

La hogera de las ansiedades Aspectos psicosociales del «estar quemad@»

CARMEN BERROCAL LÓPEZ
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA Y SOCIOLOGÍA
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ESTUDIOS SOCIALES
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

Este artículo pretende aproximarse al fenómeno del estrés incidiendo en el mundo laboral donde este se nombra como «bournout» palabra inglesa que viene a significar estar quemado. Nos acercaremos a las definiciones, los desencadenantes, tipos de estresores psicosociales incidiendo en sus intrínsecas determinantes físicas, organizacionales y relacionales para terminar centrándonos en las fuentes del estar quemado. Quizá así podamos comprender algunas de las razones por las que el «estar quemad@» pasa a ser un síndrome que nuestra cultura laboral ha convertido en cotidiano

Palabras clave: «estar quemad@», estresores laborales, contexto psicosocial, ambiente físico, determinantes organizacionales, trabajo, desarrollo de la carrera, tarea, relaciones psicosociolaborales, nuevas tecnologías

La hoguera de las ansiedades

Aspectos psicosociales

del «estar quemd@»



Carmen Berrocal López

1. Introducción

Un gran número de personas y de profesionales piensan que el trabajo genera estrés y origina problemas de salud. En la mayoría de las ocasiones el estrés se asocia al trabajo y éste es concebido como una obligación.

El resultado es que el estrés se asume como una experiencia que habrá que eliminar, pero como la necesidad de trabajar es una realidad se aprende la conexión trabajo-estrés» y ambos son considerados nocivos por la persona.

Un ejemplo característico de esta conexión son el gran número de trabajos de investigación que se han realizado acerca de los efectos del trabajo, predominando el análisis de los efectos perjudiciales sobre la presentación de los beneficios que se derivan para la persona del hecho de trabajar.

Lo contrario a este análisis sería considerar que esto no siempre es así. Desde muy diversas fuentes se ha destacado que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye a:

- Su supervivencia.
- Un adecuado rendimiento en sus actividades.
- Un desempeño eficaz en numerosas esferas de la vida.

Es una realidad que la vida humana tiene lugar en un mundo en el que el estrés es un fenómeno común y familiar. Sólo algunos privilegiados consiguen librarse de él.

Ahora bien, lo que resulta negativo y peligroso es que la experiencia del estrés sea excesiva, constante e incontrolable

para la persona y esto origina graves trastornos psicobiológicos e incluso la muerte.

Basándose en estas ideas, algunos autores establecen una doble valoración del estrés y utilizan para referirse a ello dos términos diferentes: estrés y distres (Seyle, 1956; Edwards y Cooper, 1988):

Estrés: hace referencia a situaciones y experiencias en las que el estrés tiene resultados y consecuencias positivas porque produce la estimulación y activación adecuadas que permiten a las personas lograr en su actividad unos resultados satisfactorios con costes personales razonables.

Distrés: hace referencia a situaciones y experiencias personales desagradables, molestas y con probables consecuencias negativas para la salud y el bienestar.

Es esta segunda dimensión del estrés la que ha recibido una mayor atención en la investigación científica y es cómo se ha entendido de forma habitual el término genérico estrés.

En términos coloquiales hablamos de estrés para referirnos a experiencias de presión y demandas excesivas que la persona ha de afrontar sin tener los recursos adecuados ni saber muy bien cómo hacerlo.

Es frecuente que los resultados y la eficacia en las empresas se evalúe en términos de beneficios económicos, de posición de liderazgo en el mercado, de calidad del producto o de servicio y de competitividad a medio o largo plazo.

En palabras de Peiró (1992) «el bienestar y las enfermedades de los individuos no son considerados como resultados empresariales. Parece como si la salud o la enfermedad fuesen sólo cuestión de los individuos aislados o un problema derivado de su única responsabilidad».

Son muy diversas las condiciones de la empresa que afectan el bienestar y la salud física y mental de los trabajadores, las condiciones ambientales, el tipo de trabajo, las relaciones psicosociales, los roles que desempeñan, los sistemas de promoción y el estilo de dirección son ejemplos de importantes determinantes del bienestar, la calidad de vida laboral, la salud y la satisfacción de todos los miembros de la empresa.

2. Concepto

W Cannon (1911) fue el primero que utilizó el término al describir la reacción de lucha o huida o respuesta aguda del organismo a toda situación percibida como peligrosa. Considera como estrés el estímulo capaz de provocar dicha reacción. también definió el término de Homeostasis: «Conjunto de procesos por los que el organismo mantiene la constancia de su medio interno» y aplicó el término a factores del medio cuya influencia exige un esfuerzo no habitual que compromete dicha homeostasis.

La palabra estrés procede del término inglés que significa «fuerza» (que obliga), presión, coacción, urgencia, esfuerzo, tensión. En principio aparece asociado a contenidos físico-biológicos, referidos a procesos de adaptación al medio de las personas. Su origen lo encontramos en la Física (relación fuerza y resistencia)

En 1936 H.Selye lo definió como «el desequilibrio interno del organismo causado por la intervención de demandas ambientales, designadas como estresores, que resulta de una interrupción en el estado habitual de descanso».

El estrés no está determinado por las condiciones difíciles, sino por la interacción de las personas que frente a ellas, sufren un proceso cuyo fin es la resolución de estrés.

Selye lo llamo «síndrome general de adaptación». Consta de tres fases:

- a) fase de alarma y/o afrontamiento. Como reacciones a corto plazo, podemos observar; a nivel motriz, tensión muscular. A nivel vegetativo, excitación y a nivel cognitivo, sensación de inseguridad.
- b) fase de resistencia y/o derrumbamiento. Las mismas reacciones se mantiene durante más tiempo y de forma más intensa.
- c) fase de agotamiento. puede producirse la muerte si la fase de resistencia se prolonga durante un período de tiempo suficiente, con intensidad, cualquier resistencia termina por disminuir y desaparecer, lo que dará lugar a la muerte de la persona, sobre todo si se siente desvalida o desamparada.

3. Definiciones

Entre las múltiples definiciones de estrés podemos encontrar frases como estas:

«Esfuerzo agotador que ha de realizar un individuo para mantener las funciones esenciales al nivel de exigencia requerido,»

«Grado de información que el sujeto interpreta como amenaza de peligro,»

«Nivel de imposibilidad de predecir el futuro,»

«Grado de frustración o amenaza que no puede reducirse,»

Desde una perspectiva *psicosociológica*:

«Fuerzas externas que producen efectos transitorios o permanente sobre la persona,»

«Situaciones nuevas, intensas, rápidas, cambiantes e inesperadas,»

Considerando el estrés como *respuesta*, este se define como respuestas fisiológicas o psicosociológicas que la persona da ante un determinado estímulo ambiental o estresor.

Atendiendo al estresor como *percepción*, este sería el que surge de procesos perceptuales y cognitivos que producen secuelas fisiológicas o psicosociológicas.

En una posición extrema, se sitúan aquellos que plantean que nada es estresante a no ser que el individuo lo vivencie como tal.

Destacaremos las definiciones de cuatro autores:

Sells (1970):

«Falta de disponibilidad de respuestas adecuadas ante una situación que produce consecuencias importantes y graves.»

McGrath (1970) «importante desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad bajo condiciones en las que el fracaso en la solución de la situación tiene importantes consecuencias percibidas».

Lazarus y Folkman (1984) «relación entre la persona y el ambiente que es apreciado por la persona como gravoso o con demandas superiores a sus recursos y dañino para su bienestar».

Edwards (1988) «discrepancia negativa entre un estado percibido por un individuo y el estado deseado, supuesto que esa diferencia es considerada importante por el individuo».

4. **Burnout o síndrome «estar quemad@»**

El estar quemado es una característica especial que se produce en el ámbito del estrés laboral. El concepto de burnout fue descrito por primera vez por Fredenberger (1974).

El término hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en aquellas profesiones caracterizadas por una relación constante y directa con otras personas, en particular en aquellos profesionales que mantienen una relación de ayuda (profesorado, policía, trabajo social, salud..y en general aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficiarios del trabajo).

El origen del constructo reside en los estadios sobre cómo los sujetos interpretan y mantienen sus estados emocionales ante situaciones de crisis.

Los datos de numerosas investigaciones revelaron que la preparación de estos profesionales era deficitaria en el control de las dificultades emocionales vinculadas a su trabajo, lo que conducía a un sentimiento de fracaso personal o incapacidad para el ejercicio de la profesión.

5. **Causas del síndrome**

Se han presentado múltiples causas del síndrome . Estas al igual que la definición del mismo, parecen reflejar un universo difícil de manejar. Entre ellas es posible destacar:

- Crisis en el desarrollo de la carrera profesional y pobres condiciones económicas (Cruse, 1980).
- Aburrimiento y estrés (Pines, Aronson y Kafry, 1981).
- Sobrecarga de trabajo y falta de estimulación (Weiskopf, 1980).
- Pobre orientación profesional y aislamiento (Chemiss, 1988).
- Bajas expectativas para controlar los modos de conseguir refuerzos positivos en el desarrollo profesional (Meier, 1983-84).
- La indefensión aprendida como explicación del fenómeno Burnout (Greer y Wethered, 1984).

Estudios efectuados a finales de los setenta y principios de los ochenta describieron las dimensiones claves del fenómeno.

Cansancio emocional, definido como desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, y que se manifiesta en términos físicos, psíquicos o como una combinación de ambos.

Despersonalización, que pone de manifiesto un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, en particular hacia los beneficiarios del trabajo, acompañado de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de la motivación.

Realización personal, supone una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo típicas de la privación, moral, baja, evitación de las relaciones interpersonales-profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima.

Este planteamiento del fenómeno considera el síndrome de estar quemado como respuesta emocional y sitúa los factores laborales e institucionales como condicionantes y antecedentes. La respuesta emocional pasa a ser considerada no como una variables del síndrome sino como la definición del fenómeno.

El modelo sobre el que ha recaído mayor número de investigaciones es el planteado por Maslach y Jackson. Los trabajos elaborados manifestaron la existencia de diferentes fases dentro del síndrome, basadas en la progresión a través de las diferentes dimensiones del fenómeno:

- La Despersonalización se daría al principio, de tal forma que se ve a los clientes como culpables de sus problemas, lo cual repercute en la calidad del trabajo con ellos.
- A continuación vendría un descenso del sentimiento de Realización Personal, por ello que el individuo piensa y trabaja mal con la gente y por consiguiente evita en lo posible las relaciones que pueden ponerlo más de manifiesto, produciéndose un aislamiento.
- Después entraría en un ciclo que lleva a un profundo Cansancio Emocional en el que cuanto más se intenta mejorar la situación, más se empeora.

La progresión sería. Despersonalización, Realización Personal, Cansancio Emocional, considerándose esta última dimensión como la más característica del síndrome avanzado.

6. Desencadenantes del «estar quemad@» o estresores

Los potenciadores objetivos y percibidos juegan un papel relevante en el desarrollo de las experiencias del «estar quemad@» y en sus consecuencias. Aunque se reconoce dicho papel, siendo posible identificar una serie de ellos, resulta complejo elaborar una conceptualización que sea útil para la investigación y la intervención sistemática basada en conocimientos científicos relevantes.

Durante la última década se ha ido tomando conciencia de los factores psicológicos del trabajo y de la necesidad de conocer y comprender mejor las condiciones que pueden hacerlo más humano y menos nocivo para las personas. Las demandas judiciales de los trabajadores contra sus empresas por haber contraído enfermedades causadas por «estar quemad@» laboral están siendo frecuentes en EE.UU. y en diversos países centroeuropeos. Todos estos aspectos han estimulado las investigaciones sobre las condiciones de trabajo y los potenciadores laborales con el fin de indentificarlos y determinar los potenciales riesgos y daños que se desprenden de tener que afrontarlos o estar expuesto a ellos. Esta tarea resulta de gran complejidad, habida cuenta de que cualquier evento o situación del entorno puede ser un potenciador del «estar quemad@». Es importante ofrecer una lista terminada de «potenciadores» y de sus consecuencias.

Si tenemos en cuenta que la condición de potenciador del «estar quemad@» depende del tipo de apreciación que la persona hace de la situación, de su vulnerabilidad al mismo, es decir, de sus características individuales y de las estrategias de afrontamiento disponibles, se comprenderá mejor la complejidad del problema.

Es posible identificar conjuntos estimulares en el trabajo que producen tensión y otros resultados negativos en las personas. es necesario identificar elementos recurrentes en cuya presencia las personas experimentan el «estar quemad@» y sus consecuencias negativas. La investigación ha de contribuir a identificar aquellas características personales que hacen más vulnerables a las personas ante esos elementos.

Se han investigado las consecuencias de los diferentes potenciadores ocupacionales; no existe consenso acerca del

significado específico del término «potenciador del «estar quemad@» ocupacional». La investigación se ha realizado en diversos niveles. En diversas ocasiones se han estudiado dos grandes configuraciones ocupacionales que estructuran situaciones estresantes: las de los trabajadores de cuello blanco y las de mono azul. Se parte del supuesto de que estos dos grupos de ocupaciones se desarrollan en contextos que presentan potenciadores del «estar quemad@», en parte diferentes. Los primeros se caracterizan por potenciadores de rol, de desarrollo de la carrera, de sobrecarga cualitativa y de otros e carácter psicosocial, mientras que los segundos están caracterizados por potenciadores del ambiente físico, ruido, temperatura, contaminación, etc., de sobrecarga cuantitativa, monotonía y falta de control sobre el trabajo, etc.

Se han desarrollado numerosas investigaciones sobre potenciadores específicos de diferentes ocupaciones: profesorado, profesionales de la salud, directivos, policías, etc. Estos trabajos han resultado útiles para identificar y definir potenciadores específicos de cada una de las profesiones.

Otras investigaciones, básicamente los epidemiológicos, han utilizado la variable ocupación como generadora de constructos potenciadores diferenciados. Fletcher (1988) defendió que «es más importante determinar que factores o características del puesto de trabajo producen consecuencias de «estar quemad@» negativas que considerar los patrones predominantes de consecuencias para diferentes ocupaciones».

En esta línea encontramos investigaciones que buscan los potenciadores asociados al puesto de trabajo, articulándolos en torno a diversas categorías como ambiente físico, desempeño de rol, estructura organizativa, etc.

7. Tipos de estresores laborales

Diversos autores han tratado de identificar y enumerar los potenciadores laborales más relevantes y significativos organizándolos en categorías con sentido teórico que permitan un análisis más sistemático del tema. Peter Warr (1987) caracterizó el ambiente laboral en nueve grandes categorías que tienen una clara incidencia sobre la salud mental.

1. Oportunidad de control
2. Oportunidades para el uso de las habilidades
3. Objetivos de trabajo generados
4. Variedad
5. Claridad ambiental
6. Disponibilidad económica
7. Seguridad física
8. Oportunidad para los contactos interpersonales
9. Prestigio psicosocial

Cooper y Marchall (1978) identificaron cuarenta factores estresantes en el trabajo clasificándolos en torno a siete categorías.

1. Factores intrínsecos al puesto y condiciones de trabajo
2. Rol en la organización
3. Desarrollo de la carrera
5. Estructura y clima organizacional
6. Fuentes extra-organizacionales como los problemas familiares.
7. Características personales.

Burque (1988) planteó seis categorías

1. Ambiente físico
2. Estresores de rol
3. Estructura organizacional y características del puesto
4. Relaciones con otros
5. Desarrollo de la carrera y conflicto trabajo-familia.

Quick y Quick (1984) establece 4 categorías

1. Ambiente físico
2. Nivel individual: rol y desarrollo de la carrera.
3. Nivel grupal: relaciones interpersonales, presiones del grupo.
4. Nivel organizacional: estructura, clima, diseño del puesto.

Ante estas taxonomías podemos observar la concurrencia de categorías, si bien su articulación y conceptualización es divergente.

Al objeto de superar esta divergencia, Pratt y Barling (1988), conceptualizan los desencadenantes del estrés en función de cuatro dimensiones ortogonales.

1. Especificidad del momento en que se desencadenan

2. Duración
3. Frecuencia o repetitividad
4. Severidad o intensidad

En base a estas dimensiones es posible distinguir cuatro tipos de estresores.

1. Agudos.

Presentan un inicio o un factor desencadenante definido, su duración es breve y ocurren con poca frecuencia, siendo su intensidad alta. El despido estaría incluido en este tipo de potenciador del «estar quemad@».

2. Crónicos.

El inicio está poco definido, se repite con frecuencia, puede presentar una duración corta o larga y ser de baja o alta intensidad. La inseguridad en el trabajo es un potenciador del «estar quemad@» representativo de este tipo.

3. Pequeños potenciadores de la vida diaria.

Tiene un comienzo definido, ocurren con cierta frecuencia y son de baja intensidad. El retraso de un autobús cuando tenemos una cita importante, puede considerarse dentro de esta categoría.

4. Los desastres.

Con inicio específico, de corta o larga duración, ocurren con muy poca frecuencia y presentan una alta intensidad. Las inundaciones pertenecen a este grupo.

7.1 La interrelación factorial

La identificación de los factores estresantes de una situación y su investigación individualizada ha originado planteamientos fragmentarios que han obviado tanto la interrelación multifactorial como el contexto específico de la vivencia estresora.

Es necesario considerar el contexto en que un determinado potenciador del estrés se presenta a una persona, ya que si varios factores confluyen se producen efectos diversos en base a sus posibles combinaciones.

7.2 Estresores del ambiente físico

Destacaremos aquellos potenciadores que se han mostrado como objeto de atención predominante en las investigaciones del ámbito laboral y que por tanto configuran el síndrome del «estar quemad@».

7.3.1 Ruido

El ruido es un potenciador del «estar quemad@» importante en determinados ambientes de trabajo. Puede medirse en términos físicos y conviene diferenciar diversos aspectos del mismo como la intensidad, variabilidad, frecuencia, percepción, control y su fuente (mecánica, explosiones, etc.), que inciden en el tipo de reacciones que suscita.

Diversas investigaciones mostraron que las condiciones desagradables de trabajo debidas al ruido predicen de forma negativa el nivel de satisfacción, la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes, y en términos positivos la tasa de errores.

Se ha comprobado que la introducción de protectores reduce la tasa de accidentabilidad (Cohen, 1976).

Se han encontrado relaciones significativas entre exposición al ruido y fatiga, dolores de cabeza, irritabilidad y dificultades en la concentración.

El enmascaramiento que produce el ruido de otras señales relevantes (alarmas) contribuye a incrementar la probabilidad de accidentes y reduce las posibilidades de comunicación psicosocial en el puesto de trabajo.

Bajo condiciones de ruido se ha constatado una reducción de las conductas de ayuda, actitudes más negativas ante los otros y muestras de hostilidad abierta.

7.3.2 Vibración

En algunos trabajos, el personal se ve sometido a condiciones de vibración producida por máquinas o trabajar sobre soportes con vibraciones (tren).

Las investigaciones realizadas evidencian, entre otras, la alta incidencia de daños en la espina dorsal y alteraciones en el funcionamiento neurológico (Osborne, 1983).

Se han constatado los efectos desagradables y molestos de las vibraciones y sus implicaciones negativas para el bienestar.

7.3.3 Iluminación

Diversos aspectos de la iluminación (luminosidad, brillo, y contraste) son relevantes tanto para el rendimiento como para la salud y el bienestar psicológico

Una iluminación inadecuada en el trabajo tiene consecuencias negativas para la visión, dolores de cabeza, fatiga visual, tensión y frustración por resultar el trabajo más molesto y costoso (Poulton, 1978).

7.3.4 Temperatura

Las personas intercambian calor con su entorno y este intercambio está influido por factores individuales (nivel de actividad) y ambientales (temperatura ambiental, humedad, velocidad del movimiento del aire y temperatura de radiación). Se han elaborado diversos índices para predecir el confort térmico a partir de estos cuatro factores y su impacto sobre el bienestar. Sus implicaciones para la salud mental y la satisfacción han sido menos estudiadas o aisladas de otros factores concurrentes. Trabajos que requieren decisiones críticas o discriminaciones finas son afectados en términos negativos por el exceso de calor. La destreza manual se deteriora en condiciones de baja temperatura siendo causa de accidentes.

7.3.5 Higiene

Las condiciones higiénicas en los lugares de trabajo no siempre son satisfactorias y adecuadas. La suciedad, el entorno polvoriento, la falta de ventilación, la inadecuación de las áreas de descanso y las condiciones de mantenimiento de los sanitarios, son aspectos que producen insatisfacción, irritación y frustración. Las deficiencias graves de higiene contribuyen al contagio de infecciones y enfermedades.

7.3.6 Toxicidad

Diversos trabajos requieren el manejo de productos tóxicos que tiene consecuencias importantes para la salud a corto o a largo plazo si son mantenidas en condiciones inadecuadas o con falta de precaución.

Sobre este tema, existe una amplia literatura en Medicina del Trabajo (sobre las patologías de los productos tóxicos de uso habitual en determinados tipos de trabajos). Se conocen menos sus posibles efectos sobre el bienestar psicológico. La

incomodidad que produce su manejo o la forma en que el uso de los elementos protectores inciden sobre el rendimiento, el riesgo de accidentes o la satisfacción laboral, es también objeto de investigación.

7.3.7 Condiciones climatológicas

El trabajo a la intemperie añade con frecuencia un nuevo conjunto de potenciadores físicos para aquellos trabajadores que lo han de llevar a cabo. Las condiciones climáticas molestas afectan al bienestar físico, a la moral, a la motivación y aumentan la vulnerabilidad a los accidentes.

7.3.8 Disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo

La falta de espacio físico o la inadecuación del mismo puede ser un potenciador del «estar quemad@» importante en el trabajo. La Psicología ambiental ha señalado el papel potenciador en el «estar quemad@» del hacinamiento o de la falta de personas en un determinado espacio. En el ámbito laboral se han realizado investigaciones acerca de las diferencias entre las oficinas tradicionales, con despachos cerrados y las oficinas abiertas.

Los directivos y profesionales han señalado que con estas últimas existe menos privacidad, condición importante para su trabajo.

Determinadas disposiciones espaciales en el trabajo, la fábrica o en las oficinas, producen una mayor incidencia del síndrome de «estar quemad@» que otras por los inconvenientes que introducen en el desempeño del trabajo y los costes en movimientos, esfuerzo y pérdida de tiempo que representan.

8. Determinantes organizacionales del «estar quemad@»

Además de ambiente físico en que se desarrolla el trabajo existen otras características del mismo que son estresantes para los trabajadores. Revisaremos aquí las más frecuentes y relevantes.

8.1 Trabajo por turnos y trabajo nocturno

El trabajo por turnos y el nocturno son frecuentes entre la población laboral. Este fenómeno es un potenciador del «estar

quemad@» para una parte considerable de los trabajadores de horario normal. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.

Monk y Folkard (1983) señalaron que es posible afrontar de forma más adecuada este potenciador del «estar quemad@», si se utilizan las siguientes estrategias:

- Recuperación adecuada de los déficits de sueño.
- Reservar y prever tiempo para la vida psicosocial y familiar.
- Predisposiciones biológicas más adecuadas para el trabajo nocturno (tipos matutinos vs vespertinos).

Un tipo de turnos que parece muy negativo para la salud es el que plantea cambios de turno breves (dos-tres días) y frecuentes de diario a nocturno.

8.2 Sobrecarga de trabajo

El exceso de trabajo, en términos tanto cuantitativos como cualitativos, es una fuente del síndrome del «estar quemad@». Se mantiene por sobrecarga cuantitativa el exceso de actividades a realizar en un determinado período de tiempo. La sobrecarga cualitativa hace referencia a las excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador.

La falta de carga de trabajo resulta estresante. La asignación de pocas tareas durante el día (cuantitativa), la asignación de tareas muy simples, rutinarias y aburridas en relación a las habilidades y destrezas del trabajador son causa de «estar quemad@» laboral. Se han constatado correlaciones significativas entre sobrecarga laboral y conducta de fumar, incremento de ansiedad y disminución de la satisfacción laboral.

Relacionado con el fenómeno de la sobrecarga de trabajo está el exceso de horas de trabajo. De hecho, una forma de afrontar la sobrecarga en el alargamiento de la jornada laboral y una mayor dedicación temporal al trabajo.

Brewlow y Buell (1960) aportaron resultados que apoyan una relación directa entre el número de horas de trabajo y la probabilidad de muerte por enfermedades coronarias. Otros aspectos

influidos por el exceso de horas de trabajo son las relaciones psicosociales y la vida familiar, que a su vez reducen las oportunidades de apoyo psicosocial. Refugiarse en el trabajo puede ser una forma de «afrontar» unas relaciones personales insatisfactorias en otros ámbitos de la vida.

8.3 Exposición a riesgos y peligros

No es difícil reconocer que algunos trabajos presentan más riesgos y peligros que otros. La percepción de esos riesgos produce mayor o menos ansiedad en el trabajador, y esto repercute en las conductas de seguridad, en el rendimiento y en el bienestar psicológico. El constante recuerdo de los riesgos del trabajo por razones de seguridad llega a ser en sí mismo estresante. El desarrollo de programas adecuados de afrontamiento de este tipo de situaciones y el entrenamiento en comportamientos y actitudes de seguridad y prevención contribuye a reducir esos temores y experiencias de «estar quemad@». Determinadas características de personalidad, por ejemplo, ansiedad, fobias y obsesiones, son menos adecuadas en ese tipo de trabajos. Los accidentes y enfermedades que se producen contribuyen a incrementar el «estar quemad@» de los compañeros y tienen impactos negativos más o menos graves y permanentes en los trabajadores que los sufren.

8.4 Contenidos del trabajo

En las investigaciones sobre el contenido del trabajo, la motivación intrínseca del mismo, el diseño de tareas y de puestos y la acción humana en el trabajo relacionada con las tareas se han ido identificando una serie de características de la actividad de trabajo que si están presentes de forma adecuada presentan un importante potencial motivador y contribuyen al bienestar psicológico de los trabajadores.

Si están más representadas, por exceso o defecto importantes, son una fuente importante del síndrome de «estar quemad@» para ellos. Las características consideradas más relevantes por los autores investigaciones de este tema son las siguientes.

8.5 Oportunidad para el control

Una característica que produce «estar quemad@», o por el contrario equilibrio psicológico, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.

Para comprender mejor las implicaciones de esta característica del trabajo conviene distinguir el control intrínseco del extrínseco.

- El primero se refiere a la influencia que el sujeto tiene sobre el contenido de su trabajo, por ejemplo, en su planificación, en la determinación de los procedimientos a utilizar, etc.
- El segundo hace referencia a aspectos del ambiente de trabajo: salario, horarios, políticas de la empresa, beneficios psicosociales, etc.

8.6 Oportunidad para el uso de las habilidades

Otra característica relevante para el bienestar psicológico, o por el contrario para el desarrollo del síndrome de «estar quemad@», es la oportunidad que ofrece el trabajo para utilizar y desarrollar las habilidades personales. Si esas oportunidades son escasas o excesivas, se convertirán en una fuente del síndrome de «estar quemad@».

8.7 Variedad de las tareas

Esta característica hace referencia a la novedad y el cambio en un determinado entorno o ambiente. Al hablar de la variedad en el trabajo, conviene distinguir la variedad intrínseca de la extrínseca: La primera, definida por Hackman y Olkam (1980) supone un «grado en que un trabajo requiere diferentes actividades para llevarlo a cabo implicando el uso de distintas habilidades y talentos por parte del trabajador».

La variedad extrínseca hace referencia a aspectos del trabajo no relacionados con la tarea sino con otros aspectos del entorno: música ambiental, cambios en la iluminación, oportunidad de mirar al exterior, etc.

8.8 Retroalimentación de la propia tarea

La información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las persona. en el marco laboral, el «feedback» de la tarea ha sido definido por Hackman y Oldham (1980) como «el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño». La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.

8.8.1 Identidad de la tarea

Las actividades laborales difieren en el grado en que forman un todo coherente y organizado. Las tareas que lo logran son más resistentes a la interrupción que las menos estructuradas. Las tareas opuestas se caracterizan por ser fragmentadas y sin sentido de finalización. Son tareas que no tienen sentido en sí mismas. El taylorismo trataba de fragmentar las tareas como una forma de hacerlas más fáciles, en relación a su aprendizaje y ejecución, pero rompía su sentido y su globalidad. Diverso investigaciones mostraron que esta característica de la tarea presenta relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, y negativas con desórdenes somáticos menores. La falta de identidad de la tarea y su excesiva fragmentación son potenciadores relevantes en el trabajo.

8.8.2 La complejidad en el trabajo

En lugar de abordar el contenido del trabajo de forma analítica, otros se han aproximado de una forma más integrada a través del concepto de complejidad del puesto de trabajo. Varios investigaciones han obtenido relaciones significativas y positivas de la complejidad del puesto con la satisfacción laboral y con la autoestima. Se han obtenido correlaciones significativas y negativas con depresión, ansiedad, irritabilidad y síntomas neuróticos.

9. Relaciones y «estar quemad@»

9.1 Estresores y estrés de rol

Una de las experiencias más frecuentes de «estar quemad@» ocupacional, entre profesionales y directivos, es la que se origina por el desempeño de roles en la organización. Un buen número de investigaciones evalúan el estrés de rol, entendiéndolo como conflicto y ambigüedad de rol, y toman como potenciadores diversas características del entorno psicosocial y organizacional que inciden en él.

9.2 El contexto psicosocial y el estrés de rol

Un rol es definido como el «conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición. Esas expectativas y demandas son emitidas por los miembros del conjunto de rol, que incluye a todas las personas y/o grupos que son afectados de alguna manera por la conducta de persona focal y tienen o pretenden tener la capacidad de influir sobre la conducta de aquella emitiendo expectativas y demandas para ello. El rol se elabora y se desempeña en el marco de la interacción psicosocial que protagonizan la persona focal y los emisores de rol que componen su conjunto de rol. Cuando envían expectativas con información insuficiente se produce una situación de ambigüedad de rol. Una vez evaluadas y constatadas, por parte del sujeto, las dificultades o imposibilidad de afrontar esas situaciones aparecen las experiencias subjetivas de estrés de rol.

En síntesis, el conflicto de rol presenta relaciones significativas de signo positivo con la tensión laboral, ansiedad, depresión relacionada con el trabajo, síntomas neuróticos, quejas somáticas, fatiga, hipertensión, niveles elevados de colesterol, obesidad e incidencia de enfermedades coronarias. Presenta relaciones significativas de signo negativo con la satisfacción laboral, la implicación para el trabajo, el desempeño, el compromiso organizacional, la participación y la autoestima.

La investigación sobre la ambigüedad de rol ha identificado una serie de relaciones positivas que se solapan con las del conflicto: tensión, ansiedad, agotamiento, emocional, depresión,

fatiga, quejas somáticas, propensión a abandonar la organización y sentimientos de resentimiento. Algo similar ocurre con las relaciones negativas y significativas : satisfacción laboral, sentimientos de competencia, implicación en el trabajo, autoestima autoconfianza, calidad en la toma de decisiones y participación.

9.3 Las relaciones interpersonales e intergrupales como fuentes del síndrome de «estar quemad@»

Las relaciones interpersonales y grupales son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción y negativa con la tensión y la ansiedad (Gardell, 1971). Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas. Con cierta frecuencia se traducen en uno de los potenciadores más severos e importantes. Veamos los aspectos más habituales de las relaciones interpersonales y de las situaciones psicosociales que llegan a ser fuente del síndrome de «estar quemad@».

9.4 Densidad psicosocial en el lugar de trabajo

La densidad psicosocial muestra una relación curvilínea con diversos indicadores de bienestar psicológico como la satisfacción o el nivel de tensión. La satisfacción mejora en la medida en que va creciendo la densidad psicosocial en el lugar de trabajo (más oportunidades de relación, ayuda, etc.) pero, superados ciertos umbrales, mayores incrementos (hacinamiento, falta de privacidad y espacio personal) produce disminución de la satisfacción y menos «feedback» recibido de mandos y compañeros/as.

9.5 Tipos de relaciones

La calidad de las relaciones es un factor importante a la hora de determinar su capacidad potenciadora del síndrome de «estar quemad@». Unas buenas relaciones entre los miembros

del grupo de trabajo son factor central de la salud de la persona y de la organización. Unas relaciones desconfiadas, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas producen elevados niveles de tensión y «estar quemad@» entre los miembros de un grupo u organización.

9.5.1 Relaciones con los superiores

El inmediato superior es un referente importante en el trabajo para un buen número de personas, y una de las fuentes de recompensas o sanciones. Las relaciones con él son motivo importante de satisfacción y bienestar o de «estar quemad@» y tensión. El tratamiento desconsiderado y los favoritismos de los superiores se relaciona con el sentimiento de tensión y presión en el trabajo (Mc Lean, 1979). Una supervisión estrecha y un seguimiento rígido de la forma de hacer las cosas resultan estresantes. El estilo de dirección y de liderazgo del inmediato supervisor es fuente del síndrome de «estar quemad@» si no encaja con las características de la persona dirigida y si presenta una baja consideración y orientación hacia las personas, o un estilo muy autocrático.

9.5.2 Las relaciones con los compañeros

Son otra fuente potencial del síndrome de «estar quemad@». La competencia genera rivalidad a la hora de conseguir condiciones o situaciones más ventajosas, la falta de apoyo emocional en situaciones difíciles e incluso la falta de relaciones entre iguales, en especial en los niveles más altos de la organización («soledad del directivo»), son fuentes del «estar quemad@» entre los miembros de la organización.

9.5.3 Las relaciones con los subordinados

Tener responsabilidad del trabajo de otras personas es uno de los factores estresantes, en especial, si se pretende combinar al mismo tiempo un estilo de dirección centrado en los resultados con otro que tenga niveles adecuados de consideración hacia las personas. Donaldson y Gowler (1975) han señalado una serie de aspectos que producen el «estar quemad@» entre los directivos que adoptan un estilo participativo de dirección. Mencionan entre ellos el desajuste entre el poder formal y el poder real, los temores de erosión de su autoridad, el conflicto entre la exigencia de una mayor productividad y una dirección respetuosa e incluso el rechazo de los individuos a participar.

9.5.4 Relaciones con usuarios y clientes

Diversos estudios realizados sobre estrés en profesionales de servicios mostraron que el trabajo con personas y las relaciones con ellos, en especial si estos presentan problemas personales o familiares (pacientes, personas con conflictos psicosociales, marginados, etc.), son una fuente importante de «estar quemad@». Desde hace algo más de una década diversos estudios han tratado de clarificar los procesos por los cuales los profesionales que prestan servicios y ayuda a otras personas llegan a experimentar sentimientos de despersonalización, agotamiento emocional, cinismo y otras reacciones de rechazo emocional hacia esas personas. Esta experiencia ha sido caracterizada como síndrome de «estar quemado» (Leiter y Meechan, 1986). Ha sido descrito en términos generales en el punto cuarto de este artículo.

9.6 Fuentes de «estar quemad@» grupal

Destacan la falta de cohesión, la presión de grupo y el conflicto grupal.

Uno de los elementos más importantes del entorno psicosocial del trabajo es el grupo de trabajo. La falta de cohesión es una de las situaciones que pueden resultar estresantes para las personas.

La presión de grupo ante la conformidad de uno de sus miembros resulta una fuente del síndrome de «estar quemad@» importante para éste. Tanto los grupos formales como informales someten a presión a sus miembros para que se acomoden a las normas y expectativas del grupo. Estas presiones resultan estresantes si con ellas se trata de reducir y cambiar, o incluso suprimir, valores y creencias relevantes para el individuo.

El clima del equipo de trabajo es otro potenciador del síndrome de «estar quemad@» relevante para los miembros del mismo.

El conflicto es un fenómeno frecuente en los grupos de trabajo y sus consecuencias no son siempre, ni todas, de carácter negativo. El conflicto cumple funciones positivas porque estimula la búsqueda de mejores soluciones a los problemas, aumenta la motivación e impulsa a buscar mejores formas de funcionamiento, etc. Las fuentes posibles de conflicto interpersonal en el seno de un grupo son múltiples.

En síntesis, las relaciones interpersonales y el trabajo en grupo son uno de los elementos más valorados del trabajo y, por ello, en los casos en que éstos no cumplen las funciones que el individuo espera y desea, llegan a ser una fuente de «estar quemad@» de primera magnitud. En otras ocasiones, si el grupo proporciona un apoyo psicosocial adecuado y ofrece un clima positivo, juegan un papel importante como amortiguador de los efectos de otros potenciadores sobre el bienestar psicológico.

10. Fuentes de «estar quemad@» laboral relacionado con el desarrollo de la carrera

Debido a que diferentes puestos de trabajo presentan asociados determinados tipos de niveles de responsabilidad, recompensas y oportunidades, las personas aspirarán a alcanzar ciertas posiciones y progresarán en su carrera en la medida que su entorno laboral les ofrezca oportunidades para ello. La carrera laboral de un individuo puede convertirse en una fuente de preocupación en múltiples aspectos. La seguridad y estabilidad en el puesto, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, baja calificación, más de 45 años, etc.) El excesivo o el escaso progreso o los cambios imprevistos y no deseados son fuente de «estar quemad@» y de tensión. En los diferentes estadios que atraviesan las personas en su carrera surgen diversos factores estresantes específicos. Estos problemas se agravan por factores no relacionados con el trabajo (por ejemplo, aspectos familiares). A continuación se presentan algunos aspectos relacionados con estos problemas.

10.1 Inseguridad en el trabajo

La revisión de la literatura en este punto muestra diversas consecuencias negativas. entre ellas las siguientes: relaciones negativas con la satisfacción laboral y la satisfacción y el compromiso con la organización, y positivas con ansiedad, depresión e irritación, deterioro de la salud mental, quejas somáticas y sentimientos y respuestas emocionales negativas (nerviosis-

mo, miedos, angustia, tristeza, etc.). También se encuentran relaciones con enfermedades como úlceras, colitis y alopecia (Cobb y Kasl, 1977). Esta situación contribuye a que se incrementen otras fuentes de «estar quemad@». En este tipo de situaciones las personas están más predispuestas a aceptar sobrecarga de trabajo, condiciones ambientales menos adecuadas, etc., que sumen nuevas experiencias de «estar quemad@» a las ya existentes por la inseguridad del trabajo.

10.2 Cambios en la carrera

Este concepto ha recibido una atención ascendente en el marco del desarrollo de la carrera (Allen y Van de Vliert, 1984). Es un cambio de puesto de trabajo, de nivel jerárquico, de organización en la que se trabaja, o el paso del empleo al desempleo y/o viceversa. Los cambios en la de carrera tienen costes para las personas, sus familias y las organizaciones que trabajan. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud.

10.3 La promoción como fuente del síndrome de «estar quemad@»

El desarrollo de carrera es la resultante de las aspiraciones y conductas de las personas en interacción con las oportunidades ofrecidas para el ambiente. Este hecho hace que los niveles y momentos de la promoción con frecuencia no coincidan con las preferencias o pretensiones de las personas, pero incluso así, éstas se plantean aceptar las ofertas habida cuenta de la incertidumbre sobre las oportunidades futuras, planteándose situaciones estresantes.

10.4 Fuentes del síndrome de «estar quemad@» en los diferentes estadios de desarrollo de la carrera

Ciertos potenciadores relacionados con la carrera son peculiares de una o varias de las etapas que las personas atraviesan a lo largo de su ciclo vital:

En una fase inicial, el sujeto se incorpora por primera vez a la organización con una serie de expectativas, deseo y aspira-

ciones que coinciden más o menos con la realidad laboral y organizacional.

En la fase de consolidación, uno de los factores más conflictivos y estresantes es la consecución de un equilibrio entre las demandas del trabajo, de la carrera y las demandas familiares.

En la fase de mantenimiento de la carrera las posibles fuentes del «estar quemad@» están asociadas al éxito personal en la carrera.

Si el desempeño de roles, las relaciones interpersonales y el desarrollo de la carrera son tres realidades importantes en la vida laboral que producen satisfacciones y posibilitan la realización personal, son fuente de «estar quemad@» más o menos permanente y más o menos grave e intensa según los casos. La investigación futura tendrá que clarificar en qué condiciones esos potenciadores desencadenan experiencias de «estar quemad@» importantes con consecuencias negativas para las personas, y qué tipos o perfiles de personas tiene mayor vulnerabilidad o mayor resistencia a este tipo de potenciadores. Una consideración del ciclo vital ha puesto de manifiesto que la fase de la vida en que se está puede jugar un papel modulador a la hora de determinar la relevancia de diferentes potenciadores potenciales.

10.5 Nuevas tecnologías y «estar quemad@»

La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones tiene importantes implicaciones para numerosos aspectos laborales y organizacionales. Se suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, y cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas (Peiró, 1990). Estas circunstancias dan lugar a nuevos factores estresantes en el trabajo, al tiempo que eliminan otros.

10.6 Ergonomía y «estar quemad@»

Una de las tecnologías que mayor penetración e incidencia ha tenido en el ámbito laboral, por su carácter genérico y por sus desarrollos recientes al integrarse con las tecnologías de la telecomunicación, es la de los ordenadores. El estudio de sus aspectos

tos ergonómicos y de las disfunciones y experiencias de «estar quemad@» que producen por la inadecuación de su diseño (hardware, software y diseño de interfaces) ha sido desarrollado y ello ha permitido identificar los principales potenciadores y consecuencias del «estar quemad@» que produce su uso.

Demandas planteadas por las nuevas tecnologías en relación a las tareas y al puesto de trabajo.

La introducción e implantación de nuevas tecnologías se realiza de forma diferente y, por ello, con implicaciones distintas para las experiencias de «estar quemad@» y la salud de sus operaciones.

10.7 Adaptación a los cambios producidos por las nuevas tecnologías

En el caso concreto del trabajo con ordenadores se ha mostrado que su introducción produce el síndrome de «estar quemad@» y costes de adaptación.

10.8 Demandas de trabajo con ordenador

La introducción del ordenador en el trabajo representa cambios en las habilidades requeridas para el desempeño del mismo y una rápida y constante formación.

10.9 Aspectos organizacionales relacionados con las nuevas tecnologías

Dos aspectos resultan de interés: los procesos de implantación de las nuevas tecnologías en las organizaciones y su gestión

10.10 Implantación de las nuevas tecnologías en las organizaciones

Las situaciones de cambio, en especial si afectan a la organización como es el caso de la implantación de un nuevo sistema tecnológico, producen el síndrome de «estar quemad@» a un gran número de personas, en particular la nueva situación resulta desconocida para ellas, es inevitable que aparezcan

temores acerca de las implicaciones que esto tendrá para el trabajo.

10.11 Potenciadores del «estar quemad@» derivados del uso habitual de las nuevas tecnologías de la información en las organizaciones

Además de los referentes al empobrecimiento del puesto de trabajo, o de los problemas de salud derivados del uso continuado de estaciones de trabajo, la implantación organizacional de sistemas computerizados de información introducen otros factores potenciales del «estar quemad@».

1. El incremento de control y monitorización del desempeño.
2. Los aspectos relacionados con la seguridad y las contraseñas («passwords»).
3. La invasión de la privacidad.
4. La reducción de los contactos psicosociales y la interacción psicosocial directa así como las posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo.
5. La falta de sistemas de apoyo para el aprendizaje y la actualización de los nuevos sistemas y programas.
6. Los cambios de roles en el sistema organizacional.

10.11.1 Estresores de nivel organizacional

Las organizaciones, como formaciones psicosociales presentan una serie de características globales que no se reducen a la mera suma de sus componentes, sean éstos roles, personas o puestos de trabajo. Dos características de la organización se presentan como potenciadores del «estar quemad@» para sus miembros: la estructura y el clima organizacional:

10.11.2 La estructura organizacional

La centralización de la organización en la toma de decisiones, la complejidad vertical (muchos niveles jerárquicos), el nivel jerárquico de la posición de un trabajador, la formalización de operaciones y procedimientos.

10.11.3 El clima organizacional

Diversas características del clima organizaciones han mostrado relaciones significativas con experiencias de «estar quemad@» y con las consecuencias negativas sobre la salud y el

bienestar psicológico. Margolis et al. (1974) han señalado que la falta de participación era el predictor más consistente de la tensión y el estrés relacionado con el trabajo.

Otra dimensión relevante del clima organizacional para el síndrome de «estar quemad@» es el apoyo psicosocial y las buenas relaciones interpersonales. Estos juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del «estar quemad@» laboral sobre la salud y el bienestar psicopsicológico en el trabajo.

Quedan por tratar otros aspectos relevantes en la construcción del síndrome: trabajo-grupo doméstico y otras relaciones como fuente extrínseca del «estar quemad@». Estos serán objeto de otro artículo que versará sobre el contexto psicosocial extrínseco del síndrome de «estar quemad@».

11. Bibliografía

- ALLEN, V., VAN DE VLIERT, E (1984): *Role Transitions*. New York: Plenum Press.
- BRESWLOW, L., BLUELL, P (1960): «Mortality from Coronary Heart Disease and Physical Activity of Work in California» *Journal of Chronic Diseases*; 11: 615-626.
- BURKE, R. J. (1988): «Sources of Managerial and Professional Stress in Large Organizations». En C.L. Cooper, R. Payne (eds.). *Causes, Coping and Consequences of Stress at work*. Chichester: John Wiley and Sons, ; 77-114.
- COBB, S., KASL, S. V.: *Termination: The Consequences of Job Loss*. U.S. Dept. of Health, Education and Welfare, Washington, D.C., U.S. Government Printing Office.
- COHEN, A. (1976): «The Influence of a Company Hearing Conservation Program on Extra-auditory Problems in Workers». *Journal of Safety Research*, 8: 146-162
- COOPER, C. I., MARSHALL, J. (1978): *Understanding Executive Stress*. Londres: McMillan, .
- DONALDSON, J., GOWLER, D. (1975): Legge (eds.). *Managerial Stress*. Epping: Gower Press.
- FLETCHER, B. (1988): «The Epidemiology of Occupational Stress» En: C.I. Cooper, R. Payne (eds.). *Causes, Coping and Consequences of Stress at Work*. Chichester: John Wiley and Sons, 3-52.

- GARDELL, B. (1971): «Alienation and mental health in the modern industrial environment». En: I: Levi (ed.). *Society stress and disease*. Oxford: Oxford University Press.
- GIL-MONTE, P., PEIRÓ, J.M. (1997): *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- HACKMAN, J.R., OLDFHAM, G.R. (1980): *Work Redesign*. Reading Mass, Addison-Wesley, 1980.
- MARGOLIS, B. L., *et al.* (1974): «Job Stress: an Unlisted Occupational hazard», *Journal of Occupational Medicine*; 16: 654-661.
- McCLEAN (1979): *Work Stress*. Palo Alto, California: Addison-Wesley.
- MONK, T.H., FOLKARD, S. (1983): «Circadian rhythms and shift-work». En: R. Hockey (ed.). *Stress and Fatigue in Human Performance*. Chichester: John Wiley and Sons, .
- OBORNE, D. J. (1983): «Vibration at work». En. D. J. Osborne.M.M. Gruneberg (eds.) *The physical environment at work*. Chichester John Wiley and Sons.
- PEIRÓ, J.M. (1992): *Psicología de la Organización*.(VOL 1 Y 2). Madrid: UNED.
- PEIRÓ, J. M.(1990): *Organizaciones, Nuevas perspectivas psicológicas*. Barcelona: PPU.
- PEIRÓ, J.M. *et al.* (1992). «“estar quemad@” de rol y bienestar psicológico en el trabajo» En. J.L. Álvaro, J.R. Torregrosa, A. Garrido (eds.) *Influencias psicosociales y psicológicas en la salud mental*. Madrid: Siglo XXI.
- POULTON, E. C. (1979): «Blue Collar Stressors».En Cooper,C.I. y Payne,R. (eds). *Stress at Work*. Chichester: John Wiley and Sons, 51-80
- PRATT, L. I., BARLING, J. (1988): «Differing between daily events, acute and chronic stressors: a frame work and its implications».En: J.J. Hurrel Jr, L.R. Murphy, S.L. Sauter, C.I. Cooper. New York: Taylor and Francis, 41-53.
- QUICK, J.C., QUICK, J. D. (1984): *Organizational Stress and Preventive Management*, Nueva York: McGraw-Hill, .
- WARR, P. (1987): *Work, Unemployment, and Mental Health*. Oxford: Claredon Press.