el control sobre el trabajo y el apoyo que se recibe en relación con el trabajo [7].

En este orden de ideas, Jones y Kinman [9] discriminan la conceptualización y medida de los estresores, de las tensiones o consecuencias en la salud y de las diferencias individuales. En primer lugar, consideran que los eventos de vida, los problemas cotidianos y los estresores crónicos son condiciones generadoras de respuestas de estrés. En segundo lugar, sobre la conceptualización y medida de las tensiones que produce la exposición a estresores, Jones y Kinman [9] se centran en algunas de las posibles consecuencias sobre la salud que se han discutido en la literatura, como son: los síntomas físicos, las manifestaciones comportamentales (ej. fumar, consumo de alcohol y de drogas), los síntomas psiquiátricos (entre las más comunes se encuentran las medidas de ansiedad y depresión), el estrés percibido, y otro tipo de tensiones psicológicas (ej. estados de ánimo, emociones).

En tercer lugar, estas autoras afirman que la afectividad positiva y negativa, el apoyo social y los mecanismos de afrontamiento son variables de orden individual frecuentemente abordadas en la investigación sobre estrés. Todas estas variables (estresores, consecuencias y variables individuales) han sido evaluadas tradicionalmente a través de medidas de autoreporte; aunque, en algunos casos, se han combinado con indicadores organizacionales objetivos (ej. desempeño, registros de ausentismo) o se han usado entrevistas clínicas. Jones y Kinman [9] afirman que el

uso de métodos cuantitativos, específicamente en estudios epidemiológicos, estudios fundamentados en encuestas, adaptaciones de los estudios tipo encuesta denominados diarios cotidianos-muestreo de experiencias y estudios tipo experimento, han permitido mayor comprensión del fenómeno del estrés en el trabajo.

Sin embargo, el uso de medidas de autoreporte como método para recolectar datos cuando se hace investigación sobre estrés ocupacional, es tema de discusión para varios autores [7, 8, 10]. Razavi [10] afirma que depender del autoreporte para medir tanto variables independientes como variables dependientes ha originado dificultades que incluyen: a) distorsiones de respuesta (estilos de respuesta como el sesgo de afectividad negativa y grupos de respuesta socialmente deseables), b) varianza de método, c) propiedades psicométricas de los instrumentos, las cuales son de primordial importancia para la validez de las mismas porque representan su viabilidad teórica, la cual debe estar apoyada en los niveles recomendados de consistencia y fiabilidad, d) diseños de los estudios y análisis de los datos porque los estudios que se han hecho tradicionalmente en el campo del estrés ocupacional comprenden diseños transversales que no permiten determinar relaciones causales, la sugerencia es acudir a estudios longitudinales que mejoran la interpretación de causalidad. En relación con el mejoramiento significativo del análisis de datos se sugiere el uso de técnicas multivariantes como son la regresión múltiple jerárquica y modelos de ecuaciones estructurales.

Semmer y otros [11] reafirman las dificultades que las medidas de autoreporte tienen, especialmente cuando se establecen asociaciones falsas entre condiciones laborales autoreportadas y bienestar autoreportado, que pueden reflejar sesgos de respuesta, estereotipos sociales y características de personalidad como la afectividad negativa. Sin embargo, a pesar de estas críticas Razavi [10] considera que los autoreportes ofrecen ventajas prácticas y conceptuales que pueden ser reforzadas, pero no reemplazadas por otros métodos.

En suma, la validez de los datos obtenidos a través de las medidas de autoreporte ha sido cuestionada especialmente en relación con dos aspectos: a) la afectividad negativa, considerada un rasgo de personalidad que refleja diferencias en emocionalidad negativa y auto concepto, que puede afectar no solo la percepción de los trabajadores sobre su medio ambiente laboral, sino también la valoración de su propio estado de salud psicológica y b) la varianza del método común, que proviene de medir tanto estresores como consecuencias en la salud usando la misma técnica de medición, casi siempre cuestionarios que contienen ítems similares conceptualmente, la sugerencia es utilizar medidas objetivas para variables de exposición y para variables de resultado [7-11]

La investigación del estrés laboral: sugerencias metodológicas

En el campo del estrés laboral, los investigadores han depositado su confianza en las medidas de autoreporte, a pesar de los problemas de validez que pueden tener, por esta razón, para asegurar datos de mejor calidad en la investigación en esta área es fundamental aplicar el principio de la triangulación metodológica, el cual sostiene que para que una fuente de riesgo potencial psicosocial u organizacional sea identificada, se debe contar con al menos tres tipos diferentes de evidencia, proceso que permite validar la información obtenida a través de autoreportes tomando datos de diferentes fuentes o a través de la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos [7-9].

El grado de acuerdo entre estos puntos de vista le otorgará fiabilidad a los datos, estos deben provenir de al menos tres tipos de dominio: a) antecedentes objetivos y subjetivos de la experiencia del estrés, b) autoreporte de estrés y c) cualquier cambio en el comportamiento, fisiología o estado de salud de la persona [7]. Es decir, en la medición del estrés se recomienda utilizar aproximaciones multimétodo y balancear la evidencia teniendo en cuenta los autoreportes, las medidas fisiológicas y las medidas no invasivas [7, 9].

Cox y otros [7] insisten en la necesidad de desarrollar procedimientos estandarizados para la corroboración de datos cualitativos con medidas cuantitativas y entre grupos de datos cualitativos provenientes de diferentes fuentes. Estas sugerencias metodológicas se centran en la concepción del estrés como un proceso y como tal su medida debe responder a esta naturaleza dinámica. En este sentido, Cooper y otros [8] apuntan justamente a considerar si las metodologías actuales evalúan satisfactoriamente esa naturaleza dinámica y compleja del proceso de estrés representado en los modelos transaccionales. Estos autores argumentan que la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos fortalece la aproximación transaccional del proceso estrés-afrontamiento; estos métodos no son mutuamente excluyentes, por el contrario pueden ser usados en combinación para capturar la realidad de la situación y de las conductas de afrontamiento de los individuos.

Es indispensable entonces mejorar las medidas en la investigación sobre estrés laboral, por esta razón, surge una pregunta clave para el investigador en este campo: ¿cuál es la realidad que está siendo medida? y para responder este cuestionamiento se requiere evaluar el contenido de los ítems del instrumento de medición, su escala de respuesta y su consistencia interna. Los investigadores pueden confundir a los participantes cuando su instrumento de medición pretende medir un constructo y en realidad mide aspectos de otro;

esta superposición se evita si se logra distinguir entre variables dependientes e independientes [8]. Razavi [10] agrega que los instrumentos de medición no pueden ser evaluados adecuadamente si están aislados del diseño de investigación y se deben incorporar métodos de análisis de datos que convengan al diseño.

Semmer y otros [11] abordan esta cuestión y exploran el uso de medidas observacionales de las condiciones laborales (estresores), de las medidas fisiológicas de tensión y de las medidas basadas en situaciones de condiciones laborales o de bienestar del individuo como medidas complementarias a las medidas de autoreporte. Las medidas observacionales son una valiosa fuente de información de los estresores a los que está expuesto el trabajador; sin embargo, algunas condiciones laborales son difíciles de observar y frente a esto se debe recurrir a estrategias complementarias (ej. tener varios observadores para un mismo trabajador o recolectar información de varios empleados que ocupen el mismo cargo).

Los mecanismos fisiológicos son un elemento central de las respuestas de estrés, la medición de estos mecanismos (ej. cortisol, presión sanguínea) tiene obstáculos potenciales como son los costos asociados a las pruebas clínicas o los errores de procedimiento cuando se toma la tensión arterial; no obstante, la recomendación es utilizar medidas concomitantes (ej. entrevistas, exámenes médicos, autoreportes) y contar con la confiabilidad de los aparatos de medida para la recolección de datos y su posterior análisis. Las medidas situacionales consisten en solicitarle a los participantes registrar acontecimientos actuales, sentimientos y acciones, por medio de un procedimiento de muestreo de eventos o de muestreo de tiempos. Estos autores afirman que estas medidas (observacionales, fisiológicas y situacionales) no son necesariamente objetivas, sin embargo, entender que estas medidas sean independientes de la percepción y de la interpretación que las personas puedan hacer, es suficiente para considerarlas objetivas [11].

Es importante subrayar que ninguna de las medidas descritas como alternativas sustituye el autoreporte, por el contrario, buenas medidas de autoreporte contienen información válida y son necesarias para interpretar otros datos provenientes de medidas fisiológicas y situacionales, en las que no se puede esperar perfecta convergencia, porque en cierto grado miden fenómenos diferentes. En consecuencia, se ratifica la adopción de una lógica de investigación multimétodo que combina la información de diferentes fuentes y busca convergencia entre diferentes métodos porque aporta de forma sustancial a la medición de los estresores laborales y de las respuestas de estrés generadas por el trabajador.

Por otra parte, mucha de la investigación en estrés ocupacional es de tipo transversal y, aunque se

sugieren estudios de laboratorio para solucionar esta dificultad, este tipo de manipulaciones en ámbitos laborales es limitado. Por esta razón, realizar estudios cuasi experimentales y longitudinales puede clarificar relaciones causales que no son identificables en estudios transversales, asimismo, las revisiones y los metaanálisis, que involucran revisiones sistemáticas de la literatura también aportan a la comprensión del estrés. Los diseños longitudinales incrementan la interpretación de causalidad en el estudio y el uso de técnicas de análisis de datos sofisticadas (técnicas multivariadas, regresiones jerárquicas y ecuaciones estructurales), permiten realizar una exploración significativa de los datos, de ahí que se consideran una buena estrategia para el avance del conocimiento en estrés laboral [8-10].

En términos empíricos, la investigación de Oliver y otros [12] evidencia un diseño longitudinal para explicar el papel que cumple la afectividad negativa en el proceso de estresores laborales - tensión en el trabajo. Los resultados proveen fuerte evidencia para el mecanismo de percepción al sugerir que la afectividad negativa puede afectar las percepciones que un individuo tiene sobre los estresores laborales y su impacto. Por otra parte, De Lange y otros [13] señalan la necesidad de emplear diseños longitudinales para examinar rigurosamente la hipótesis de la tensión enunciada en uno de los principales modelos de estrés ocupacional, el modelo demanda-control.

Otro ejemplo más reciente de este tipo de diseño aplicado en la validación del modelo demanda-control, es llevado a cabo por De Jonge y otros [14], estudio en el que utilizaron un diseño longitudinal de panel de dos fases que incluyó medidas específicas de demandas laborales y de control, para medir tres tipos de variables que representaron bienestar laboral (satisfacción laboral, salud psicosomática y ausentismo por enfermedad). El cuestionario fue distribuido en dos ocasiones en el mismo mes con un intervalo de dos años, para controlar fluctuaciones estacionales y los análisis se realizaron con regresiones en múltiples pasos. En este caso, el intervalo se basó en evidencia que demostró que dos años era el intervalo más apropiado para mostrar efectos de las características del trabajo sobre el bienestar. En general, los resultados mostraron apoyo longitudinal al supuesto central del modelo demanda-control; es decir, que el control modera los efectos de las demandas laborales sobre el bienestar del trabajador. En otras palabras, dos años después, se encontró una fuerte relación entre demandas laborales y bajo bienestar en los empleados que reportaron menor control sobre su trabajo.

Por otra parte, Rehkopf y otros [15] examinaron la relación entre dos métodos para medir el ambiente laboral psicosocial (autoreporte y evaluación externa) y así evaluar si las discrepancias entre estas medidas correlacionaban con ausentismo por enfermedad a

corto y largo plazo. Las características laborales que se midieron fueron demandas conflictivas, ritmo de trabajo y toma de decisiones. Los resultados encontrados demostraron que la diferencia entre los dos tipos de medida tiene un poder predictivo adicional más allá de cada medida individual del ambiente laboral. También se encontró que se midió con ambos métodos la alta frecuencia de demandas conflictivas, ritmo rápido de trabajo y alta capacidad para tomar decisiones y se asociaron con decremento en las tasas de ausentismo por enfermedad a corto y largo plazo. Este resultado llama la atención porque no es una relación esperada, mientras que no ocurre lo mismo con la relación entre alta capacidad para tomar decisiones y decremento en tasas de ausentismo por enfermedad.

En los últimos años en la investigación sobre estrés laboral, el interés por los diseños multinivel se ha incrementado a partir de reconocer la importancia de la perspectiva de niveles cuando se estudia el comportamiento organizacional, es decir, cómo los procesos en distintos niveles organizacionales afectan el comportamiento individual, grupal y organizacional. En este sentido, se ha evidenciado que los modelos de nivel individual son muy simplistas para modelar la complejidad de los fenómenos que se estudian en comportamiento organizacional y salud pública, como es el caso del estrés ocupacional [16]. Al respecto Probst [17] plantea que en muchas ocasiones se tienen en cuenta variables de varios niveles, pero se miden en el nivel individual, por lo que anima a los investigadores a una aproximación multinivel en la que se consideren antecedentes del individuo, del cargo, organizacionales, macroeconómicos, y del estrés laboral.

Un ejemplo del uso de análisis multinivel se da en el campo del bienestar, Ilies y otros [18] proponen un esquema dinámico para estudiar el bienestar laboral, el cual describe fluctuaciones intraindividuales relevantes para el bienestar psicológico en general y sus implicaciones para el bienestar laboral. El modelo incluye entre las características personales la orientación motivacional, la personalidad, la afectividad y variables demográficas, dentro de los procesos intraindividuales se encuentran los eventos y experiencias en el trabajo, y las experiencias fuera del trabajo. La técnica estadística que proponen para modelar las variaciones intraindividuales tanto en función del tiempo como de otros constructos es el modelamiento lineal jerárquico. En suma, este modelo de bienestar considera predictores personales y situacionales e indicadores laborales y no laborales, así como las relaciones entre antecedentes e indicadores de bienestar a través de dos dominios de vida (laboral y no laboral).

Con esta aproximación metodológica es posible entender la influencia de las experiencias discretas sobre la forma en que las personas sienten, piensan y se comportan en su trabajo. Es preciso aclarar que al destacar la importancia de los análisis multinivel

en la investigación sobre estrés ocupacional, no se está restando valor a los análisis de nivel individual, en tanto que estos aportan resultados significativos para la teoría y la práctica. La perspectiva multinivel, sin embargo, puede guiar a las organizaciones en la creación de ambientes de trabajo saludables para sus empleados, enfocándose en la reducción de estresores y en las implicaciones prácticas para mejorar y hacer más efectivas las intervenciones [16, 17].

En síntesis, la investigación sobre estrés ocupacional debe acudir al uso de múltiples fuentes de datos que brinden ópticas diferentes sobre el mismo fenómeno para validar la información obtenida a través del autoreporte. Con el fin de complementar la profusa investigación de tipo transversal que existe en este campo disciplinar, la orientación empírica actual se dirige hacia estudios de tipo longitudinal que permitan documentar cambios en el tiempo y aumentar la interpretación de causalidad, así como hacia la utilización de diseños multinivel que cubran un espectro más amplio de las variables asociadas al estrés en el trabajo, de tal modo que permitan una mayor comprensión del proceso estrés-tensión.

Intervenciones en el contexto organizacional

La adopción de medidas que contrarresten los efectos del estrés en el trabajo trae beneficios para las organizaciones y los individuos. El diseño y la implementación de estrategias de intervención enfocadas en la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y el bienestar de los trabajadores contribuyen con este propósito.

Las intervenciones en estrés laboral retoman las categorías que en el campo de la salud se han trabajado tradicionalmente: intervención primaria, intervención secundaria e intervención terciaria. Las aproximaciones primarias incluyen estrategias orientadas a eliminar, reducir o alterar estresores en la situación de trabajo para prevenir la ocurrencia del estrés laboral. Las aproximaciones secundarias son actividades diseñadas para cambiar una reacción individual a los estresores, de esta manera se pretende prevenir que los trabajadores que han mostrado signos de estrés se enfermen. Las aproximaciones terciarias se usan para tratar los síntomas del estrés y la tensión después de que estos han sido identificados, es decir, tratar aquellos empleados que muestran serias consecuencias del estrés y rehabilitarlos cuando se da ausentismo por enfermedad [19, 20, 21].

Landsbergis [22] agrega que en el nivel primario las estrategias a implementar comprenden el cambio en características del trabajo o incluso cambios en el contexto económico o político; en el nivel secundario se debe realizar la detección precoz de alteraciones y a nivel

terciario le corresponde el tratamiento o la rehabilitación aplicados a los trabajadores que ya están enfermos. Las posibles estrategias de intervención dentro de cada nivel pueden tener énfasis en el componente individual, en el componente organizacional o en la interfase entre los dos componentes anteriores. Con el fin de evidenciar la tipología previamente planteada [19, 20, 21, 22] se describen un conjunto de programas de intervención en estrés laboral publicados en los últimos diez años, comparando sus aproximaciones de intervención, sus diseños de investigación y la efectividad de sus resultados.

En primer lugar, la mayoría de las intervenciones revisadas se ubican en el nivel secundario centradas en aspectos individuales [23-27]; en algunos casos las intervenciones son de nivel secundario pero con foco tanto en el individuo como en la organización [28-31]. Así mismo, se registran estudios en los que las intervenciones son de orden terciario y se enfocan en aspectos individuales [32, 33] o en componentes individuales y organizacionales [34]. También se encontraron intervenciones primarias orientadas al rediseño del trabajo o al cambio de condiciones del ambiente laboral (i.e. modificación o eliminación de estresores) [35-37] y una revisión centrada fundamentalmente en intervenciones organizacionales para balancear las demandas tanto del trabajo como de la familia [38].

Lo anterior evidencia que, a pesar de la raíz organizacional de los problemas en salud laboral, el estrés derivado del trabajo ha sido manejado primordialmente de manera individual, sin embargo, algunas revisiones sobre intervenciones en estrés laboral [19, 38-41] revelan que las intervenciones que combinan acciones a nivel organizacional con acciones centradas en el trabajador vienen en aumento, porque no se puede desconocer que la organización del trabajo (ej. características y condiciones de la tarea, requerimientos de rol, condiciones de la organización) pueden ser una fuente de estrés y los cambios que se produzcan en el ámbito laboral tienen impacto sobre la salud y el bienestar de los trabajadores.

En relación con los diseños de investigación de los que dan cuenta los estudios, una alta proporción hicieron uso de diseños cuasi-experimentales [24, 25, 28, 30, 31, 33, 34, 36], experimentales [23, 26, 27, 29] y en casos excepcionales diseños mixtos [35]. Para evaluar el grado en que la inferencia causal es apoyada por el diseño de investigación de las intervenciones, en otras palabras, el grado de confianza en que los efectos observados son atribuidos a la intervención y no a otros factores, Caulfield y otros [19] y Lamontagne y otros [40] afirman que los diseños cuasi-experimentales responden a evidencia obtenida a través de un estudio con mediciones pre y postratamiento, con grupo control y sin aleatorización. Mientras que los diseños experimentales

hacen referencia a evidencia obtenida a través de un estudio con mediciones pre y postratamiento, con grupo control y aleatorización.

En este sentido, en las intervenciones que se citan en el presente documento se encuentra un efecto positivo de las mismas en la reducción del estrés laboral en las mediciones postratamiento de corto y mediano plazo (1, 2, 3, 4 y 6 semanas después de finalizada la intervención) [24, 25, 26, 29, 30, 31,]. Sin embargo, en los estudios que hicieron mediciones postratamiento de largo plazo (un año después de finalizada la intervención), el efecto positivo de la intervención no se mantuvo [30, 31] a excepción del estudio de Isaksson y otros [33] en el cual la reducción del estrés laboral perduró hasta tres años después de finalizada la intervención. Al parecer, este análisis revela que las intervenciones que mejor funcionan para disminuir síntomas asociados con el estrés son aquellas cuyas mediciones postratamiento fueron de corto y mediano plazo.

Nielsen y otros [42] afirman que deben considerarse tres cuestiones en la investigación sobre intervenciones en estrés laboral. En primer lugar, comprender cómo y por qué las intervenciones funcionan, es decir, examinar los procesos que conectan las intervenciones con los resultados. En segundo lugar, prestar atención a la adecuación de las intervenciones, más aun cuando los problemas del contexto laboral se constituyen en condiciones inherentes al trabajo, en otras palabras, si una intervención funciona en un contexto laboral específico es posible que no ocurra lo mismo cuando se implemente la intervención en un contexto laboral diferente. En tercer lugar, acudir a métodos mixtos porque el uso de diseños experimentales y cuasi experimentales no ha garantizado hasta el momento la efectividad de las intervenciones a largo plazo.

Semmer [41] y Nielsen y otros [42] concuerdan en afirmar que los cambios que están ocurriendo en las organizaciones actualmente (ej. fusiones entre empresas, reducciones de plantas de personal) pueden dificultar la efectividad de las intervenciones. Landsbergis [22] asevera que las intervenciones deben incluir las negociaciones colectivas, la democracia en la empresa, los nuevos sistemas de organización del trabajo y el contexto económico y político. Este panorama revela la complejidad de un sistema social cambiante y dinámico que debe integrarse a los diseños de intervención, es un acercamiento multinivel que se reclama con insistencia en la literatura sobre intervenciones en estrés laboral.

Conclusiones

El reto de la PSST es promover organizaciones y personas saludables, en este sentido, se requiere examinar la naturaleza cambiante del trabajo (i.e. globalización,

cambios en las estructuras organizacionales) y de la fuerza laboral (ej. edad, sexo) para definir las fuentes de riesgo ocupacional a las cuales están expuestas las personas y el contexto en el cual trabajan [43, 1]. En este orden de ideas, Schaufeli [43] sugiere tres tópicos alrededor de los cuales debe girar la investigación futura en PSST: a) vigilancia sobre la prevalencia de factores de riesgo en la organización del trabajo; b) investigación sobre consecuencias en la salud y seguridad laboral para entender los efectos de prácticas organizacionales, como son reducción de personal, trabajo flexible y feminización del trabajo, entre otros, y es preciso agregar que en el caso colombiano la Resolución 2646/2008 contempla además de efectos en la salud, consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo, como son: ausentismo, accidentalidad, rotación de mano de obra, desmotivación, deterioro del rendimiento, clima laboral negativo, entre otros; c) investigación sobre intervenciones orientadas a prácticas en el lugar de trabajo, tales como rediseño del trabajo, promoción individual de la salud y rehabilitación laboral.

Por otra parte, Tetrick y Campbell [1] no se alejan de la propuesta hecha por Schaufeli [43] pues afirman que la dirección futura para la PSST está enfocada en dos aspectos: a) diseño organizacional y laboral que debe estar centrado en la persona, es decir, el ambiente laboral debe ajustarse a las características de las personas y no al contrario; b) centros de salud organizacional concebidos como un mecanismo para promover salud en las organizaciones, en donde el psicólogo supervisa la salud mental y comportamental de las personas en toda la organización, sin olvidar que su rol es multidisciplinar por la naturaleza misma de la PSST enfocada en la promoción de la salud mental y la prevención primaria del trastorno mental en el ámbito laboral. Asimismo, Dimoff y Kelloway [44] afirman que la investigación en salud mental ocupacional debe estar centrada en cuatro áreas: el desarrollo de teoría, el desarrollo y evaluación de estrategias de intervención, el mejoramiento de la investigación longitudinal y la aplicación de estrategias de salud mental en ambientes laborales naturales.

Schaufeli [43] enfatiza en la necesidad de un cambio de paradigma de un modelo de enfermedad hacia un modelo de salud, de manera que la PSST pueda desarrollarse a futuro de forma balanceada. En concordancia con esta postura Nelson y Simmons [45] proponen una aproximación positiva y holística para entender el estrés laboral, esta aproximación entiende la salud laboral no solo como ausencia de enfermedad y disfunción, sino también como presencia de bienestar físico y estados positivos mentales y espirituales en el trabajador. Blustein [46] afirma que es tarea de los psicólogos de todas las especialidades involucrarse en la próxima generación de la investigación con respecto a la salud psicológica

y el bienestar en el trabajo, especialmente en el diseño de política pública y en los esfuerzos por lograr cambio social en el ámbito laboral.

En Colombia, el alcance de la PSST bajo las condiciones expuestas previamente, implica aunar esfuerzos estatales, de instituciones académicas y profesionales que fomenten la investigación en este campo y permitan una mejor comprensión de la naturaleza de los fenómenos ligados a este campo disciplinar. Sin embargo, no se puede desconocer el impulso que entidades estatales como el Ministerio de Salud y el Ministerio del Trabajo han proporcionado en materia de legislación relacionada con el estudio de los factores de riesgo psicosocial, la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral, la prevención de lesiones y enfermedades debidas a las condiciones de trabajo, la promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en el ámbito laboral, la tabla de enfermedades laborales (Ley 1010/2006, Resolución 2646/2008, Ley 1562/ 2012, Ley 1616/2013, Decreto 1477/2014).

Aún es largo el camino por recorrer, aunque a nivel macrosocial, el gobierno ha desarrollado políticas relacionadas con factores de riesgo psicosocial y estrés traducidas en las normas técnicas ya mencionadas, estas contienen elementos de difícil aplicabilidad en las organizaciones, ya sea por no contar con recurso humano calificado que le dé cumplimiento a la norma, por desconocimiento de la misma o por los costos económicos y de tiempo que esto requiere. En un segundo nivel, se espera que las organizaciones traduzcan estas políticas en acciones que generen ambientes laborales saludables; este es un tema difícil de precisar, dado que no existe un sistema de información ni estatal ni privado, que compile las experiencias prácticas y de investigación en el campo de la PSST en Colombia.

El tercer nivel implica estimular la participación de los empleados tanto en la identificación de los factores de riesgo psicosocial como en las intervenciones sobre estrés laboral, en este sentido, el desconocimiento es mayor, porque al no contar con un sistema de información que dé cuenta del diseño, implementación, monitoreo y seguimiento de estas experiencias a nivel organizacional, es muy difícil conocer el impacto y la permanencia de los efectos positivos de estas estrategias de intervención en los trabajadores. En conclusión, este panorama obliga a los investigadores y profesionales involucrados en el campo de la PSST a generar redes que optimicen los procesos investigativos, que a su vez impacten la legislación en salud ocupacional, para que en consecuencia las políticas internas de las organizaciones relacionadas con la gestión del talento humano se traduzcan en programas orientados a promover y garantizar el bienestar y la calidad de vida del trabajador.

Referencias

- 1 Tetrick LE, Campbell J. Prevention at work: Public health in occupational settings. En: Quick JC, Tetrick LE, editores. Handbook of Occupational Health Psychology. 1a ed. Washington: APA; 2003. p. 3-18.
- 2 National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) [Internet]. Occupational Health Psychology (OHP). Atlanta, GA, USA. [Recuperado 29/05/2014]. Disponible en: <http://www.cdc.gov/niosh/topics/ohp/>
- 3 Kompier M. The psychosocial work environment and health- what do we know and where should we go? Scand. j. work environ. health. 2002; 28 (1): 1-4.
- 4 Griffiths A, Schabracq M. Work and health psychology as a scientific discipline: facing the limits of the natural science paradigm. En: Schabracq M, Winnubst J, Copper C, editores. The handbook of work and health psychology. 2a ed. Hoboken, NJ: Wiley; 2003. p. 173-189.
- 5 Colligan TW, Higgins EM. Workplace stress: etiology and consequences. Journal of workplace behavioral health. 2005; 21 (2): 89-97.
- 6 Cox T, Griffiths A. Work-related stress: A theoretical perspective. En: Leka S, Houdmont J, editores. Occupational Health Psychology. 1a ed. UK: Blackwell Publishing Ltd; 2010. p. 31-56.
- 7 Cox T, Griffiths A, Rial-González E. Research on work-related stress: European Agency for Safety and Health at Work. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities; 2000.
- 8 Cooper CL, Dewe PJ, O'Driscoll MP. Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications. Thousand Oaks, CA: Sage Publications; 2001.
- 9 Jones F, Kinman G. Approaches to studying stress. En: Jones F, Bright J, editores. Stress: Myth, Theory and Research. 2a ed. Londres: Prentice Hall; 2001. p. 17-45.
- 10 Razavi T. Self-report measures: An overview of concerns and limitations of questionnaire use in occupation stress research. Discussion Papers in Accounting and Management Science [Internet]. 2001 [Recuperado 04/06/2014]; 01-175. Disponible en: <http://eprints.soton.ac.uk/35712>.
- 11 Semmer NK, Grebner S, Elfering A. Beyond self-report: using observational, physiological, and situation-based measures in research on occupational stress. En: Perrewé P, Ganster D, editores. Emotional and physiological processes and positive intervention strategies. Research in occupational stress and well-being. Boston: Elsevier Ltd; 2004. p. 205-263.
- 12 Oliver JE, Mansell A, Jose PE. A longitudinal study of the role of negative affectivity on the work stressor-strain process. Int. j. stress manag. 2010; 17 (1): 56-77.
- 13 De Lange A, Taris T, Kompier M, Houtman I, Bongers P. "The very best of the millennium": longitudinal research and the demand-control-(support) model. J. occup. health psychol. 2003; 8 (4): 282-305.
- 14 De Jonge J, Van Vegchel N, Shimazu A, Schaufeli W, Dormann Ch. A longitudinal test of the demand-control model using specific job demands and specific job control. Int. J. Behav. Med. 2010; 17: 125-133.
- 15 Rehkopf DH, Kuper H, Marmot MG. Discrepancy between objective and subjective measures of job stress and sickness absence. Scand. j. work environ. health. 2010; 36 (6): 449-457.

- 16 Bliese P, Jex S. Incorporating a multilevel perspective into occupational stress research: theoretical, methodological, and practical implications. *J. occup. health psychol.* 2002; 7 (3): 265–276.
- 17 Probst T. Multi-level models of stress and well-being. *Stress and Health.* 2010; 26: 95–97.
- 18 Ilies R, Schwind KM, Heller D. Employee wellbeing: A multilevel model linking work and non-work domains. *European Journal of Work and Organizational Psychology.* 2007; 16 (3): 326-341.
- 19 Caulfield N, Chang D, Dollard M, Elshaug C. A review of occupational stress interventions in Australia. *Int. j. stress manag.* 2004; 11 (2): 149–166.
- 20 Kompier M. Job design and well-being. En Schabracq MJ, Winnubst JAM, Cooper CL, editores. *The handbook of work and health psychology.* UK: Wiley; 2003. p. 429- 454.
- 21 Tetrick LE, Quick JC, Quick JD. Prevention perspectives in occupational health psychology. En Antoniou AS, Cooper CL, editores. *Research companion to organizational health psychology.* UK: Edward Elgar Publishing; 2005. p. 209-217.
- 22 Landsbergis P. ¿Qué se debe hacer para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo? *Arch. prev. riegos labor.* 2008; 11 (1): 36-44.
- 23 Brinkborg H, Michanek J, Hesser H, Berglund G. Acceptance and commitment therapy for the treatment of stress among social workers: a randomized controlled trial. *Behav. res. ther.* 2011; 49: 389-398.
- 24 Hahn V, Binnewies C, Sonntag S, Mojza E. Learning how to recover from job stress: effects of a recovery training program on recovery, recovery-related self-efficacy, and well-being. *J. occup. Health psychol.* 2011; 16 (2): 202-216.
- 25 Orly S, Rivka B, Rivka E, Dorit SE. Are cognitive-behavioral interventions effective in reducing occupational stress among nurses? *Appl. nurs. res.* 2012; 25: 152–157.
- 26 Unsworth K, Mason C. Help yourself: The mechanisms through which a self-leadership intervention influences strain. *J. occup. Health psychol.* 2012; 7 (2): 235-245.
- 27 Wolever R, Bobinet K, McCabe K, Mackenzie E, Fekete E, Kusnick C, *et al.* Effective and viable mind-body stress reduction in the workplace: A randomized controlled trial. *J. occup. Health psychol.* 2012; 17 (2): 246–258.
- 28 Andersson-Felé L. Age related work load—a work environment intervention with a life course perspective. *Int. Congr. ser.* 2005; 1280: 341– 346.
- 29 Kiani F, Samavtayan H, Poorabdiyan S, Jafari E. How safety trainings decrease perceived job stress: the effects of improvement in employees' attitude toward safety issues. *Far East Journal of Psychology and Business.* 2012; 6 (1): 46-58.
- 30 Le Blanc P, Hox J, Schaufeli W, Taris T, Peeters M. Take Care! The evaluation of a team-based burnout intervention program for oncology care providers. *J. appl. psychol.* 2007; 92 (1): 213–227.
- 31 Mikkelsen A, Gundersen M. The effect of a participatory organizational intervention on work environment, job stress, and subjective health complaints. *Int. j. stress manag.* 2003; 10 (2): 91–110.
- 32 Cooper C, Dewe P, O'Driscoll M. Employee Assistance Programs. En: Quick JC, Tetrick LE, editores. *Handbook of Occupational Health Psychology.* 1a ed. Washington: APA; 2003. p. 289-304.
- 33 Isaksson Ro KE, Tyssen R, Hoffart A, Sexton H, Aasland OG, Gude T. Aethreel- year cohort study of the relationships between coping, job stress and burnout after a counselling intervention for help-seeking physicians. *BMC Public Health,* 2010; 10: 2-13.
- 34 Hatinen M, Kinnunen U, Pekkonen M, Kalimo R. Comparing two burnout interventions: perceived job control mediates decreases in burnout. *Int. j. stress manag.* 2007; 14 (3): 227–248.
- 35 Lingard H, Francis V, Turner M. Work-life strategies in the Australian construction industry: implementation issues in a dynamic project-based work environment. *International Journal of Project Management,* 2012; 30: 282–295.
- 36 Rickard G, Lenthall S, Dollard M, Opie T, Knight S, Dunn S *et al.* Organizational intervention to reduce occupational stress and turnover in hospital nurses in the Northern Territory, Australia. *Collegian,* 2012; 19: 211-221.
- 37 Ipsen C, Jensen PL. Organizational options for preventing work-related stress in knowledge work. *Int. j. ind. ergon.* 2012; 42: 325-334.
- 38 Brough P, O'Driscoll M. Organizational interventions for balancing work and home demands: An overview. *Work stress.* 2010; 24 (3): 280-297.
- 39 Giga SI, Cooper C, Faragher B. The development of a framework for a comprehensive approach to stress management interventions at work. *Int. j. stress manag.* 2003; 10 (4): 280-296.
- 40 Lamontagne A, Keegel T, Louie A, Ostry A, Landsbergis P. A systematic review of the job-stress intervention evaluation literature, 1990-2005. *Int. j. occup. environ. health.* 2007; 13: 268–280.
- 41 Semmer N. Job stress interventions and organization of work. En: Quick JC, Tetrick LE, editores. *Handbook of occupational health psychology.* 1a ed. Washington: APA; 2003. p. 289-304.
- 42 Nielsen K, Taris TW, Cox T. The future of organizational interventions: addressing the challenges of today's organizations. *Work stress.* 2010; 24 (3): 219-233.
- 43 Schaufeli WB. The future of occupational health psychology. *Applied Psychology: An International Review.* 2004; 53 (4): 502-517.
- 44 Dimoff JK, Kelloway EK. Bridging the gap: workplace mental health research in Canada. *Can. psychol.* 2013; 54 (4): 203-212.
- 45 Nelson DL, Simmons BL. (2003). Health psychology and work stress: A more positive approach. En: Quick JC, Tetrick LE, editores. *Handbook of occupational health psychology.* 1a ed. Washington: APA; 2003. p. 97-119.
- 46 Blustein D.L. The role of work in psychological health and well-being. A conceptual, historical and public policy perspective. *Am. psychol.* 2008; 63 (4): 228-240.