

# EL ESTRÉS LABORAL: ¿UN CONCEPTO CAJÓN-DE-SASTRE?

**Pilar MARTÍN HERNÁNDEZ**

*Universidad de Zaragoza*

**Marisa SALANOVA SORIA**

*Universitat Jaume I*

**José María PEIRÓ SILLA**

*Universidad de Valencia*

## I. INTRODUCCIÓN

Son numerosos e importantes los cambios acaecidos en los últimos años en el entorno y la estructura de la fuerza del trabajo. Entre ellos cabe destacar, por ejemplo la rápida expansión del sector servicios, la globalización de la economía, la cada vez mayor proporción de mujeres trabajadoras y empleados con un nivel educativo más alto, la flexibilización del trabajo, el final del empleo para toda la vida, con el consiguiente aumento de la inseguridad en el puesto, el incremento de la utilización de tecnología de la información (“telemática”), y de tecnologías asistidas por ordenador, la introducción y puesta en práctica de nuevos conceptos de producción (p. e. trabajo basado en equipos y teletrabajo), nuevas legislaciones sobre condiciones psicológicas de trabajo, nuevos puestos y configuraciones organizacionales más flexibles (Peiró, 2001), y diversos cambios en las relaciones industriales (Kompier, 1996). Todas estas tendencias influyen en la conducta de empleados, grupos de trabajo y organizaciones. Comparados con 20 años atrás, los trabajadores del siglo XXI trabajan cada vez más en oficinas (y menos en la industria o en la agricultura) con información o clientes (y menos con objetos tangibles), en equipos (y menos individualmente), y con menos estabilidad en el trabajo.

Sin embargo, quizá el cambio más notable se haya producido en la naturaleza misma del trabajo al incrementarse su carga mental y emocional (De Jonge y Kompier, 1997; De Jonge, Mulder y Nijhuis, 1999). Hoy en día, para muchos empleados, el trabajo supone más demandas mentales y emocionales, que físicas. Así, por ejemplo, la incorporación de tecnologías asistidas por ordenador al proceso de producción, ha llevado a que trabajos antaño manuales, actualmente estén muy mecanizados con grúas y brazos mecánicos, de modo que la tarea fundamental del trabajador es organizar el trabajo. Asimismo, y con frecuencia, la actividad laboral supone gestionar la ambigüedad y la incertidumbre, debido a los cambios arriba mencionados, la rapidez con la que se producen, y al carácter complejo de los fenómenos implicados en el desempeño de dicha actividad (Peiró, 2001).

Así pues, el trabajo ha evolucionado desde lo físico y lo manual, para ser cada vez más una actividad mental, que implicaría, por ejemplo, el procesamiento de la información, y la solución de problemas (Peiró, 2001). Cuando el trabajo se relaciona, fundamentalmente, con procesos y capacidades mentales y emocionales, no parece sorprendente que la sobrecarga mental y emocional se vea incrementada (De Jonge et al., 1999). Ni tampoco que las consecuencias a largo plazo de tal sobrecarga se expresen en la disfunción psicológica, ya sea bajo la forma del burnout (Salanova, Schaufeli, Llorens, Grau y Peiró, 2000; Schaufeli y Buunk, 1996; Schaufeli, Maslach y Marek, 1993), la insatisfacción (Spector, 1997), el tecnoestrés (Salanova, Cifre y Martín, 1999)

la depresión (Cooper y Marshall, 1976; Karasek, 1979), enfermedades de origen inmunológico (Vaernes Myhre, Hommes, Hansen y Tonder, 1991), cardiovasculares (Alfredson y Theorell, 1983; Selye, 1956; Siegrist, Peter, Junge, Cremer y Seidel, 1990; Uehata, 1991), desórdenes estomacales e intestinales (Johnson, 1986), problemas musculoesqueléticos (Bongers, De Witer, Kompier y Hildebrandt, 1993; Houtman, Bongers, Smulders y Kompier, 1994), el absentismo por enfermedad, e incluso la incapacidad laboral (Cox, 1988; Gründemann, Nijboer y Schellart, 1991; Khan y Byosiére, 1992). Así, por ejemplo, Gründemann et al. (1991) mostraron cómo el 58% de todos los empleados alemanes médicamente incapacitados para el trabajo debido a disfunciones psicológicas (fundamentalmente depresión, fatiga crónica y burnout), señalaban que su carga psicosocial era la responsable de su enfermedad. Un examen de los archivos médicos de tales empleados, mostró, según los autores, como dicha carga jugaba un importante papel causal en el 44% de estos casos (Schellart, Van Het Kaar y Gründemann, 1993). Resultado importante también de este estudio, es aquel, que hace referencia a que el 35% de los trabajadores incapacitados señalaban que todavía estarían trabajando, si se hubiesen tomado medidas preventivas en un estado o fase temprana. Así, si bien por una parte, el estrés en el trabajo puede causar serios problemas de salud, por otra puede ser prevenido (De Jonge y Kompier, 1997).

Fenómeno este, el de estrés, que como señala Peiró (2001), ha ido adquiriendo relevancia y reconocimiento social a través del pasado siglo, asociándose de manera frecuente al desempeño del trabajo. Diversas encuestas sobre condiciones de trabajo (Paoli, 1992, 1997; III y IV Encuesta sobre condiciones de trabajo, 1997, 2000) muestran como se trata de una experiencia con una incidencia cada vez mayor entre los trabajadores. En nuestro país, la IV Encuesta sobre condiciones de Trabajo señala que el 28% de los problemas de salud relacionados con el trabajo se debe al 'estrés', situándonos en un nivel similar al Europeo.

El número de publicaciones sobre esta materia no ha dejado de crecer en los últimos años. De hecho, si tuviese que ser ofrecida una nota definitoria de la investigación sobre el estrés, esta aludiría al elevado número de trabajos existente en torno a tal aspecto. El aparente incremento de su incidencia entre los trabajadores de las economías avanzadas, los importantes costes que de tal experiencia pueden derivarse para empleados y organizaciones, así como los potenciales beneficios que pueden desprenderse de su promoción, bien podrían ser algunas de las razones que justifican tal interés.

Cada vez resulta más importante conocer y entender los efectos del trabajo sobre la salud de las personas, y en concreto encontrar medios que permitan prevenir el estrés, para contar con una fuerza de trabajo productiva, motivada y saludable (Carayon, 1993). En este sentido los intentos llevados a cabo para obtener más luz con respecto a la relación entre los riesgos psicológicos relacionados con el trabajo y la salud, a través del desarrollo de modelos teóricos (Khan y Byosiére, 1992) han sido diversos y numerosos. Entre ellos destacan los modelos demandas – control (Karasek, 1979) y demandas – control – apoyo (Johnson y Hall, 1988), los cuales han desempeñado una función paradigmática, sirviendo de esquema teórico para una parte importante de la investigación en torno a la relación entre trabajo y salud física y mental (Martín, 2002).

Sin embargo, y pese a que la investigación sobre el estrés ocupacional continúa creciendo rápidamente, resulta necesario precisar que no se cuenta todavía con una

definición comúnmente aceptada. Así por ejemplo Beehr (1995) señala que el estrés ha sido definido de tantas formas que la palabra misma causa más confusión que claridad. No obstante, y cómo se pondrá de manifiesto, tres son las categorías en las que podrían ser agrupadas las diversas y numerosas definiciones ofrecidas del término estrés. Asimismo, resulta necesario señalar que en el ámbito que nos ocupa es preciso diferenciar y definir los conceptos de estrés, estresor y *strain*. El estrés sería el término adecuado a utilizar para hacer referencia al área de interés e investigación (Beehr, 1995; Jex, Beehr y Roberts, 1992; McGrath, 1976) o a aquellas situaciones en las que los elementos del puesto den lugar a una mala salud (Beehr, 1987). Los estresores serían las variables ambientales del entorno laboral que se estima son la causa del *strain*. Término este último que aludiría a las reacciones adversas para la salud y el bienestar, derivadas de la exposición a los estresores.

En este contexto, el presente trabajo se ocupa de la consideración del concepto del estrés laboral. Se ofrece en primer lugar una breve perspectiva histórica en lo que al estudio de tal experiencia psicológica se refiere, para describir a continuación las aproximaciones conceptuales más relevantes. Finalmente se diferencia entre los términos de estrés, estresor y *strain*.

## **II. EL ESTUDIO DEL ESTRÉS LABORAL: UNA PERSPECTIVA HISTÓRICA**

El estrés laboral no se convirtió en objeto de investigación empírica hasta la segunda mitad del siglo veinte (Buunk, Jonge, Ybema, y Wolf, 1998). Precursor de este tipo de investigación es el trabajo clásico *El soldado americano* (Stouffer, Suchman, De Vinney, Star y Williams, 1949). Un amplio estudio, que llevado a cabo en la armada estadounidense durante la segunda guerra mundial mostró, entre otras cosas, que los sentimientos de amenaza podían dar lugar a quejas psicosomáticas y a una disminución en la motivación, y que determinadas intervenciones organizacionales, como la rotación de las unidades militares, podían reducir, hasta cierto punto, el estrés.

Sin embargo, no fue sino a finales de los cincuenta, cuando la investigación sobre el estrés ocupacional se vio impulsada gracias a un amplio proyecto de investigación, desarrollado desde el Instituto para la investigación social de la universidad de Michigan (French y Khan, 1962). El influyente libro *Estrés organizacional: estudios sobre conflicto de rol y ambigüedad*, escrito por Kahn, Wolfe, Quinn, Snoeck y Rosenthal, que fue publicado como parte de este programa de investigación en 1964, puso de manifiesto de que modo los tipos de problemas relacionados con el rol de los empleados podían conducir al estrés. Los conceptos que fueron introducidos en este libro, particularmente la ambigüedad y los diferentes tipos de conflictos de rol, han tenido una profunda influencia en la investigación sobre estrés ocupacional. Así, la investigación desarrollada en este período, estaba particularmente interesada por los potenciales factores de riesgo para la experiencia de estrés, tales como por ejemplo la alta presión en el trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol (p. e. Khan et al., 1964). Riesgos psicosociales que probaron estar conectados con varios problemas de salud, tales como quejas cardiovasculares y desórdenes psicológicos (Katz y Khan, 1966). Como consecuencia más directa, el interés por el área del estrés en el trabajo creció rápida y paralelamente al interés por la salud mental en Norte América.

En este período también destaca la investigación que desarrolló Kornhauser (1965) sobre la salud mental de los trabajadores de la línea de montaje en una fábrica de coches, y desde la que se puso de manifiesto que los sentimientos de desamparo eran generalizados, al tiempo que se producía una traslación de tales sentimientos a la vida de los trabajadores fuera del trabajo. Mientras que Khan y colaboradores (1964) y Kornhauser (1965) tan sólo estaban interesados por la salud mental, a principios de los setenta, otros autores como por ejemplo French y Kaplan (1970), asociaron el estrés ocupacional con la enfermedad cardiovascular. Frankenhauser y sus colegas (1971) comenzaron un amplio proyecto de investigación sobre las relaciones entre los aspectos psicológicos de la situación de trabajo y distintos procesos psicológicos. Incluso antes, a mediados de los cincuenta, los cardiólogos Friedman y Roseman estaban ya trabajando en su investigación sobre el tipo A de conducta. Un patrón de conducta caracterizado, por ejemplo, por un alto grado de implicación en el trabajo, que se encontró iba acompañado por un incremento en el riesgo de enfermedad cardiovascular (Friedman y Rosenman, 1974). Esta variable ha sido posteriormente incluida en la investigación sobre estrés ocupacional, siendo estudiado con frecuencia el papel que desempeña en el desarrollo y evolución de la enfermedad cardiovascular.

La llamada tradición del rediseño del puesto (Turner y Lawrence, 1956; Hackman y Lawler, 1971; Hackman y Oldham, 1976) fue emergiendo durante los sesenta y los setenta, con el propósito de paliar los problemas motivacionales de los trabajadores, especialmente de aquellos que desempeñaban su actividad en el sector industrial. Desde esta aproximación, se planteaba que las tareas asignadas al trabajador tenían que ser diseñadas de un modo tal que se creasen condiciones favorables para la alta motivación, la satisfacción y el desempeño. En este sentido, y de entre las diversas características del puesto, se le concedía un papel fundamental a la autonomía. Aspecto este que también se reflejó en la voluminosa investigación sobre el control en el puesto, convirtiéndose en un área de atención principal en el ámbito de la Psicología del trabajo y la salud (De Jonge, 1995; Johnson, 1996; Sauter, Hurrell y Cooper, 1989).

Como señalan De Jonge y Kompier (1997), fueron especialmente estos dos movimientos, la tradición del diseño del puesto y el trabajo desarrollado desde la Universidad de Michigan, los que dieron un giro a la investigación, dando lugar al desarrollo de varios modelos teóricos. Modelos que permitieron a los investigadores incorporar y estudiar sistemáticamente cuestiones de notable relevancia práctica. No obstante, estas líneas de investigación no fueron integradas hasta los años setenta. Hasta esa fecha, la atención de los investigadores se focalizaba o bien en estresores específicos del puesto o en la autonomía (Karasek, 1979). Fue el modelo demandas control desarrollado por Karasek en 1979, el que proporcionó un esquema teórico para combinar los focos mencionados arriba, y analizar el efecto de las características psicosociales del trabajo (Karasek, 1979; Söderfeldt, Söderfelt, Muntaner, O'Campo, Warg y Ohlson, 1996) sobre la salud de los trabajadores.

A principios de los ochenta la atención científica dedicada al estrés ocupacional se incrementó bruscamente. Sí durante los años 70 aparecieron menos de 50 artículos por año relacionados con el estrés ocupacional, desde 1981 el número de artículos sobre esta materia creció rápida y progresivamente, hasta casi 200 por año. No sólo los investigadores mostraron un creciente interés en el estrés ocupacional en los ochenta, sino que también los gobiernos y las organizaciones internacionales se hicieron eco de la importancia de esta materia. Por ejemplo, la comunidad europea puso en marcha un

proyecto de investigación interesado por la adaptación del ser humano al estrés. Desde ese momento, la investigación sobre el estrés ocupacional ha recibido una atención constante desde diversas organizaciones internacionales. En 1991, se celebró una reunión promovida por la Organización Mundial de la Salud, la Comunidad Económica Europea, la Oficina Internacional del Trabajo y el Instituto Estadounidense para la Salud y la Seguridad Ocupacional (Organización Mundial de la Salud, 1991), sobre un ambiente de trabajo saludable, en la cual participaron numerosos expertos en el tema. Más recientemente, este interés gubernamental por un ambiente de trabajo saludable y la salud mental, se ha plasmado en la Directiva Marco de acción en materia de Seguridad, Higiene y Protección de la salud en el trabajo (1995-2000) de la Unión Europea (89/391/CEE) y en nuestro país en la Ley de prevención de Riesgos Laborales (B. O. E. 10-11-1995). En ambas, se destaca la importancia de tomar en consideración los riesgos psicosociales del trabajo a la hora de llevar a cabo valoraciones de riesgos en el contexto laboral.

Como ya se ha señalado en la introducción, los cambios acaecidos en el entorno, estructura y naturaleza del trabajo, han llevado, a juicio de algunos autores a que la experiencia del estrés sea cada vez más común y frecuente entre los trabajadores. Una experiencia, que expresada bajo la forma de la disfunción psicológica, supone notables costes para empresa y trabajador. Diversos desarrollos importantes están cambiando la cara del moderno cuidado de la salud (p. e. De Jonge, 1995; Dollard, 1997; Southon y Braithwaite, 1998) y son numerosos los intentos realizados con el objeto de comprender mejor las particulares relaciones entre los riesgos físicos y psicosociales relacionados con el puesto y la salud del empleado. Sin embargo, y como se señalaba anteriormente, la palabra estrés ha sido definida en tantos sentidos, que resulta necesario prestar una especial atención al concepto de estrés y los diversos significados que ha ido adquiriendo a lo largo del tiempo.

### **III. EL CONCEPTO DE ESTRÉS: APROXIMACIONES DEFINICIONALES**

Algunos autores señalan que el concepto de estrés se remonta a la década de los treinta del pasado siglo, cuando Hans Selye, por aquel entonces estudiante de medicina, observó que todos los enfermos a los que trataba, independientemente de la enfermedad padecida, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso, astenia, etc. Selye denominó a este cuadro sintomatológico, el "Síndrome de Estar Enfermo". Años después, desarrolló diversos experimentos sobre ejercicio físico extenuante en ratas durante su estancia para realizar un doctorado en la escuela de Medicina de la Universidad McGill. Sus estudios mostraron una serie de alteraciones como consecuencia de tal ejercicio extenuante, como por ejemplo la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Selye denominó al conjunto de estas alteraciones orgánicas "estrés biológico". Fue entonces cuando Selye consideró que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino el resultado de cambios fisiológicos, derivados de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente. Al continuar con sus investigaciones, planteó que no solamente los agentes físicos nocivos que actúan directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del

entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación, provocan el trastorno del estrés. Así, hace medio siglo, Hans Selye (1956) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior.

En la actualidad es prácticamente imposible escribir sobre estrés sin observar el poco acuerdo que existe en torno al cómo debería definirse tal concepto (cf Kahn y Byosiere, 1992). De hecho, en el ámbito psicológico existen formas tan diferentes, y en ocasiones contradictorias, de definir el término estrés (Peiró, 1999) que la palabra misma crea más confusión que clarificación (Beehr, 1995). Van Dijkhuizen (1980) en una revisión sobre el tema encontró más de 40 definiciones del estrés laboral, al menos ligeramente diferentes. Una de las principales razones para esta falta de acuerdo, responde al diverso número de disciplinas implicadas en la investigación sobre el estrés, tales como la biología, la psicología, la sociología y la epidemiología.

Esta falta de consenso en lo que al significado de la palabra estrés se refiere, es también aparente desde la amplia variedad de fenómenos que son examinados como investigación sobre estrés ocupacional. Bajo tal encabezamiento se han estudiado muchas reacciones de estrés diferentes, como por ejemplo cambios fisiológicos, insatisfacción en el trabajo, ansiedad, problemas sexuales, conducta autoritaria, absentismo, enfermedad, alcoholismo y accidentes (Holt, 1982). Por este motivo, varios autores consideran la imposibilidad o insustancialidad de definir el estrés, y algunos sostienen que el concepto de estrés no es más que algo vago, un término general que denota un cierto campo de investigación. Otros han ido incluso más lejos al rechazar definir el estrés algo más precisamente que denominándolo "*la cara oculta del trabajo*" (Holt, 1982, pág. 421) o señalando que se trata de un concepto por completo inútil cuyo uso debe ser abandonado.

Sin embargo, pese al desacuerdo sobre su exacta definición, la mayoría de los investigadores parecen estar de acuerdo en que el término estrés es utilizado de tres modos o maneras bastante diferentes (p. e. Cooper y Payne, 1988; Crandall y Perrewé, 1995; Elliott y Eisendorfer, 1982; Khan y Byosiere, 1992; Kasl, 1987; Lazarus, 1993; Semmer, 1996). Esos tres modos o maneras son: la aproximación del estímulo, la de la respuesta y la mediacional o transaccional. Algunos autores como Cox y Macay (1981) añaden una cuarta aproximación: aquella que conceptualiza el estrés como percepción, considerando que dicha experiencia surge de procesos perceptuales y cognitivos que producen secuelas fisiológicas o psicológicas (Lazarus, 1966). De la consideración de tales aproximaciones se ocupan los epígrafes que figuran a continuación.

## **1. La aproximación del estímulo**

Muchas teorías conciben el estrés en términos de estímulo, de una carga externa o demanda, un evento o situación que afecta al individuo y que es potencialmente dañino o perjudicial. Appley y Trumbull (1967) lo definen como situaciones nuevas e intensas, rápidamente cambiantes e inesperadas. Este uso del término puede ser encontrado ya en el siglo XIV (Lazarus, 1993). Khan (1985) y Khan y Byosiere (1992) observaron que esta visión del estrés era similar al cómo era definido desde la física y la ingeniería: cualquier fuerza o presión externa sobre un objeto. Así, Kahn (1985) señala que el término estrés hace referencia a las fuerzas externas o condiciones que se supone tienen, o han mostrado tener, posibles efectos negativos sobre el organismo. En este

contexto, Kasl (1987) distinguió entre estímulos objetivos y subjetivos, acercándose de este modo a la definición transaccional del estrés. Los estímulos objetivos son especialmente relevantes para la epidemiología ocupacional y se refieren a las condiciones ambientales objetivas, mientras que los subjetivos pueden ser definidos como las percepciones subjetivas o evaluaciones de las condiciones ambientales objetivas. No obstante, y como señalan entre otros autores como Buunk et al., (1998), en general, un evento o una situación potencialmente estresante no se denomina estrés, sino estresor.

## **2. La aproximación de la respuesta**

Desde diversas teorías y definiciones, el estrés es considerado como una respuesta psicológica o fisiológica del organismo a alguna clase de amenaza externa. La teoría de Selye (1956, 1978) constituiría el mejor ejemplo de esta aproximación. En este sentido, y como ya se ha señalado anteriormente, para este autor el estrés puede ser causado por una variedad de factores, y es una reacción no específica del organismo a una amenaza externa. El individuo intenta defenderse de tal amenaza por medio de un complejo de reacciones fisiológicas, que el autor denominó Síndrome de Adaptación General (GAS), en el que es posible identificar tres fases o estados. El primero es la reacción de alarma, donde el organismo se moviliza por medio de cambios fisiológicos y hormonales para autoprotgerse de la amenaza. Si el estresor se prolonga en el tiempo y existe la posibilidad de que pueda ser contrarrestado o neutralizado, comienza el estado de resistencia. Es este el período de adaptación óptima, donde el organismo ha activado los sistemas más adecuados para vencer la amenaza específica planteada por el estresor. Si la exposición al estresor continua, la energía de adaptación del organismo comienza a agotarse, y así se pone en marcha la etapa final de este proceso, denominada por el autor de agotamiento. Cuanto más a menudo se active el GAS, más negativas serán para el individuo las consecuencias en términos de fatiga, enfermedad y envejecimiento (Ivancevich y Matteson, 1980).

Sin embargo, la investigación en torno a la aportación de Selye, ha puesto de manifiesto que no se sostiene la idea de que eventos estresantes diferentes pongan en marcha el mismo patrón general de respuesta. Dependiendo de la naturaleza e interpretación de los estímulos y de la emoción que es experimentada, pueden tener lugar diferentes reacciones fisiológicas y hormonales (Hamberger y Lohr, 1984; Lazarus, 1993). Summers, DeCotiis y DeNisi (1995) definen el estrés como un sentimiento claramente desagradable que una persona experimenta cuando es forzada a desviarse de los patrones normales o deseados de funcionamiento. Matteson e Ivancevich (1987), por su parte, definen el estrés como *“una respuesta adaptativa, modulada por diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o evento que sitúe demandas especiales sobre una persona”* (p. 10).

## **3. La aproximación transaccional**

La conceptualización transaccional del estrés (Lazarus, 1985, 1993, 1999) centra su atención en los procesos cognitivos, evaluativos y motivacionales que intervienen entre el estresor y la reacción del individuo. El aspecto central de esta aproximación es que el estímulo potencialmente estresante puede llevar a respuestas emocionales diferentes, en función de las evaluaciones cognitivas realizadas por el individuo acerca de la situación y sus recursos. En su primer trabajo, Lazarus (1968) encontró tales

diferencias individuales en la respuesta a los estresores. Así, desde esta perspectiva se reconoce que los diversos estímulos tienen características distintas y que cada individuo tiene diferentes niveles de habilidad percibida para afrontar estos estímulos, diferentes percepciones de las demandas que tales estímulos suponen y de la importancia de afrontar dichas demandas (Beehr y Bhagat, 1985; McGrath, 1976).

Una ventaja importante de esta aproximación es que pone de manifiesto los procesos psicológicos que median los efectos de los estresores sobre el bienestar. Se coloca el fenómeno del estrés dentro de las cogniciones del individuo, lo que estimularía puntos de vista teóricos más refinados que aquellos que únicamente toman en consideración la naturaleza de los estresores o las reacciones a esos eventos. Los modelos transaccionales implican complejas relaciones entre las variables ambientales, las cogniciones individuales y los estresores en su relación con el bienestar. Estos modelos proponen que las variables individuales y sociales/organizacionales deberían ser estudiadas juntas para determinar la relación entre los estresores ocupacionales y el bienestar.

Sin embargo, la otra cara de la moneda es que la mayoría de los estudios que han empleado tal perspectiva se basan solamente en medidas de autoinforme, tanto para los eventos estresantes como para las reacciones a esos eventos. Esto significa que, a menudo, la ocurrencia de un evento, su percepción y la reacción emocional del individuo a dicho evento, no son claramente distinguibles. Algo que lleva a que sea difícil realizar conclusiones en torno al orden causal de la asociación entre los factores situacionales y las reacciones individuales. No obstante, los modelos de estrés que sostienen un planteamiento interaccionista y transaccional son cada vez más relevantes (Peiró, 2001), de tal modo que en la actualidad son numerosas las definiciones del estrés desde esta perspectiva. Así, consideran que el estrés se origina a partir de situaciones de trabajo demandantes que son difíciles de controlar para la gente implicada (Karasek y Theorell, 1990; Landsbergis, Schurman, Israel, Schnall, Hugentobler, Cahill y Baker, 1993). De hecho, las modernas teorías del estrés generalmente son transaccionales en naturaleza (p. e. Cox, 1988; Caplan y Van Harrison, 1993; Edwards, 1991; Hobfoll, 1998).

Desde esta perspectiva, el estrés es visto como una continua transacción entre las demandas y limitaciones externas, apoyos, recursos internos y valores, en la cual el individuo se esfuerza para mantener la balanza en equilibrio (Cox y MacKay, 1981). El estrés sólo se caracteriza adecuadamente si se toma en consideración tanto la situación ambiental, como la particular relación en la que se encuentra el individuo respecto de esa situación a lo largo del tiempo (Lazarus y Folkman, 1984). Definiciones destacables dentro de esta aproximación, son también la de French, Cobb, Caplan, Van Harrison y Pinneau (1976, p. 3), quienes definen el estrés como *“cualquier característica del ambiente laboral que suponga una amenaza para el individuo – ya sea demandas excesivas o recursos insuficientes para cubrir sus necesidades. El estrés también se refiere a un desajuste entre la persona y su ambiente”*. Por su parte, McGrath (1976) conceptualizó el estrés como el resultado de que las demandas ambientales excedan las capacidades y recursos de la persona, bajo condiciones en las que las consecuencias de cumplir, o no cumplir, las demandas pueden producir una diferencia sustancial en recompensas o costes.

En este punto destacan dos modelos generales de estrés que emplean una perspectiva mediacional o transaccional: el de Lazarus y Folkman (1984), un modelo cognitivo sobre el estrés y el afrontamiento que ha ejercido una notable influencia, y el modelo de conservación de recursos de Hobfoll (1988, 1989, 1998). De acuerdo con Lazarus y Folkman (1984) el estrés psicológico es una ‘relación entre la persona y el ambiente, que es evaluada por la persona como excediendo sus recursos y poniendo en peligro su bienestar’ (p. 21). Lazarus y Folkman distinguen entre tres tipos de evaluación cognitiva: primaria, secundaria y reevaluación. La evaluación primaria se refiere a el juicio de si la situación es benigna, irrelevante o estresante, y si la situación percibida es amenazadora (una potencial pérdida), o perjudicial (una pérdida actual) o desafiante (una potencial ganancia). La evaluación secundaria tiene que ver con la percepción de oportunidades para la acción, y el afrontamiento de una situación estresante. La reevaluación hace referencia a cambios en la evaluación, basados ya sea en nueva información del ambiente, o en procesos cognitivos de afrontamiento, donde, por ejemplo, una experiencia amenazadora es reevaluada como un desafío.

El modelo de Hobfoll (1988,1989, 1998) de conservación de recursos es, en muchos sentidos, bastante similar al modelo de Lazarus. Hobfoll (1989) señaló que ‘la gente se esfuerza por retener, proteger y construir recursos y lo que es amenazante para ellos es la potencial o la actual pérdida de esos recursos valiosos’ (p. 516). El autor distinguió varias clases de recursos, incluyendo objetos (p. e. tener una casa), características personales (p. e. tener una alta autoestima) condiciones (p. e. estar empleado) y energías (p. e. tiempo o dinero). Una situación será considerada como estresante cuando se experimente una potencial o actual (presente) pérdida de recursos, o cuando no se obtenga una ganancia de recursos tras haber realizado una inversión (de recursos). En contraste con el modelo de Lazarus y Folkman, Hobfoll plantea que estas amenazas y actuales pérdidas no deberían ser evaluadas de un modo puramente subjetivo, sino que estas evaluaciones deberían ser validadas utilizando estándares objetivos y socialmente compartidos acerca de qué constituye una pérdida. Esto significa que desde este modelo se puede distinguir mejor que en la mayoría de perspectivas transaccionales entre los estresores y las reacciones de estrés, lo cual es una importante ventaja del mismo. Más aún, el modelo hace predicciones sobre la conducta humana no sólo en situaciones de alto estrés, cuando se procura prevenir la pérdida de recursos, sino también en las de bajos, cuando la gente intenta ganar y acumular recursos.

En resumen, actualmente la concepción más extendida del estrés es la transaccional que se focaliza en los procesos cognitivos, evaluativos y mediacionales que intervienen entre el estresor y la reacción de estrés. El estímulo potencialmente estresante puede conducir a diferentes respuestas emocionales en diferentes individuos, dependiendo de su valoración cognitiva de la situación y de sus recursos. Un aspecto muy importante es que los procesos psicológicos median los efectos de los estresores sobre el bienestar.

#### **IV. ESTRÉS LABORAL, ESTRESORES Y *STRAIN***

Un aspecto relevante a la hora de considerar la conceptualización del estrés laboral tiene que ver con la distinción y clarificación de los conceptos de estrés, estresor y *strain*/distrés. Sirva como ejemplo el hecho frecuente de que, a un nivel cotidiano y en nuestro idioma, a menudo la palabra estrés se utiliza tanto para referirse al proceso en sí,

como a sus consecuencias. Sin embargo, y como señalan algunos autores resulta recomendable utilizar la palabra estrés para referirse no a una variable específica, sino al área de interés e investigación (Beehr, 1995; Jex et al., 1992; McGrath, 1976) o como señala Beehr (1987) para hacer referencia a aquellas situaciones en las cuales los elementos del puesto, por sí mismos o en combinación con otros, lleven a una mala salud y/o malestar individual, o supongan factores de riesgo que hagan más probable dicha mala salud y/o malestar. Por tanto, el ‘estrés’ como tal haría referencia a un proceso en donde se incluyen tanto los estresores como las reacciones adversas (*strain*) de esos estresores sobre la persona o grupo. En este sentido, Schaufeli y Salanova (2002) definen el estrés laboral como un proceso en donde intervienen estresores o demandas laborales de diversa índole, consecuencias del estrés (o *strain*), y también recursos, tanto de la persona como del trabajo. Recursos cuya ausencia puede convertirse en un estresor más, mientras que su presencia puede amortiguar los efectos dañinos de los estresores. Por su parte, el término estresor laboral sería el término a utilizar para referirse a las variables ambientales del entorno de trabajo que se estima son la causa del *strain* o distrés. Estos últimos términos serían los adecuados para hacer referencia a las reacciones adversas para la salud y el bienestar, derivadas de la exposición a los estresores. Habitualmente éste ha sido el uso que se le ha conferido a dichos términos en la investigación precedente (Rodríguez, 1998).

Los estresores se han definido de modos diversos. Hochwarter, Perrewé y Kent (1995) consideran que los estresores son demandas ambientales objetivas y percibidas. Para French et al. (1976), el término estresor estaría haciendo referencia a las fuentes del estrés, tales como la tarea misma. Kahn y Byosiére (1992) utilizan este concepto para referirse a los estímulos (condiciones o eventos) que evocan respuestas indicativas de estrés – cambios fisiológicos perjudiciales, síntomas físicos, tensiones psicológicas, etc.-. Estos autores señalan además, que debido al amplio rango de diferencias individuales cualquier estímulo puede, en principio, provocar una respuesta de estrés en una persona concreta. No obstante el interés de los investigadores se dirige hacia aquellos estímulos que generan dichas respuestas en la mayor parte de los individuos. Según estos autores serían tales estímulos los que pueden ser denominados adecuadamente como “estresores”, o dicho de otro modo, aquellos estímulos producidos en el puesto de los que se derivan consecuencias negativas, ya sean físicas o psicológicas, para una parte significativa de las personas expuestas a ellos (Rodríguez, 1998). Hamberger y Lohr (1984) destacan diversas definiciones, como por ejemplo estímulos que dan lugar a un fuerte intento de adaptación, estímulos que son desagradables, que llevan a una reacción de estrés, o cualquier problema que una persona necesita resolver. Para Buunk et al. (1998), un estresor es “*cualquier evento, situación o cognición que puede evocar una emoción negativa en el individuo*” (pág. 158). Una de las consideraciones a realizar en este punto, tiene que ver con que cada estresor es sólo un estresor en un sentido probabilístico, como ya señalara Lazarus (1985). Pocos eventos o situaciones dan lugar a reacciones o emociones negativas en todas las personas bajo todas las condiciones. Además, la naturaleza de los estresores puede variar ampliamente, desde problemas de todos los días hasta situaciones problemáticas de trabajo prolongadas (Bailey y Bhagat, 1987), y pueden ser también ideas pensamientos y percepciones.

En el marco de la Prevención de Riesgos Laborales, los estresores laborales harían referencia a los ‘riesgos psicosociales’ que se manifiestan en el trabajo. Tales estresores deben ser correctamente evaluados para su adecuada prevención e

intervención en materia psicosocial. Schaufeli y Salanova (2002) señalan que los estresores o riesgos psicosociales se pueden categorizar en dos grandes grupos, demandas laborales y (falta de) recursos. (1) Las demandas laborales aluden a aquellos aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren esfuerzo sostenido, y están asociados a ciertos costes fisiológicos y psicológicos (por ejemplo, el agotamiento). Algunas demandas psicosociales son la sobrecarga cuantitativa (ej. tener demasiado trabajo que hacer en el tiempo disponible), o el conflicto de rol (ej. tener que responder a demandas que son incompatibles entre si). (2) Los recursos personales y laborales, son aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que resultan funcionales en la consecución de las metas, reducen las demandas laborales y estimulan el crecimiento y desarrollo personal y profesional. Existen dos tipos de recursos: personales y laborales. Los recursos personales hacen referencia a las características de las personas tales como autoeficacia profesional. Por otra parte, los recursos laborales, son entre otros, el nivel de autonomía en el trabajo, el feedback o retroalimentación sobre las tareas realizadas, y la formación que oferta la organización.

A modo de resumen puede señalarse que el elemento central de una experiencia de estrés laboral es la potencial relación causal entre las características del trabajo o lugar de trabajo (estresores) y la mala salud y/o bienestar del trabajador o empleado (*strain*/distrés). O dicho de otro modo las experiencias de estrés se producen a consecuencia de un conjunto de situaciones ambientales o personales (fuentes de estrés, estresores o riesgos psicosociales). La percepción de tales situaciones por parte del individuo pone en marcha la experiencia de estrés, constituyendo el origen de toda una serie de emociones y procesos, y dando lugar en último término a diversas consecuencias y resultados (*strain* o distrés) (Peiró, 2001).

#### **IV. SÍNTESIS Y CONCLUSIONES**

Pese a que la investigación sobre el estrés ocupacional continúa creciendo rápidamente, y captando el interés no sólo de los investigadores sino también de los gobiernos (p.e. Ley de prevención de Riesgos Laborales (B. O. E. 10-11-1995) y las organizaciones internacionales, resulta necesario precisar que a juicio de diversos autores no se cuenta todavía con una definición comúnmente aceptada en lo que al concepto de estrés se refiere. Esta falta de acuerdo bien pudiera responder al diverso número de disciplinas implicadas en la investigación sobre el estrés, tales como la biología, la psicología, la sociología y la epidemiología, y a la amplia variedad de fenómenos que son examinados como investigación sobre estrés ocupacional: cambios fisiológicos, insatisfacción en el trabajo, ansiedad, problemas sexuales, conducta autoritaria, absentismo, enfermedad, alcoholismo y accidentes.

El objetivo fundamental de este artículo era aportar luz para la clarificación de un tema que ha recibido mucha atención científica, y que a la vez es un problema social y económico: el estrés laboral. Y que quizá por su gran alcance, en muchas ocasiones se ha constreñido a una especie de cajón-de-sastre en donde 'todo cabe'. En este trabajo hemos ofrecido en primer lugar una breve perspectiva histórica en lo que al estudio de tal experiencia psicológica se refiere, para posteriormente describir las principales aproximaciones conceptuales y delimitar las diferencias existentes entre los conceptos de estrés, estresor y *strain*, intentando aportar mayor clarificación a estos conceptos.

Podemos concluir que pese al desacuerdo sobre su exacta definición, la mayoría de los investigadores parecen estar de acuerdo en que el término estrés es utilizado de tres modos o maneras bastante diferentes: la aproximación del estímulo, la de la respuesta y la mediacional o transaccional. Entre ellas, es la aproximación transaccional la que cuenta con mayor apoyo empírico y fuerza teórica. Desde esta aproximación, se reconoce que los diversos estímulos pueden llevar a respuestas emocionales diferentes en función de las evaluaciones cognitivas realizadas por el individuo acerca de la situación y sus recursos, admitiéndose además la existencia de diferencias individuales en lo que a la habilidad percibida para afrontar esos estímulos se refiere. En este punto destacan dos modelos generales de estrés que emplean una perspectiva mediacional o transaccional: el de Lazarus y Folkman (1984), un modelo cognitivo sobre el estrés y el afrontamiento que ha ejercido una notable influencia, y el modelo de conservación de recursos de Hobfoll (1988, 1989, 1998). Modelos que en muchos sentidos son similares, si bien y en contraste con el modelo de Lazarus y Folkman, Hobfoll plantea que las amenazas y actuales pérdidas no deberían ser evaluadas de un modo puramente subjetivo, sino también utilizando estándares objetivos y socialmente compartidos acerca de qué constituye una pérdida. Así desde este modelo se puede distinguir mejor que en la mayoría de perspectivas transaccionales entre los estresores y las reacciones de estrés.

Por último y en lo que respecta a la distinción y clarificación de los conceptos de estrés, estresor y *strain*/distrés, podemos concluir que resulta recomendable utilizar la palabra estrés para referirse al proceso en donde existen determinadas características del trabajo que suponen factores de riesgo y que llevan a una mala salud y/o malestar individual (ansiedad, burnout, etc) y también organizacional (absentismo, disminución de la productividad, etc). El término estresor laboral aludiría a esas características del trabajo que pueden llegar a convertirse en factores de riesgo psicosocial y que se estima son la causa del *strain* o distrés. Estos últimos términos son las reacciones adversas relacionadas con la salud y el bienestar individual y organizacional, derivadas de la exposición a los estresores. En este proceso de estrés laboral, cabe resaltar también el papel de los amortiguadores de las consecuencias negativas de esos estresores como son la existencia de recursos tanto laborales (autonomía, apoyo social, etc) como personales (estrategias de coping, autoeficacia, etc).

## BIBLIOGRAFÍA

- ALFREDSSON, L. y THEORELL, T. (1983). "Job characteristics of occupations and myocardial infarction risk: Effect of possible confounding factors". *Social Science and Medicine*, 17, 1497-1503.
- APPLEY, M. H. y TRUMBULL, R. (1967). "On the concept of psychological stress". En M. H. APPLEBY y R. TRUMBULL (Eds.), *Psychological Stress*, (págs. 1-13). New York: Appleton Century Crofts.
- BAILEY, J. M. y BHAGAT, R. S. (1987). "Meaning and measurement of stressors in the work environment: An evaluation". En S. V. KASL y C. L. COOPER (Eds.), *Stress and health: Issues in research methodology*. Chichester: John Wiley & Sons.
- BEEHR, T. A. (1987). "The themes of social-psychological stress in work organizations: from roles to goals". En A. W. RILEY y S. J. ZACARRO (Eds.), *Occupational stress and organizational effectiveness* (págs. 71 – 102). New York: Praeger Press.
- BEEHR, T. A. (1995). *Psychological stress in the workplace*. New York: Routledge.

- BEEHR, T. A. y BHAGAT, R. S. (1985). *Human stress and cognition in organizations*. Chichester: Wiley.
- BONGERS, P. M., WINTER, C. R. DE, KOMPIER, M. A. y HILDEBRANDT, V. H. (1993). "Psychosocial factors at work and musculoskeletal disease". *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 19, 297-312.
- BUUNK, B. P., JONGE, J. DE, YBEMA, J. F. y WOLF, J. DE (1998). "Psychosocial aspects of occupational stress". En P. J. D. DRENTH y THIERRY, H. (Eds.), *Handbook of Organization and work Psychology*, (2<sup>nd</sup> edition) (págs. 145-182). Hove, England: Psychology Press/Erlbaum (UK), Taylor & Francis.
- CAPLAN, R. D. y VAN HARRISON, R. (1993). "Person-environment fit theory. Some history, recent developments and future directions". *Journal of Social Issues*, 49, 253-275.
- CARAYON, P. (1993). "Job design and job stress in office workers". *Ergonomics*, 36, 5, 463 – 477.
- COOPER, C. L. y MARSHALL, J. (1976). "Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health". *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- COOPER, C. L. y PAYNE, R. L. (Eds.) (1988). *Causes, coping and consequences of Stress at Work*. Chichester: Wiley & Sons.
- COX, T. (1988). "Psychobiological factors in stress and health". En S. FISHER y J. REASON (Eds.), *Handbook of life stress, cognition and health*. Chichester: Wiley & Sons.
- COX, T. y MACKAY, C. J. (1981). "A transactional approach to occupational stress". En J. Corlett y J. Richardson (Eds.), *Stress, productivity and work desing*. Chichester, John Wiley & Sons.
- CRANDALL, R. y PERREWE, P. L. (1995). *Occupational stress: A handbook*. Washington: Taylor & Francis.
- DIJKHUISEN, N. VAN (1980). *From stressors to strains*. Lisse: Swets and Zeitlinger.
- DOLLARD, M. F. (1997). *Work stress: Conceptualisations and implications for research methodology and workplace intervention*. Work and Stress Research Group, Whyalla.
- EDWARDS, J. R. (1991). "Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique". En C. L. COOPER e I. T. ROBERTSON (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, (vol. 6, págs. 283-357). Chichester: Wiley.
- ELLIOT, G. R. y EISENDORFER, C. (Eds.) (1982). *Stress and human health: Analysis and implications of research*. New York: Springer.
- FRANKENHAUESER, M., y GARDELL, B. (1971). "Underload and overload in working life: Outline of a multidisciplinary approach". *Journal of Organizational Behavior*, 12, 595-608.
- FRENCH, J. R. P. y KHAN, R. L. (1962). "A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health". *Journal of Social Issues*, 18, 1-47.
- FRENCH, J. R. P. y CAPLAN, R. D. (1970). "Psychosocial factors in coronary heart disease". *Industrial Medicine*, 39, 31-45.
- FRIEDMAN, N. y ROSENMAN, R. H. (1974). *Type A Behavior and your heart*. Nueva York: Knopf.
- GRÜNDEMANN, R. W. M., NIJBOER, I. D. y SCHELLART, A. J. M. (1991). *Arbeidsgebondenheid van WAO-intrede. Deelrapport 1: Resultaten van de enquête onder WAO-ers*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgekegenheid.

- HACKMAN, J. R. y LAWLER III, E. E. (1971). "Employee reactions to job characteristics". *Journal of Applied Psychology Monograph*, 55, 259 – 286.
- HACKMAN, J. R. y OLDHAM, G. R. (1976). "Motivation through the design of work: Test of a theory". *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- HAMBERGER, L. K. y LOHR, J. M. (1984). *Stress and stress management: Research and applications*. New York: Springer.
- HOBFOLL, S. E. (1988). *The ecology of stress*. New York: Hemisphere Publishing Corporation.
- HOBFOLL, S. E. (1989). "Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress". *American Psychologist*, 44, 513-524.
- HOBFOLL, S. E. (1998). *Stress, culture and community: The psychology and philosophy of stress*. New York: Plenum.
- HOBFOLL, S. E. (2001). "The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing Conservation of Resources Theory". *Applied Psychology: An International Review*, 50, 337-370.
- HOLT, R. R. (1982). "Occupational stress". En L. GOLDBERGER y B. BREZNITZ (Eds.), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects*. New York: The Free Press.
- HOCHWARTER, W. A., PERREWÉ, P. L. y KENT, R. L. (1995). "The impact of persistence on the stressor-strain and strain-intentions to leave relationships : A field examination". En R. CRANDALL. y P. L. PERREWE (Eds). *Occupational stress: A handbook* (págs. 153- 166). Washington: Taylor & Francis.
- HOUTMAN, I. L.D., BONGERS, P. M., SMULDERS, P. G. W. y KOMPIER, M. A. J. (1994). "Psychosocial stressors at work and musculoskeletal problems". *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 20, 139 – 145.
- IVANCEVICH, J. M. y MATTESON, M. T. (1980). *Stress at work: A managerial perspective*. Glenview, IL: Scott, Foresman & Co.
- JEX, S. M., BEEHR, T. A. y ROBERTS, C. K. (1992). "The meaning of occupational stress items to survey respondents". *Journal of Applied Psychology*, 77, 623-628.
- JOHNSON, J. V. (1986). *The impact of workplace social support, job demands and work control. Environmental and Organizational Psychology Research Reports, 1*. Universidad de Estocolmo.
- JOHNSON, J. V. y HALL, E. M. (1988). "Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the swedish working population". *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342.
- JOHNSON, J. V. (1996). "Conceptual and methodological developments in occupational stress research: An introduction to state-of-the-art reviews I". *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 6-8.
- JONGE, J. DE (1995). *Job autonomy, well-being and health: A study among Dutch health care workers*. Tesis Doctoral. Datawyse, Maastricht.
- JONGE, J. DE y KOMPIER, M. A. (1997). "A critical examination of the demand-control-support model from a work psychological perspective". *International Journal of Stress Management*, 4, 235-25.
- JONGE, J. DE, MULDER, M. J., y NIJHUIS, F. J. N. (1999). "The incorporation of different demand concepts in the job Demand – Control Model: Effects on health care professionals". *Social Science and Medicine*, 48, 1149-1160.
- KAHN, R.L. (1985). *On the conceptualization of stress. A scientific debate: How to define stress research. National Institute of Mental Health, Center for Prevention Research*. Washington, DC: US Department of Health and Human Services, Public Health Service.

- KAHN, R. L., WOLFE, D. M., QUINN, R. P., SNOEK, J. D. y ROSENTHAL, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- KAHN, R. L. y BYOSIERE, P. (1992). "Stress in organizations". En M. D. DUNNETTE y L. M. HOUGH (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, (vol. 3, págs. 571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- KARASEK, R. A. (1976). *The impact of the work environment on life outside the job*. Tesis Doctoral. Cambridge: MA. Disponible en el Servicio Nacional de Información Técnica. Número de orden PB-263-073.
- KARASEK, R. A. (1979). "Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign". *Administrative Science Quarterly*, 24, 285 – 378.
- KARASEK, R. A. y THEORELL, T. (1990). *Healthy work: Stress productivity and the reconstruction of working life*. Basic Books, New York.
- KASL, S. (1987). "Methodologies in stress and health: Past difficulties, present dilemmas, future directions". En S. KASL y C. L. COOPER (Eds.), *Stress and Health: Issues in Research Methodology* (págs. 307-318). Chichester: Wiley & Sons.
- KATZ, D. y KHAN, R. (1966). *Social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- KOMPIER, M. A. J. (1996). *Bus drivers: Occupational stress and stress prevention* (Working paper). Geneva: International Labour Office.
- KORNHAUSER, A. (1965). *Mental health and the industrial worker*. New York: Wiley.
- LANDSBERGIS, P. A, SCHURMAN, S. J., ISRAEL, B. A., SCHNALL, P. L., HUGENTOBLE, M. K., CAHILL, J. y BAKER, D. (1993). "Job stress and heart disease: Evidence and strategies for prevention". *New Solutions*, Summer, 42-58.
- LAZARUS, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- LAZARUS, R. S. (1968). "Stress". En D. L. SILLS (Ed.), *International Encyclopaedia of the social sciences*, (vol. 15). New York: MacMillan.
- LAZARUS, R. S. (1985). *Stress, appraisal and coping capacities. A scientific debate: How to define stress research*. National Institute of Mental Health, Center for Prevention Research. Washington, DC: US Department of Health and Human Services, Public Health Service
- LAZARUS, R. S. (1993). "From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks". *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21.
- LAZARUS, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer.
- LAZARUS, R. S. y FOLKMAN, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- McGRATH, J. E. (1976). "Stress and behaviour in organizations". En M. D. DUNNETTE (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, (págs. 1351 – 1395). Chicago: Rand McNally.
- MATTESON, M. E. e IVANCEVICH, J. (1987). *Controlling work stress*. San Francisco: Jossey-Bass.
- MARTÍN, P. (2002). *Demandas y recursos del ambiente laboral: una extensión del modelo demandas – control*. Tesis Doctoral. Universidad de Valencia.
- PAOLI, P. (1992). *First European Survey of the Work Environment 1991-1992*. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo. Dublin.
- PAOLI, P. (1997). *Second European Survey on Working Conditions 1996*. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo. Dublin.
- PEIRÓ, J. M. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid. Pirámide.

- PEIRÓ, J. M. (2001). "El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva". *Prevención, Trabajo y Salud*, 13, 1-12.
- RODRÍGUEZ, I. (1998). *Estrés laboral y bienestar psicológico en jóvenes trabajadores: una revisión del modelo demandas-control en función del género*. Tesis doctoral. Valencia.
- SALANOVA, M. CIFRE, E. Y MARTÍN, P. (1999). 'El proceso de tecnoestrés y su prevención (I y II)'. *Revista de Salud, Trabajo y Prevención*, 1, 18-28 y 2, 4-12.
- SALANOVA, M., SCHAUFELI, W.B., LLORENS, S., PEIRÓ, J.M., Y GRAU, R. (2000). "Desde el 'burnout' al 'engagement': ¿una nueva perspectiva?". *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, (2), 117-134.
- SAUTER, S. L., HURRELL, J. J. Jr. y COOPER, C. L. (1989). *Job Control and Worker*. Health Chichester: Wiley & Sons.
- SCHAUFELI, W. B. y BUUNK, B. P. (1996). "Professional burnout". En M. J. SCHABRACK, J. A. M. WINNUBST y C. L. COOPER (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology* (págs. 311-346). Wiley and Sons: Chichester.
- SCHAUFELI, W. B., MASLACH, C. y MAREK, T. (1993). *Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research*. New York: Taylor & Francis.
- SCHAUFELI, W.B. Y SALANOVA, M. (2002). "La evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo". *Revista de Prevención, Trabajo y Salud*, 20, 4-9.
- SCHELLART, A. J. M., KAAR, I. VAN HET y GRÜNDEMANN, R. W. M. (1993). *The work related character or work disablement* (Informe no. 2). Den Haag: SDU.
- SELYE, H. (1956). *The Stress of Life*. McGraw-Hill, New York.
- SELYE, H. (1976). *Stress*. Utrecht: Het Spectrum.
- SEMMER, N. (1996). "Individual differences, work stress and health". En M. J. SCHABRACQ, J. A. M. WINNUBST y C. L. COOPER (Eds.), *Handbook of work and health psychology* (págs. 51-86). Chichester: John Wiley & Sons.
- SIEGRIST, J., PETER, R., JUNGE, A., CREMER, P y SEIDEL, D. (1990). "Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: Prospective evidence from blue – collar men". *Social Science and Medicine*, 31, 1127-1134.
- SÖDERFELT, B., SÖDERFELT, M., MUNTANER, C., O'CAMPO, P., WARG, L. y OHLSON, C. (1996). "Psychosocial work environment in human service organizations: A conceptual analysis and development of the demand-control model". *Social Science and Medicine*, 42, 1217 – 1226.
- SOUTHON, G. y BRAITHWAITE, J. (1998). "The end of professionalism?". *Social Science and Medicine*, 46, 23 – 28.
- SPECTOR, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- STOUFFER, S. A., SUCHMAN, E. A., DE VINNEY, L. C., STAR, S. A. y WILLIAMS, R. M. (1949). *The American soldier: Adjustment during army life, vol. I*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- SUMMERS, T. P., DeCOTIIS, T. A. y DeNISI, A. S. (1995). "A field study of some antecedents and consequences of felt job stress". En R. CRANDALL y P. L. PERREWÉ (Eds.), *Occupational stress: A handbook*, (págs. 113-128). Washington DC: Taylor & Francis.
- THOMPSON, M. S. y COOPER, C. L. (2001). "A rose by any other name ...: A commentary on Hobfoll's Conservation of Resources Theory". *Applied Psychology: An international review*, 50, 370-380.
- TURNER, A. N. y LAWRENCE, P. R. (1971). *Industrial jobs and the worker: An investigation of response to task attributes*. Boston: Harvard University.

- VAERNES, R. J., MYHRE, G., HOMMES, T., HANSEN, I y TONDER, O. (1991).  
“Relationships between stress, psychological factors, health and immune levels among military aviators”. *Work & Stress*, 5, 5-16.
- UEHATA, T. (1991). “Karoshi due to occupational stress-related cardiovascular injuries among middle-ages workers in Japan”. *Japanese Science of Labour*, 67, 20 – 28.
- ZURRIAGA, R., MARTÍN, P., TORRES, M. J., LUQUE, O. y GONZÁLEZ, P. (1998).  
“Estrés laboral y sus consecuencias”. Trabajo presentado en las *Primeras Jornadas sobre la investigación en Psicología Social y de las Organizaciones: logros y perspectivas*. Valencia, 22 de Octubre de 1998.