

Grado en Relaciones Laborales

Facultad de Derecho

Universidad de La Laguna

Curso: 2019/20

Convocatoria: julio

LA PREVENCIÓN Y LA PROTECCIÓN DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO
PREVENTION AND PROTECTION OF STRESS AT WORK

Realizado por los alumnos D^a. Natalia Expósito González y D^o. Kevin C. Rodríguez Siverio.

Tutorizado por la Profesora Dra. D^a. Sarai Rodríguez González.

Departamento: Derecho Público y Privado Especial y Derecho de la Empresa.

Área de conocimiento: Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.

ABSTRACT

This project addresses the study of one of the main psychosocial risks in our current work field, work stress, being the cause of a great impact on the health of many workers and organizations in our society, increasingly marked by globalization, instability and continuous technological change. We have carried out a rigorous analysis of the concept and general concept of work stress, of the factors that impact it, such as the characteristics of the job position, the way in which tasks are carried out, working conditions, the use of new technologies, etc., as well as the symptoms and related effects, concluding by stressing the importance of the prevention of this risk, focusing on its assessment, management and intervention.

An individual suffers stress at work when he is unable to face what he perceives as excessive demand, because he does not have the necessary resources to develop his/her tasks, or having them, because he is not able to manage them.

The cluster of stressors experienced over a long period of time can lead to Burnout Syndrome, also studied in the present work, along with its judicial treatment. This pathology results in physical, mental, and emotional exhaustion that often affects workers exposed to high and constant levels of stress.

The effects of stress on individuals, when it's perceived as a threat, can be very harmful and devastating to the worker, so actions must be taken against it, leading to their reduction or elimination through strategies contained in our legislation, influencing the organizational factors of the work. In this context, both employer and workers should also cooperate to

identify, manage, and take effective action on stress problems in the workplace.

Key Words: psychosocial risk, stress, burnout, stressors, health, prevention.

RESUMEN (entre 150 y 350 palabras)

El presente TFG aborda el estudio de uno de los riesgos psicosociales más frecuentes en nuestro panorama laboral actual, el estrés laboral, causante de un gran impacto en la salud de multitud de trabajadores y organizaciones de nuestra sociedad, cada vez más marcada por la globalización, la inestabilidad y el continuo cambio tecnológico. Hemos llevado a cabo un riguroso análisis del concepto y de las nociones generales del estrés laboral, de los factores que inciden en él, como son las características del puesto de trabajo, la forma en la que se desarrollan las tareas, las condiciones laborales, el uso de las nuevas tecnologías, etc., así como de los síntomas y consecuencias que lo acompañan, para finalizar plasmando la importancia de la prevención de este riesgo, centrándonos en su evaluación, gestión e intervención.

Un individuo sufre estrés en el trabajo cuando no es capaz de afrontar lo que percibe como una demanda excesiva, por no disponer de los recursos necesarios para ello, o disponiendo de estos, por no ser capaz de gestionarlos.

El cúmulo de factores estresores experimentado durante un largo periodo de tiempo puede dar lugar al Síndrome de Burnout, estudiado

también en el presente trabajo, junto con su tratamiento judicial. Esta patología se traduce en un agotamiento físico, mental y emocional que suele afectar a trabajadores expuestos a altos y constantes niveles de estrés.

Los efectos que produce el estrés sobre los individuos, cuando se percibe como una amenaza, pueden ser muy nocivos y devastadores, por lo que se debe actuar frente a este, propiciando su reducción o eliminación mediante estrategias recogidas en nuestra legislación, que influyan en los factores organizativos del trabajo. En este contexto, tanto el empresario como el trabajador, también deben cooperar en su conjunto para identificar, gestionar y tomar medidas eficaces con respecto al problema de estrés en el ámbito laboral.

Palabras clave: riesgo psicosocial, estrés, burnout, estresores, salud, prevención.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
1. EL ESTRÉS LABORAL	10
1.1 El estrés como riesgo psicosocial en el trabajo	10
1.2 Estresores laborales	12
1.3 Nuevas formas de estrés asociadas a las nuevas tecnologías: la necesaria desconexión digital	16
1.4. El burnout o síndrome de estar quemado en el trabajo	19
2. EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL: ESPECIAL REFERENCIA A LA SALUD DE LA PERSONA TRABAJADORA Y SU RELACIÓN DE TRABAJO	24
2.1 Consecuencias del estrés laboral	24
2.2. La perturbación de la salud de la persona trabajadora derivada del estrés: efectos en el contrato de trabajo	26
2.2.1. Síntomas del estrés laboral	28
2.2.2. La suspensión del contrato de trabajo derivada de una situación laboral	30
3. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL	32
3.1 Marco normativo de la prevención de riesgos laborales	32
3.2. Evaluación del estrés laboral	35
3.2.1. Estresores del ambiente físico	38
3.2.2. Contenido del puesto	39
3.2.3. Contenido del trabajo	40
3.3. Estrategias de afrontamiento del estrés laboral	41

3.3.1. Reducción del estrés desde el punto de vista del trabajador	43
3.3.2. Reducción del estrés desde el punto de vista del empresario u organización	44
4. CONCLUSIONES	46
5. BIBLIOGRAFÍA	49
6. FUENTES ELECTRÓNICAS	52

INTRODUCCIÓN

Este TFG titulado “La Prevención y La Protección del Estrés en el Trabajo” aborda las diferentes cuestiones sobre el estrés que sufren los trabajadores en las organizaciones. El objetivo de este trabajo es analizar las características, las causas y las consecuencias de un riesgo psicosocial muy común en nuestra sociedad, haciendo hincapié en su evaluación y prevención.

El estudio de los riesgos psicosociales ha adquirido especial transcendencia en los últimos tiempos al afectar a gran parte de la población mundial, tanto es así que el estrés laboral ha llegado a concebirse como la pandemia del siglo XXI. Esto se debe a que, actualmente, la actividad laboral se desarrolla bajo una deficiente organización del trabajo y en condiciones cada vez más desfavorables, causando gran impacto en la salud de los trabajadores. Surge así la necesidad de protección frente a este riesgo mediante la adopción de medidas preventivas adecuadas que permitan la mejora del entorno de trabajo, y que garanticen la salud, tanto de los empleados como de las propias organizaciones.

El estrés laboral provoca el 30% de las bajas laborales en España. Así lo confirma el dato estadístico de “Horizonte 2020: organizaciones más humanas que generan valor” organizado por la Fundación “máshumano” en conjunto con el Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT). Este estudio apunta a que el 60% de las bajas laborales en Europa son por estrés, y solo en el ámbito español computan en un 30%.

La diversidad de cambios a los que está sujeto el panorama laboral hoy en día, cada vez más ligado a apostar por un entorno informatizado y dependiente, se traduce en un incremento de la competencia y de las exigencias para las organizaciones. Según el Instituto Nacional de Estadística (INE), el 59% de los trabajadores en España sufre algún tipo de estrés en el trabajo. Esto se debe a diversos estresores que tienen que ver con la sobrecarga de trabajo, con la excesiva responsabilidad, con el clima relacional que se puede dar en el entorno, y con la sobrevaloración de las nociones de éxito o fracaso que cada trabajador tiene de sus tareas diarias. Como consecuencia, el estrés en el trabajador reduce en más del

60% sus niveles de rendimiento y atención, además de repercutir en otros ámbitos de su vida cotidiana.

Para la realización de esta investigación se han utilizado multitud de publicaciones electrónicas, como libros, en especial monografías, artículos de revistas, webs de organismos oficiales, legislación, noticias jurídicas, sentencias, así como informes y documentos breves, como son las Notas Técnicas de Prevención. Tras realizar una lectura comprensiva de estas fuentes de información, se han extraído las ideas y conclusiones principales, con las que se ha ido fundamentando el texto. Por otro lado, se ha consultado una gran diversidad de autores, lo que ha permitido el conocimiento y el estudio de los diferentes puntos de vista existentes acerca del tema tratado, a partir de los cuales se ha plasmado, en la medida de lo posible, un razonamiento propio.

El TFG se estructura en tres grandes apartados. El primer apartado se dedica al estrés laboral en su sentido más amplio. Para una mejor comprensión de este tipo de afección, se hace referencia al concepto de estrés como riesgo psicosocial, a los principales estresores laborales, a las nuevas formas de estrés asociadas a las nuevas tecnologías, cada vez más presentes en nuestro día a día, y al concepto de burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo, así como a su calificación jurídica. En segundo lugar, se exponen los efectos que tiene el estrés laboral en la salud de los trabajadores haciendo referencia a las consecuencias en las que puede desembocar, las cuales no sólo son aparentes en el centro de trabajo, sino también en otros ámbitos de la vida, así como a los síntomas que lo acompañan, tanto individuales como organizativos. En tercer lugar, y no con menor importancia, se citan las técnicas mediante las que se puede llevar a cabo la evaluación del estrés laboral, así como las diversas formas de evitar, disminuir o eliminar sus efectos, partiendo de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, que se constituye como un pilar fundamental en nuestro ordenamiento al establecer unas pautas esenciales de actuación y coordinación.

Finalmente, el último apartado se dedica a la exposición resumida de las principales conclusiones a las que se ha llegado.

En lo que respecta a la autoría, este trabajo ha sido realizado por Natalia Expósito González y Kevin Rodríguez Siverio. La primera, es autora de la redacción de los subepígrafes 1.1 “El estrés como riesgo psicosocial en el trabajo”, 1.2 “Estresores laborales” y 1.4 “El burnout o síndrome de estar quemado en el trabajo” pertenecientes al primer bloque, así como del subepígrafe 2.2.1. “Síntomas del estrés laboral”, del segundo bloque, y de los subepígrafes 3.2 “Evaluación del estrés laboral” y 3.3 “Estrategias de afrontamiento del estrés laboral” encuadrados en el tercer bloque. El segundo, es autor de los subepígrafes 2.1 “Consecuencias del estrés laboral”, 2.2 “ La perturbación de la salud de la persona trabajadora derivada del estrés: efectos en el contrato de trabajo”, y 2.2.2 “La suspensión del contrato de trabajo derivada de una situación laboral” pertenecientes al segundo bloque, y de los restantes subepígrafes del último bloque. El subepígrafe 1.3 “Nuevas formas de estrés asociadas a las nuevas tecnologías: la necesaria desconexión digital” perteneciente al primer bloque, se ha realizado conjuntamente. Las conclusiones primera, segunda y cuarta, han sido elaboradas por Natalia, y la tercera, quinta y sexta, por Kevin.

1. EL ESTRÉS LABORAL

1.1 El estrés como riesgo psicosocial en el trabajo

Antes de definir lo que es el estrés laboral debemos hacer una breve mención a los riesgos psicosociales, que tienen una gran influencia sobre este concepto. Es necesario aclarar que no podemos dar una definición exacta de riesgos psicosociales, ya que la ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales¹ (en adelante, LPRL), no distingue entre tipos de riesgos que sufre el trabajador. Lo que sí debemos saber es que los riesgos psicosociales se consideran riesgos laborales². Asimismo, el artículo 4 de dicha ley define riesgo laboral como “*la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo*”. El riesgo psicosocial está determinado por la probabilidad y la gravedad de sus consecuencias.

Clasificar los riesgos psicosociales que se dan en el ámbito laboral es una tarea compleja, pero podemos distinguir y mencionar los principales, como la violencia laboral, el acoso, tanto sexual como laboral (mobbing), la inseguridad contractual, el estrés y el síndrome de Burnout³. Aunque todos son importantes y afectan gravemente a la salud de los trabajadores, nos centraremos en los dos últimos, que constituirán el objeto de nuestro estudio.

Concretamente, el estrés laboral, se encuentra entre los problemas contemporáneos más desafiantes en materia de seguridad y salud en el trabajo e impacta significativamente en la salud de las personas, las organizaciones y las economías nacionales, siendo el riesgo psicosocial más global⁴. Cada vez es más habitual que los trabajadores lo experimenten en alguna etapa de su vida, posicionándose así como el segundo problema de salud más

¹Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269, de 10 de noviembre de 1995.

²RAMOS RAMOS, P.: *Análisis de los riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de burnout (2a. ed)*, Ed.ICB, Madrid, 2012, pág. 17.

³MORENO JIMÉNEZ, B. y BÁEZ LEÓN, C.: *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*, Ed: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, UAM, Madrid, 2010, pág. 22 y siguientes.

⁴EU-OSHA: “Riesgos psicosociales y estrés en el trabajo”. Disponible en <https://osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-risks-and-stress> (consultado el 20 de marzo de 2020).

frecuente entre los mismos después de los trastornos musculoesqueléticos⁵. Por esta razón se hace tan indispensable actuar mediante la adopción de medidas para prevenirlo, las cuales desarrollaremos a lo largo del trabajo.

En cuanto a su definición, existen muchas, atendiendo a los diferentes puntos de vista de expertos y organismos. Por un lado, la OIT lo considera “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”⁶, por otro, la Comisión Europea lo define como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”⁷. Cabe destacar que cuando esta situación se cronifica, se produce el síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout, concepto que analizaremos más adelante.

Lo expuesto nos hace observar que aun siendo el estrés una sensación subjetiva, que puede ser experimentada de diferente forma por cada persona, las definiciones que le hacen referencia comparten una posición común. En primer lugar, el hecho de considerarlo como una reacción negativa que se hace presente a partir de un daño relacionado con el trabajo y, en segundo lugar, el origen de este daño, que es la incapacidad del trabajador para afrontar las exigencias laborales, las cuales percibe como demandas excesivas que no se corresponden con sus capacidades, recursos y/o necesidades.

Sin embargo, hay que resaltar que a pesar de que el término “estrés” se asocia generalmente con una emoción negativa, existen muchos estudios que hacen referencia al mismo como una vivencia positiva que puede resultar beneficiosa para el trabajador,

⁵Disponible en <https://www.insst.es/estres-laboral> (consultado el 21 de marzo de 2020).

⁶OIT: *Estrés en el trabajo: un reto colectivo, Día Mundial de la Seguridad y La Salud En El Trabajo*, Ed. Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, 2016, pág. 2.

⁷MORENO JIMÉNEZ, B. y BÁEZ LEÓN, C.: “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”, *op.cit.*, pág. 22.

creándose así una distinción entre dos términos: “eustrés” o estrés positivo, considerado como un estrés bueno, que permite al individuo aumentar su nivel de rendimiento, percibiendo la situación estresante como un desafío y no como una amenaza, y “distrés” o estrés negativo, que se manifiesta a partir de una demanda muy intensa o prolongada de actividad, causando daños físicos y psicológicos⁸.

Aun existiendo esta diferenciación, podemos considerar que existe una conexión entre ambos conceptos. En un principio podemos experimentar el “eustrés”, que provoca una estimulación en nuestro organismo, ayudándonos a responder de manera eficaz a una situación eventual caracterizada por una demanda mayor a la habitual, pero si este nivel de estrés se va incrementando, llegará un momento en el que el organismo no podrá enfrentarlo, ya que se requerirá un esfuerzo excesivo y la activación de innumerables recursos fisiológicos, cognitivos, emocionales y conductuales de los que no dispondremos, dando lugar así al “distrés”. Este tipo de estrés negativo será el que estudiaremos en profundidad.

1.2 Estresores laborales

Los factores estresores son aquellas fuentes que generan estrés. En general, las situaciones de estrés suelen darse por un cúmulo de varios factores, y no solo por uno, entre los que podemos distinguir⁹:

- Factores individuales o internos: dependen de la propia personalidad y de la vida de cada uno.
- Factores laborales o externos: están relacionados con el lugar de trabajo del individuo y las situaciones que se presentan en el mismo. Nos centraremos especialmente en estos últimos.

En primer lugar, mencionaremos la definición que dio la OIT en 1984 para hacer referencia al término “estresores laborales”, considerándose así como “interacciones entre el

⁸DEL HOYO DELGADO, M.A.: *Estrés Laboral*, Ed. Instituto Nacional De Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid, 2004, pág. 6.

⁹DE LA CRUZ RUBIO, M.: *Manual de Riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout. Formación para el empleo*, Ed. CEP, S.L., Madrid, 2011, pág. 39.

medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral”. El término ha ido evolucionando con el paso del tiempo, siendo actualmente “factores de riesgo psicosocial” (peligros psicosociales), el más utilizado¹⁰.

Teniendo esto en cuenta, podemos decir que el entorno laboral está conformado por un conjunto de factores psicosociales estresantes interdependientes que actúan sobre el trabajo. Estos pueden ser numerosos y de diferente naturaleza; de esta manera, los sistemas de organización, los aspectos físicos y la calidad de las relaciones humanas en las empresas, se convierten en variables que impactan sobre el clima psicosocial de esta y sobre la salud física y mental de sus trabajadores¹¹.

Cabe destacar que los factores psicosociales son complejos, ya que, atendiendo a la definición de la OIT sobre este concepto, vemos que no sólo están constituidos por variables del entorno laboral, sino que, además, representan las percepciones y experiencias del trabajador. Aun así, podemos hacer una distinción de dichos factores desencadenantes del estrés en el trabajo¹²:

En relación con la organización del trabajo:

- La estructura organizacional: una buena estructura organizativa del trabajo, así como la adecuada gestión de los Recursos Humanos, son clave para el éxito de una organización. El tipo de estructura establecido, la jerarquía de poder y la autoridad son aspectos que influyen en el clima laboral y en el riesgo de sufrir estrés.

¹⁰OIT: *Estrés en el trabajo: un reto colectivo, Día Mundial de la Seguridad y La Salud En El Trabajo.*, op. cit., págs. 2 y 3.

¹¹URIBE PRADO, J.F.: *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*, Ed. El Manual Moderno, México, 2015, pág. 15.

¹²En la relación de los factores desencadenantes del estrés se toma la clasificación y las definiciones de los mismos siguiendo a DE LA CRUZ RUBIO, M.: *Manual de Riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout. Formación para el empleo*, op. cit., págs. 41-43.

- Función y cultura organizativa: la cultura de una organización marca la diferencia de una empresa, ya que esta representa sus creencias, valores, hábitos, actitudes... Aspectos como una comunicación pobre, la falta de definición de objetivos organizativos, así como bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, puede ser fuente de estrés.

- Horarios de trabajos: aspectos como el trabajo a turnos y nocturnos, horarios inflexibles, impredecibles o largos, se constituyen como un factor estresor para el trabajador, repercutiendo, además, en su tiempo de ocio y vida social.

- Inestabilidad laboral: la contratación temporal y/o a media jornada, puede provocar incertidumbre, estrés e inseguridad en el trabajo, así como el descenso de la dedicación y la satisfacción en el mismo.

- Clima laboral: las malas relaciones interpersonales dentro de la empresa, tanto con los compañeros, como con los superiores, pueden dar lugar a un ambiente laboral negativo lleno de conflictos, constituyéndose este como un estresor, y llegando incluso a provocar situaciones de violencia y acoso, en los peores casos.

- Estilo de dirección inadecuado: el estilo de dirección influye en diferentes variables organizativas como la conflictividad laboral, el clima organizacional y el estrés laboral. Si los supervisores ejercen un liderazgo autocrático o muestran una actitud abusiva frente a sus subordinados, será más probable que estos experimenten tensión y estrés.

- Políticas de Recursos Humanos inadecuadas: aspectos como la ausencia de ascensos y promoción profesional, la falta de planes de formación, la mala selección de personal, bajas remuneraciones percibidas como injustas, entre otros, se consideran factores estresores.

- Ausencia de medidas de conciliación de la vida laboral y familiar: el conflicto trabajo-familia puede convertirse en un foco de estrés, al existir un desequilibrio entre el tiempo que se dedica al trabajo y el destinado a la familia, siendo este muy escaso.

En relación con las características del puesto de trabajo:

- Carga y ritmo de trabajo: tanto el defecto de tareas como el exceso de las mismas, pueden ser un estresor, siendo este último el más frecuente. En el primer caso, el trabajador podría sentirse infrautilizado, al considerar que su trabajo está por debajo de sus capacidad y aptitudes. Su puesto carecería de significado para él, al no adecuarse a sus competencias. En el segundo, el trabajador podría experimentar altos niveles de presión al producirse un desajuste entre el volumen de trabajo y sus capacidades, recursos y tiempo disponible para hacerle frente, además del esfuerzo físico y mental al que se vería sometido. Es habitual que, en ambas situaciones, el trabajador se sienta desmotivado, al darse una discordancia entre sus expectativas y las tareas a desarrollar.

- Control y autonomía en la tarea: es importante que el trabajador pueda, en cierta medida, elegir la planificación y el desarrollo de su trabajo, controlando así sus propias tareas. Una baja participación en cuanto a la toma de decisiones, así como la incapacidad de influir en el método y ritmo de trabajo, desembocará en una disminución de la motivación y un aumento del estrés.

- Ambigüedad de rol: es necesario que el trabajador sepa cuál es su papel en la organización y que este esté bien definido, si por el contrario, esta información es inadecuada y poco clara, bien por ser incompleta, bien por ser interpretable de varias maneras, o bien por ser muy cambiante, el trabajador sentirá incertidumbre y estrés, ya que los puntos de referencia que tendrá para desempeñar su labor serán escasos o confusos¹³.

- Conflicto de rol: se produce cuando existen demandas y exigencias contrapuestas o incompatibles entre sí, o demandas que el trabajador no quiere cumplir, bien porque no se ajustan a lo que entiende como su rol o bien porque van en contra de sus creencias y valores, provocando así dificultad en la toma de decisiones, tensión y desconfianza hacia la organización¹⁴.

¹³INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 388: “Ambigüedad y conflicto de rol”, pág. 2.

¹⁴*Idem*, págs. 3 y 4.

- Falta de adaptación al puesto: puede ocurrir que el puesto no se ajuste a las capacidades del trabajador y/o que la formación de adaptación al puesto sea deficiente.

- Grandes responsabilidades: la naturaleza del cargo y las responsabilidades que acompañan a este son otro factor a tener en cuenta. A mayor responsabilidad, mayor nivel de estrés sentirá el trabajador, al ser consciente de las consecuencias que podrían tener sus errores para la organización.

- Trabajar en un contexto físico peligroso: la ejecución constante de tareas peligrosas, bien por su contenido o bien por las condiciones en las que se desempeñan, también se constituye como una fuente de estrés.

1.3. Nuevas formas de estrés asociadas a las nuevas tecnologías: la necesaria desconexión digital

Como hemos visto, pueden ser muchos los estresores presentes en el entorno laboral que dan lugar a estrés e influyen significativamente en la salud de los trabajadores. En este contexto, las nuevas tecnologías también juegan un papel importante. Es cierto que han facilitado la transformación y el desarrollo de muchos ámbitos de la vida, entre los que se encuentra la relación laboral, pero asimismo han influido negativamente en los trabajadores, haciéndolos más propensos a una excesiva utilización y dependencia de estas, desembocando en el padecimiento de patologías, como es el estrés.

Hablamos de la presencia de tecnoestrés, es decir, de una nueva clase de estrés laboral que deriva de una mala adaptación para tratar con las tecnologías de la información y comunicación (TIC) de manera saludable¹⁵. Este se define como “un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no

¹⁵Disponible en <https://www.insst.es/-/que-es-el-tecnoestres-> (consultado el 29 de mayo de 2020).

placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC". El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo diferencia varios tipos de tecnoestrés, como¹⁶ :

- La tecnoansiedad: caracterizada por altos niveles de activación fisiológica no placentera, síntomas de tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC, y pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia con las mismas. La tecnofobia es un tipo concreto de tecnoansiedad que se basa en el miedo y la ansiedad hacia la TIC.
- La tecnofatiga: caracterizada por sentimientos de cansancio, agotamiento mental y cognitivo debidos al uso de la tecnología, y creencias de ineficacia con el uso de TICs.
- La tecnoadicción: caracterizada por una incontrolable compulsión de utilizar TIC en "todo momento y en todo lugar", y durante largos períodos de tiempo. Quienes la sufren quieren estar al día de los últimos avances tecnológicos y acaban siendo "dependientes" de la tecnología, convirtiéndose esta en el centro de sus vidas.

En cuanto a las causas del tecnoestrés, según un estudio del Observatorio de Prevención de Riesgos Laborales, se produce por el desajuste entre la necesidad de los trabajadores de usar las TIC en el trabajo, y los recursos de lo que disponen para desarrollarlo, como, por ejemplo, el móvil, el email, ordenadores portátiles o tablets. En un entorno laboral excesivamente informatizado y dependiente de las nuevas tecnologías, como lo son actualmente la mayoría, los trabajadores deben dominarlas. Estas, al cambiar constantemente, requieren de un periodo de adaptación y un continuo proceso de aprendizaje, lo que provoca que los trabajadores no logren sentirse lo suficientemente preparados. A ello hay que sumarle la exigencia de su uso continuado que en ocasiones se extiende fuera del horario laboral e invade la vida personal¹⁷.

¹⁶INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 730: "Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial", pág. 1.

¹⁷CINFA: Dossier de prensa, VII estudio CINFASALUD: "Percepción y hábitos de la población española en torno al estrés", 2017, pág. 10.

En cuanto a sus consecuencias, destacan la fatiga visual y tensión, problemas de concentración y rendimiento, posturas inadecuadas, discusiones de pareja, insuficiencia de tiempo para salir con los amigos, pérdidas de horas de sueño, accidentes laborales, estrés y ansiedad¹⁸.

En definitiva, las TICs se encuentran presentes tanto en el ámbito personal, como en el familiar y laboral, y su uso excesivo se ha convertido en la realidad diaria de nuestra sociedad. Según el estudio mencionado, tres de cada diez trabajadores españoles conciben las nuevas tecnologías como una fuente de estrés, debido principalmente a la imposibilidad de desconectar. Un ejemplo de ello son los correos o llamadas que reciben fuera de su horario laboral. Por esta razón, y para salvaguardar la salud de los trabajadores, se hace necesario el fomento de la desconexión digital, entendida como “el derecho para el trabajador de no tener ningún contacto con herramientas digitales relacionadas con su trabajo durante el tiempo de descanso”¹⁹. Este derecho se encuentra regulado en el artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPD), y garantiza a los trabajadores el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones e intimidad personal y familiar.

Esta norma deroga la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como el Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos. La finalidad de la Nueva LOPD, tiene por objeto en primer lugar, adaptar el ordenamiento español al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), y en segundo lugar, garantizar un repertorio de derechos digitales a los ciudadanos para permitir conservar su honor y su intimidad personal y familiar, así como el pleno ejercicio de sus derechos, conforme a lo

¹⁸*Ibidem*.

¹⁹PURCALLA BONILLA, M. A.: “Control tecnológico de la prestación laboral y derecho a la desconexión de los empleados: Notas a propósito de la Ley 3/2018, de 5 de diciembre”, *Revista Española de Derecho del Trabajo*, núm. 218, 2019, pág. 2.

establecido en el artículo 18.4 de la Constitución. Dentro de este contexto de la desconexión digital, la LOPD ha permitido añadir un nuevo artículo; concretamente el 20 bis al texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores que establece en su forma literal: “*Los trabajadores tienen derecho a la intimidad en el uso de los dispositivos digitales puestos a su disposición por el empleador, a la desconexión digital y a la intimidad frente al uso de dispositivos de videovigilancia y geolocalización en los términos establecidos en la legislación vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales*”.

Por otra parte, hay que destacar que el derecho a la desconexión digital no es un derecho independiente, sino que representa la unión de una serie de derechos y principios fundamentales del ordenamiento jurídico, como son el derecho de intimidad, el derecho de conciliación de la vida personal y laboral, el derecho a la salud, y el derecho a la prevención de riesgos laborales. Con este último guarda una estrecha relación, ya que su fin principal es evitar o reducir el riesgo de fatiga informática de los trabajadores. Asimismo se concibe como un derecho flexible, ya que las modalidades de ejercicio del mismo deben atender a la naturaleza y objeto de la relación laboral, y ceñirse a lo establecido en la negociación colectiva, o a lo acordado entre la empresa y los representantes de los trabajadores, si no la hubiera²⁰.

1.4. El burnout o síndrome de estar quemado en el trabajo

Como hemos mencionado anteriormente, cuando el estrés laboral se convierte en crónico, pasamos a hablar de “síndrome de Burnout” o “síndrome de estar quemado por el trabajo”. Se hace necesario destacar la publicación que hizo la OMS en mayo de 2019 acerca de la nueva “Clasificación Internacional de Enfermedades” (CIE-11), que entrará en vigor

²⁰MUÑOZ RUIZ, A.B: “El derecho a la desconexión laboral: un derecho estrechamente vinculado con la prevención de riesgos laborales” en CORREA CARRASCO, M. Y QUINTERO LIMA, M. J.: *Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales*, Ed. Servicio de Biblioteca de la Universidad Carlos III, Madrid, 2020, págs.114-118.

en 2022, y en la cual se incluye el síndrome de Burnout. Este ya se encontraba recogido en el manual anterior (CIE-10) como un “problema relacionado con la dificultad en el control de la vida”, mientras que ahora se reconoce como un problema relacionado con el trabajo, ubicándose así en el apartado “problemas asociados con el empleo y el desempleo” y denominándose “síndrome de desgaste profesional”. El nuevo encuadre de esta afección es de vital importancia, ya que se asocia exclusivamente al contexto laboral y no a experiencias relacionadas con otras áreas de la vida, algo que facilita su diagnóstico y prevención²¹ Asimismo, la CIE-11 lo describe como “el resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito”,²² caracterizado por:

- Falta de energía o agotamiento.
- Aumento de la distancia mental con respecto al trabajo.
- Sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo.
- Disminución de la eficacia laboral.

El psicólogo estadounidense, Herbert Freudenber²³, que trabajaba como asistente voluntario en una clínica para toxicómanos, fue quien describió por primera vez este concepto, en 1974, al observar en su trabajo que muchos voluntarios, tras transcurrir un período de tiempo entre uno y tres años, presentaban una serie de síntomas comunes como agotamiento, pérdida de energía, desmotivación, irritabilidad, depresión y cinismo. De esta forma definió el Burnout (“estar quemado”, “consumido”, “apagado”) como una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador²⁴.

²¹Disponible en <https://www.insst.es/-/sindrome-del-trabajador-quemado-burnou-1> (consultado el 19 de abril de 2020).

²² Disponible en <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#http%3a%2f%2fid.who.int%2fcd%2fentity%2f129180281> (consultado el 19 de abril de 2020).

²³CARLIN, M. Y GARCÉS DE LOS FAYOS RUIZ, E.J.: “El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo”, *Anales de Psicología*, nº1, vol. 26, Universidad de Murcia, 2010, pág. 169.

²⁴INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 704: “Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación, pág. 2.

Por otra parte, Maslach y Jackson²⁵ lo consideraron un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducido rendimiento que puede ocurrir entre individuos que desempeñan algún tipo de trabajo asistencial. Estas psicólogas basaron la descripción en tres variables: en primer lugar, el agotamiento emocional, reflejado en la fatiga crónica, trastornos del sueño, sensación de vacío, sentimiento de imposibilidad de ofrecer algo a los demás, síntomas físicos difusos, y propensión a enfermedades, especialmente mentales; en segundo lugar, la despersonalización, manifestada a través de sentimientos negativos hacia las personas, tanto hacia los compañeros de trabajo como hacia los usuarios, así como desinterés por lo relacionado con la actividad profesional y sentimientos de culpa, aislamiento, conducta evasiva, reducción del trabajo, automatismo y rutina estereotipada, y en tercer y último lugar, la baja realización personal, traducida en sentimientos de fracaso, impotencia e insuficiencia, autoevaluación negativa, baja autoestima, falta de reconocimiento y sobrecarga permanente. Asimismo, Maslach y Jackson publicaron un cuestionario llamado “Maslach Burnout Inventory” (MBI) que mide la severidad del desgaste profesional con el objetivo de frenarlo a tiempo. Esta herramienta, siendo la más utilizada actualmente, evalúa en qué grado está presente en el individuo la sintomatología que da lugar a identificar la presencia del síndrome²⁶.

En definitiva, y basándonos en lo expuesto, podemos decir que el “síndrome de burnout”, que ha sido estudiado durante décadas, es una enfermedad, actualmente reconocida como tal, cuya causa es el trabajo, y cuyas consecuencias afectan gravemente a la salud, siendo el agotamiento físico y mental, su principal característica. Este agotamiento se produce cuando los trabajadores sienten que no pueden dar más de sí, y se presenta como una respuesta al estrés laboral crónico.

²⁵LÄNGLE, A.: “El burnout (desgaste profesional), sentido existencial y posibilidades de prevención” *Revista de Psicología*, Nº 3, Vol. 2, repositorio UCA, 2006, págs. 6 y 7.

²⁶INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 705: “Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención”, pág. 4.

Suele afectar sobre todo a profesionales que trabajan con personas, como por ejemplo, educadores, trabajadores sociales, profesionales sanitarios, policías.... es decir, a los “profesionales de la ayuda”, cuyo objetivo principal es ofrecer servicios humanos directos e importantes para la persona-cliente²⁷, aunque también es cierto que cada vez es más frecuente entre trabajadores con empleos distintos a estos, que están sometidos a excesivos y constantes niveles de estrés.

El síndrome de Burnout ha sido, en muchas ocasiones, objeto de denuncia ante los tribunales. Existe la probabilidad de que este trastorno desemboque en una incapacidad para continuar con el trabajo, que puede ser temporal, pero también permanente, llegando incluso a categorizarse como total o absoluta. Debido al estrés crónico, el trabajador puede llegar al punto de no ser capaz de hacer frente a sus tareas, convirtiéndose ésta en causa de baja laboral. Hay que destacar que en este procedimiento es fundamental determinar el origen laboral, por lo que se hace necesario acreditar los padecimientos, que deben tener ciertas características, así como el nexo causal entre éstos y la relación laboral²⁸, es decir, el trabajador deberá probar la relación de causalidad entre la realización del trabajo y el daño causado.

El artículo 157 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (en adelante, LGSS), considera enfermedad profesional “*la que se contrae a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe y que esté provocada por la acción de los elementos y sustancias que se indiquen en dicho cuadro para cada enfermedad profesional*”, es decir, no basta con que la causa radique en la propia actividad laboral, sino que además tiene que existir una norma en la que, previamente, se

²⁷DEL CARMEN CANO, M.; MOLINA NAVARRETE, C.; MARTÍN CHAPARRO, M.P.; VERA MARTÍNEZ, J.J.: “Nuevos retos de la políticas de salud laboral en las organizaciones de trabajo una aproximación al estrés laboral y al burnout en clave psicosocial”, *Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, Nº 75, 2004, pág. 201.

²⁸Disponible en <http://noticias.juridicas.com/actualidad/noticias/14013-el-sindrome-burn-out-de-agotamiento-en-el-trabajo-es-responsable-de-numerosas-denuncias/> (consultado el 4 de mayo de 2020).

hubiera identificado la enfermedad como prototípica del trabajo en cuestión²⁹. Teniendo esto en cuenta, aunque la OMS haya clasificado el síndrome de burnout como una enfermedad asociada con el empleo, no puede catalogarse como enfermedad profesional, ya que en el cuadro aprobado por ley³⁰ no se hace mención alguna sobre esta patología. Sin embargo, sí podemos referirnos a ella como una enfermedad del trabajo, entendida, en este caso, como aquella enfermedad no incluida en el catálogo de Enfermedades Profesionales que tiene “causa exclusiva” la ejecución del trabajo. Por otra parte, debemos atender al artículo 156.2 e) de LGSS, el cual expresa que tendrán la consideración de accidente de trabajo: “*Las enfermedades que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo*”.

Teniendo esto en cuenta, podemos entender el síndrome de Burnout como una enfermedad del trabajo que se califica a su vez como accidente laboral. Esta determinación se basa en el daño que causa al trabajador el estrés experimentado durante un largo periodo de tiempo como respuesta al cúmulo de varios factores estresores. Dicho daño se puede traducir en problemas de salud, tanto físicos, como psicológicos, o en infartos, en los peores casos. Son muchos los litigios en los que el trabajador ha logrado demostrar el vínculo entre esta patología y el contexto laboral, otorgándosele así la categoría de accidente de trabajo.

Un ejemplo de ello es la Sentencia del Juzgado de lo Social de Andalucía de Sevilla, de 01 de junio de 2017³¹, en la que el Tribunal Superior de Justicia consideró el síndrome del trabajador quemado como accidente laboral. A pesar de que la trabajadora, directora de fábrica, se mostraba como una persona perfeccionista y autoexigente, se reconoció el nexo causal entre el síndrome y el tipo de trabajo que desarrollaba, el cual le sometía a un alto

²⁹SEMPERE NAVARRO, E.: “El estrés laboral como accidente de trabajo”, *Revista Doctrinal Aranzadi Social vol.paraf.IV83 parte Presentación*, 1999, pág.2

³⁰Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro. El síndrome de burnout no se encuentra en el anexo I como enfermedad profesional, ni siquiera en el anexo II, que hace referencia a las enfermedades cuyo origen profesional se sospecha y cuya inclusión en el cuadro de enfermedades profesionales podría contemplarse en el futuro.

³¹Sentencia núm. 1683/ 2017 de 1 de junio, Rec. 1607/2016, Aranzadi, Sevilla, 2017.

nivel estrés, provocándole reiterados episodios de incapacidad que se traducía en un trastorno depresivo recurrente de larga duración. Se demostró que esta depresión deriva de dicho estrés, de las excesivas presiones, de la mala gestión del trabajo por parte de la empresa y de las circunstancias de enfrentamientos en que se venía desarrollando su labor. Finalmente, estos procesos de incapacidad temporal se determinaron derivados de contingencia profesional, y se declaró a la trabajadora en situación de Incapacidad Permanente Total (IPT).

2. EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL: ESPECIAL REFERENCIA A LA SALUD DE LA PERSONA TRABAJADORA Y SU RELACIÓN DE TRABAJO

2.1 Consecuencias del estrés laboral

El estrés laboral no solo afecta al individuo (aspecto en el que nos centraremos más adelante), sino que las consecuencias negativas que provoca pueden tener incidencia también en el entorno que lo rodea, y en este caso enfocamos hacia la organización. Las empresas deben tomar consciencia de ello, no solo porque el trabajador debe gozar de una buena salud para mantener su calidad de vida, sino para que la propia organización funcione correctamente.

Las empresas en las que existe mayor índice de empleados que padezcan estrés laboral, tienen un mayor riesgo de obtener un menor nivel de rendimiento y productividad. Las consecuencias negativas derivadas del estrés laboral que pueden afectar a la empresa son las siguientes:

- Aumento del número de trabajadores que adquieren la baja médica por enfermedad o mayor número de veces que el empleado adquiere la baja durante el año.
- Absentismo laboral
- Disminución del rendimiento y de la productividad dependiente de los trabajadores.
- Aumento del riesgo de padecer accidentes de tipo laboral.
- Pueden existir en la plantilla conductas de tipo negativo como puede ser un deterioro en las

relaciones humanas entre los trabajadores, falta de iniciativa, desmotivación ante la colaboración de los proyectos...etc³².

El estrés laboral además de afectar al propio individuo y a la organización de trabajo en la que este desempeña su labor también afecta a el núcleo familiar del individuo tanto directamente (a la persona) como a sus integrantes familiares o sujetos de convivencia. Por ello, si la persona o personas encargadas en generar ingresos está pasando por situaciones estresantes en su lugar de trabajo, cualquiera sea su origen, su entorno inmediato podría comenzar a verse afectado, resquebrajándose la relación de pareja, lastimándose la relación padre – hijos, alternándose la visión que la persona tiene de sí mismo, ósea su autoestima podría disminuir y complicaría aún más la pronta superación de su estrés laboral, volviéndose un ciclo de nunca acabar, como un círculo vicioso. Es muy importante que todos los individuos que conforman el entorno de una persona que está pasando por un episodio de estrés laboral, aprendan a cómo manejar la serie de sintomatologías, signos y trastornos emocionales que el individuo que está afectado comenzará a presentar y así poder ayudarlo a superar mejor su estrés laboral no solo depende del individuo, si no que será trabajo de todos los integrantes del núcleo. Dentro de las afecciones psicológicas cognitivas que el Estrés Laboral puede causar está la falta de concentración, hay un fuerte desequilibrio emocional que provoca enojo cambios de humores o conductas violentas, incidiendo directamente en el entorno familiar y genera más estrés.

Debemos tener en cuenta que el estrés laboral se genera en el ámbito laboral, el cual no podemos como familiares o amigos, controlar, pero podemos generar un entorno más saludable y agradable en el hogar, donde el individuo afectado, pueda sentirse más relajado, más seguro, más amado y más comprendido.

Un aspecto muy importante que es necesario mencionar, es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental

³²MENDOZA, SAN RAFAEL: Enfermedades Laborales: Cómo afectan al entorno organizacional, 2013, págs 7-14.

originados por el estrés laboral, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera constante para obtener buenos resultados, como por ejemplo, mayor organización a modo personal, mejorar relaciones con los compañeros etc.³³.

2.2. La perturbación de la salud de la persona trabajadora derivada del estrés: efectos en el contrato de trabajo

Desde la perspectiva del individuo podemos deducir que el estrés puede considerarse como un elemento que puede llegar a aumentar la productividad. Esto lo consideramos si ese estrés actúa como un activador siempre y cuando sea un proceso de corta duración. Por ejemplo, en cuestiones de atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc. En cambio, si el estrés permanece en los individuos un largo periodo de tiempo, los recursos de estos se desgastan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

Las consecuencias negativas del estrés sobre el individuo son múltiples, y cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, además del empeoramiento de la calidad del trabajo y el rendimiento. La influencia negativa del estrés sobre la salud parte de los siguientes condicionantes³⁴:

- Por los cambios de hábitos relacionados con la salud, como por ejemplo el desajuste del horario de las comidas que puede deberse al continuo cambio de horarios proporcionados desde la entidad hacia el trabajador debido a la demanda en los distintos turnos de trabajo.
- Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune), lo cual podemos relacionar con situaciones de tensión e incertidumbre incluso situaciones de gran demanda en las cuales la ansiedad se relacione directamente con el nivel de estrés.

³³CARDENAS GONZALO, D.: “Un estudio de trabajo y estrés familiar a través de redes bayesianas”, Universidad de Burgos, 2017. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6036/MN8293>, págs, 10-18.

³⁴ALCALDE DE HOYOS, J.: “Estrés laboral” , informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo, plan integral de salud mental de Andalucía, 2010.

- Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud, escenarios como una excesiva carga de trabajo o el estar al mando de todo un equipo.

El estrés modifica los hábitos relacionados con salud, por lo que factores como pueden llegar a ser las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, e incitan a los individuos a tomar acciones como fumar, beber, o comer en exceso, y por el contrario el escenario de conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc se ven reducidas en mayor medida. En su conjunto produce un cambio en nuestros hábitos que afectan negativamente a la salud y nos llevan a desarrollar adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc.

También se señala a partir de este la alta activación fisiológica que, relacionada directamente con disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. a su vez, se apunta a que el estrés afecta directamente sobre otros sistemas como el de la inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer. Este también puede incidir sobre el individuo llevándolo a cometer o desarrollar una serie de sesgos o errores, así como la modificación de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud. Estos se traducen en los denominados trastornos de ansiedad. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar, con fuertes descargas autonómicas, temor a un ataque al corazón, etc.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales³⁵.

2.2.1. Síntomas del estrés laboral

Como hemos mencionado anteriormente, cuando el estrés se percibe como una amenaza, produce un desequilibrio en el organismo, por lo que éste, en consecuencia, reacciona mediante respuestas negativas. Estas respuestas se traducen en lo que llamamos síntomas.

Para abordar esta cuestión nos vamos a ayudar de un informe de investigación que redactó la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyo objetivo fue analizar la naturaleza, las causas, la repercusión y la gestión del estrés en el trabajo. Basándonos en el modelo de Cooper³⁶, plantearemos los síntomas propios del estrés laboral desde una doble naturaleza, haciendo una distinción entre síntomas individuales y síntomas organizativos.

Por un lado, entre los síntomas individuales, podemos destacar: el dolor de cabeza, dolor de pecho, tensión muscular, úlceras, aumento de la presión sanguínea, trastornos del sueño, irritabilidad, depresión, ansiedad, y alcoholismo, entre otros.

Como podemos observar, los efectos del estrés laboral son notables tanto en las funciones fisiológicas, como psicológicas y de comportamiento, es decir, se ven reflejados en nuestro organismo, estado de ánimo y forma de actuar. Además, cabe destacar que tales funciones están altamente relacionadas, por lo que un síntoma podría convertirse en el desencadenante de otro.

³⁵SEAS: "Ansiedad y estrés, órgano de expresión de la sociedad española para el estudio de la ansiedad y estrés en el trabajo, volumen 2, Andalucía, 2016

³⁶GRIFFITHS, A.; RIAL-GONZÁLEZ, E. Y COX, T.: *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*, Universidad de Nottingham Business School, Ed. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, Luxemburgo, 2005, págs. 44 y siguientes.

Una persona que sufre una situación de estrés en el trabajo podría recurrir al consumo de alcohol como medio de evasión de esta, así como de drogas o tabaco para sosegar la ansiedad y la tensión provocada por la misma. De esta forma lo confirma la OMS, haciendo referencia a un estudio que asoció la incapacidad de ingenieros y científicos de abandonar el hábito de fumar con el estrés laboral y el gran volumen de trabajo. Los cambios en los hábitos alimenticios, también se hacen presentes como un síntoma característico de este tipo de situaciones, siendo más frecuente la excesiva ingestión de alimentos que la pérdida de apetito³⁷.

El estrés laboral puede agravar o ser el desencadenante de enfermedades mentales, entre las que predominan, las depresiones, como bien hemos mencionado, llegando incluso a generar conductas orientadas al suicidio. El riesgo de padecer un trastorno depresivo es tres veces mayor entre los trabajadores que presentan un alto nivel de estrés laboral³⁸. Asimismo, puede ser el desencadenante de infartos, considerándose como un factor de riesgo, así como de accidentes graves.

Por otro lado, centrándonos en los síntomas organizativos, destacamos: el presentismo laboral, absentismo laboral, elevada fluctuación de personal, dificultades en las relaciones industriales, reducción del rendimiento y de la productividad, incremento de la conflictividad, empeoramiento del clima de trabajo, pérdida de competitividad, y aumento de siniestralidad, así como de bajas laborales, entre otros.

Haciendo un análisis más exhaustivo de dichos síntomas, hay que aclarar que el presentismo laboral hace referencia a “estar físicamente presente en el trabajo, pero ausente mental/cognitivamente”. Los trabajadores, aun estando enfermos, van a trabajar para asegurarse de que se les vea, influyendo negativamente en la productividad de la empresa y

³⁷KALIMO, RAIJA; EL BATAWI, MOSTAFA A.; COOPER, CARY L.: *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*, Ed. Organización Mundial de la Salud, Ginebra, 1988, págs. 27 y 28.

³⁸VIDAL LACOSTA, V.: *El estrés laboral: Análisis y prevención*, Ed. Prensas de la Universidad de Zaragoza, Zaragoza, 2019, pág. 45.

umentando sus posibilidades de sufrir estrés y otras patologías³⁹. Se hace necesario mencionar el Real Decreto-ley 4/2020, de 18 de febrero, que ha derogado el despido objetivo por faltas de asistencia al trabajo con fecha de efectos del 20 de febrero de 2020⁴⁰. Esta modificación se concibe como una garantía para los trabajadores, ya que si presentan problemas de salud no se verán presionados a acudir a su puesto de trabajo por miedo a ser despedidos, como pasaba anteriormente. Con este decreto las empresas no pueden despedir a un trabajador que esté de baja por causas objetivas.

El estrés laboral también ha favorecido el aumento de los niveles de absentismo y de bajas laborales en toda la UE. Según una encuesta⁴¹, muchas de las bajas laborales se asocian a problemas de salud relacionados con el propio trabajo, entre los que destacan principalmente los trastornos musculoesqueléticos y el estrés, lo que supone la pérdida de millones de días laborales al año.

Como vemos, los efectos del estrés laboral también son notables en la empresa y deterioran la salud de las organizaciones. Se hace indispensable resaltar la importancia de identificar y tratar los síntomas del estrés laboral, tanto a nivel individual, como a nivel organizativo, ya que, teniendo en cuenta lo expuesto, pueden ser leves, pero también muy graves, desembocando en consecuencias irreparables.

2.2.2. La suspensión del contrato de trabajo derivada de una situación laboral

Hablamos de aquellas situaciones en las que el trabajador no puede llevar a cabo su labor, bien por haber sufrido un accidente o por padecer una enfermedad. esta situación se encuentra regulada en el art. 169 de la LGSS, y recibe el nombre de incapacidad temporal. Cuando sufrimos estrés laboral y queremos cursar la correspondiente baja, esta debe

³⁹GERVAIS, R. L.: “Presentismo, una visión general”, 2017. Disponible en https://oshwiki.eu/wiki/Presenteeism:_An_overview (consultado el 26 de marzo de 2020).

⁴⁰Disponible en <https://www.iberley.es/temas/despido-objetivo-absentismo-laboral-derogado-12441> (Consultado el 16 de junio de 2020).

⁴¹Encuesta de la Fundación Europea de 1996, “Condiciones de trabajo en la Unión Europea”, mencionada en GRIFFITHS, A.; RIAL-GONZÁLEZ, E. Y COX, T.: *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*, op. cit., pág. 10.

expedirse a través un médico especialista, el cual puede ser capaz de realizar una peritación psicológica del estado del afectado. Esta peritación consiste en una serie de pruebas que pueden determinar de manera exhaustiva y sin generar más dudas de que verdaderamente existe este problema⁴².

Si es cierto que no existe “baja por estrés” en estos términos, puesto que se denomina “baja por depresión”. Se utiliza dicho término cuando el trabajador se encuentra imposibilitado temporalmente para desempeñar funciones laborales por motivos psicológicos, entre los cuales el más común es el anteriormente señalado, el estrés .

Esta baja por depresión cuyo fundamento se sustenta en el estrés, puede ser concedida, bien por el médico de familia que diagnostique la enfermedad, o bien por la mutua, dependiendo del motivo que la haya provocado y no debemos olvidar la importancia de justificarlo.

La presencia del estrés en el trabajo es fácilmente localizable y se puede diagnosticar, ya que presenta unos síntomas físicos y psicológicos que se pueden determinar y acreditar. El profesional puede confirmar o desmentir la presencia de estos síntomas y, con los resultados obtenidos por las pruebas a las que se somete al paciente, puede aconsejar a su paciente para que acuda a la vía judicial o no. Pues bien existen unos requisitos burocráticos que se deben cumplir para poder solicitarla:

- Estar dado de alta en la Seguridad Social y al corriente de pago de las cuotas en el caso de los trabajadores autónomos.
- En el caso de baja por contingencia común es necesarias una cotización previa de 180 días en los 5 años anteriores.
- Si se trata de una baja laboral por depresión en caso de contingencia profesional, no se requerirá un período de cotización previo.

En el caso de cumplir los requisitos y en el de que se aconseje la llegada a esta vía, se podría defender su derecho a una baja laboral con los resultados del informe pericial, que

⁴² Disponible en www.seg-social.es (Consultado el 15 de junio de 2020)

acredita que motivos suficientemente justificados para que sea necesaria una baja con un tratamiento y combatir el problema del paciente.

Normalmente cuando hablamos de vía judicial hacemos alusión a que los motivos que llevaron al paciente a cursar esta baja son problemas fundamentalmente relacionados con el acoso, mobbing, malas relaciones con los compañeros etc.. por lo que en este caso estaríamos hablando de una baja por contingencias profesionales.

Es cierto que también se pueden dar circunstancias personales o familiares que puedan conducir a este tipo de escenarios, como por ejemplo el padecer enfermedades graves, la muerte de algún familiar etc... por lo que en este caso estaríamos hablando de contingencias comunes.

A la hora de expedir dicha baja y que el origen de esta suponga que este protegida dentro de las contingencias comunes o profesionales, va a suponer para el trabajador notables diferencias importantes, ya que la normativa y los convenios colectivos mejoran las prestaciones económicas, de rehabilitación y de reincorporación al mundo laboral para las contingencias profesionales en mayor medida.

3. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

3.1 Marco normativo de la prevención de riesgos laborales

El acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral fue firmado por los interlocutores sociales en el plano europeo el 8 de octubre de 2004. Tiene como objetivo general proporcionar un marco adecuado a empresarios y trabajadores para identificar, prevenir y tomar medidas con respecto a los problemas del estrés en el ámbito laboral. Fue incorporado a nuestro ordenamiento por el (ANC) Acuerdo de Negociación Colectiva del 2005-06.

Este parte de la posición de que todos los lugares de trabajo pueden verse afectados por el estrés, lo que debe ser documentado por una evaluación de riesgos psicosociales, conforme prevé el artículo 16 PRL.

Entre sus objetivos específicos encontramos el incrementar la sensibilización de empleadores, trabajadores y representantes de trabajadores acerca del estrés relacionado con el trabajo y poner en el foco los indicadores del problema. Además de proporcionar un marco a empleadores y trabajadores para identificar y prevenir los problemas del estrés laboral.

Este acuerdo no pretende dar una lista específica de indicadores de estrés, aunque orienta sobre algunos de los signos causantes que pueden indicarnos que estamos enfrentándonos a este problema. La identificación del mismo constituye en primer paso para su prevención, y lo observamos como una evaluación de los factores que desencadenan el estrés laboral de manera indirecta.

La identificación de los indicadores del estrés requiere acudir a la metodología científica y técnica que se estime más oportuna. El acuerdo no establece qué opción es la más adecuada para seguir, pero sí dice que tal metodología implica un análisis de elementos esenciales como la organización del trabajo, el entorno o las condiciones de este entre otros.

Este acuerdo establece la opción de afrontar el problema a través de una evaluación general de los riesgos laborales o mediante políticas diferenciadas para el estrés así como otras medidas que tengan en cuenta los factores influyentes, así como los identificados con anterioridad. Dicha evaluación no se puede llevar a cabo de la misma manera que se abordan los demás riesgos laborales, de este modo hablamos de la multitud de los mismos y la alta complejidad. Por ello el Acuerdo Marco tiene en cuenta la complejidad de esta evaluación y recomienda acudir a expertos en prevención para afrontar dichos riesgos. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales consta de un conjunto de Principios de la Acción Preventiva, concretamente debemos acudir al art. 15 y en este encontramos el deber de protección frente a sus trabajadores. Estas son una serie de medidas de prevención que deben llevarse a cabo de manera obligatoria para proteger la salud e integridad física

además del bienestar general de la plantilla. El 6 de junio la Comisión Europea adoptó la Estrategia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo 2014-2020⁴³, indica cuáles son los principales retos y objetivos estratégicos para la seguridad y salud en el trabajo, así como las métodos para enfrentarnos a ello.

Esta nueva Estrategia pretende mejorar la situación de los Estados miembros de la UE en materia de promoción de la salud de los trabajadores. Para ello, se identifican tres principales retos de mejora en materia de salud y seguridad dentro del entorno laboral:

- Mejorar la aplicación de las actuales normativas de seguridad y salud laboral, en particular de las micro empresas y pequeñas empresas poniendo en marcha estrategias de prevención.
- Mejorar la prevención de las enfermedades relacionadas con el trabajo.
- Tener en cuenta el envejecimiento de los trabajadores: laboral En todo el entorno de la Unión Europea.
- Esta nueva normativa propone abordar estos retos mediante una serie de acciones que se resumen en:
 - Consolidar aún más las estrategias nacionales de salud y seguridad laboral a través de, por ejemplo, la coordinación de políticas y el aprendizaje mutuo.
 - Proporcionar apoyo práctico a las “micro” y pequeñas empresas para ayudar a cumplir mejor con las normativas sanitarias y de seguridad.
 - Mejorar la aplicación de la normativa por parte de los Estados miembros mediante, por ejemplo, la evaluación de la actuación de las inspecciones de trabajo nacionales.
 - Simplificar la legislación vigente, en su caso, para eliminar las tareas administrativas innecesarias, y preservar al mismo tiempo la protección de la salud y seguridad de los trabajadores.

⁴³COMUNICACIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES, relativa a un marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo. Bruselas, 2014-2020.

- Abordar el envejecimiento de la mano de obra europea y la mejora de la prevención de las enfermedades relacionadas con el trabajo para hacer frente a los riesgos existentes.
- Mejorar la recopilación de datos estadísticos para desarrollar pruebas y herramientas de evaluación más eficaces.
- Reforzar la coordinación con las organizaciones internacionales (como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS) entre otras.

Esta estrategia establece que la salud y seguridad en el ámbito laboral son cuestiones clave para garantizar una recuperación económica sostenible, y ayuda a reducir el envejecimiento de la fuerza de trabajo.

Por último, se señala que no solo se debe prestar atención a las enfermedades profesionales, sino considerar también los problemas de salud pre-existentes o los problemas de salud anteriores de los trabajadores, que también se pueden ver afectados por el entorno laboral y dar lugar a un aumento del absentismo y las bajas por incapacidad. Se concluye que el clima laboral y el bienestar psicológico de los trabajadores deberían ocupar un mayor protagonismo, ya que también tienen un gran impacto en la productividad laboral. En cuanto a las acciones a realizar, para estas entidades, la nueva estrategia debería centrarse en la importancia de realizar acciones dirigidas a adaptar los puestos de trabajo a las condiciones de los trabajadores que así lo requieran, a promocionar las estrategias basadas en el mantenimiento del empleo en los trabajadores con enfermedades crónicas o de larga duración, así como en promocionar nuevas prácticas de intervención temprana en el entorno laboral⁴⁴.

3.2. Evaluación del estrés laboral

Como hemos mencionado al principio, los riesgos psicosociales se consideran riesgos laborales, y, por tanto, comparten las mismas características en cuanto a su prevención e intervención. Como bien dice la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en

⁴⁴Disponible en http://www.infocop.es/view_article.asp?id=5134 (Consultado el 15 de junio de 2020).

su artículo 14.2, es obligación del empresario velar por la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, por lo que se hace indispensable la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para que el entorno laboral sea saludable.

La evaluación del estrés como riesgo psicosocial así como la planificación de la actividad preventiva constituyen los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan de prevención del mismo. Atendiendo al artículo 16.2 LPRL *“el empresario deberá realizar una evaluación inicial teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos”*. Aunque es cierto que la evaluación es responsabilidad de la dirección de la empresa, su realización compete a personal cualificado y su procedimiento de actuación tiene que ser consultado con los trabajadores o con sus representantes, si los hubiera. Tal actividad debe realizarse con la participación del personal expuesto al riesgo con el fin de recoger su opinión y poder contrastar con lo observado⁴⁵.

La opinión de los empleados es imprescindible a la hora de realizar la evaluación del estrés laboral, al fin y al cabo, la persona que mejor conoce un puesto de trabajo es quien lo desempeña. Una de las estrategias para determinar la existencia de riesgos laborales es realizar una serie de preguntas a los trabajadores. El empresario puede preguntarles de forma directa acerca de sus problemas laborales y si consideran que su trabajo puede afectar negativamente a su salud, así como pedirles que definan cuales son los tres aspectos más positivos de su trabajo y los tres aspectos más negativos y si consideran que alguno de ellos le somete a demasiada presión. También les puede hacer preguntas más específicas acerca de las condiciones de trabajo, por ejemplo, acerca de sus horarios, la carga o ritmo de las tareas, el nivel de satisfacción en cuanto al salario percibido, el clima laboral... con el fin de averiguar si alguno de estos factores constituye un posible estresor y poder intervenir. Aun

⁴⁵FREMM “Manual Prevención de Riesgos Laborales para Autónomos del sector metal de la Región de Murcia”, Instituto de Seguridad y Salud laboral, 2007. Disponible en: <http://www.fremm.es/riesgoslaborales/autonomos/inicio.html>

así, cabe destacar que estos cuestionarios son predominantemente subjetivos, ya que están basados en la propia valoración y percepción de los trabajadores. Por otro lado, es recomendable que el empresario vigile y examine con regularidad las faltas de asistencia por enfermedad, los accidentes, la rotación de personal y la productividad, entre otros, con el fin de determinar cualquier exceso, cambio o tendencia que se produzca⁴⁶.

Existe una gran variedad de herramientas para llevar a cabo una evaluación eficaz. El análisis de los datos y los cuestionarios que puede realizar el empresario se deben combinar con otros más específicos, elaborados por expertos y organismos oficiales, como por ejemplo, el Cuestionario Psicosocial ISTAS21 desarrollado por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, que es la adaptación del método CoPsoQ del Instituto Nacional de Salud de Dinamarca, cuyo fin es identificar y medir los factores de riesgo psicosocial, es decir, aquellas características de la organización del trabajo que pueden perjudicar la salud⁴⁷. Asimismo, podemos destacar El FPSICO, una aplicación informática que desarrolla el método de evaluación de factores psicosociales diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo⁴⁸. Atendiendo más concretamente a la evaluación del estrés laboral, podemos mencionar el cuestionario de estrés laboral JSS (Job Stress Survey), orientado a estimar el nivel de estrés experimentado por un individuo. Por otra parte, y teniendo en cuenta que la satisfacción laboral es una variable relacionada con el estrés, podemos recurrir a la escala general de satisfacción laboral (Overall Job Satisfaction Scale), que refleja la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado, recogiendo la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo⁴⁹.

⁴⁶GRIFFITHS, A., LEKA, S., COX.T: *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*, serie protección de la salud de los trabajadores nº3, OMS, Ginebra, 2004, págs. 11 y 12.

⁴⁷INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 703: “Método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales”, pág. 3.

⁴⁸Disponible en <https://www.inssst.es/-/que-es-el-fpsico-4-0-> (consultado el 23 de abril de 2020).

⁴⁹INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 394: “Satisfacción laboral: escala general de satisfacción”, pág. 2.

En definitiva, el estrés laboral es un problema difícil de evaluar ya que no se puede medir con precisión. Además, dado que depende tanto de las condiciones psicosociales objetivas, como de la interpretación que hace el trabajador de éstas, no es conveniente utilizar una única técnica de evaluación, sino combinar varias. Es importante aclarar que dichas técnicas deben apuntar al origen de los riesgos, es decir, a las características de la organización del trabajo y no a las características de los trabajadores. Se trata de buscar agentes estresores, no personas estresadas⁵⁰.

Una vez se haya llevado a cabo la evaluación mediante las técnicas correspondientes, se debe realizar un análisis de los resultados y elaborar un informe para identificar así las dimensiones del riesgo y diseñar una estrategia en la empresa.

3.2.1. Estresores del ambiente físico

Uno de los estresores más significantes que podemos encontrar en un centro de trabajo es el ruido. Este es un estresor de importante consideración, ya que en la mayoría de los puestos de trabajo es necesario tener que convivir con él. Para poder verificar sus reacciones y sus consecuencias deben tenerse en cuenta aspectos como la intensidad, variabilidad, frecuencia, predictibilidad, control así como su fuente. El estrés generado por el ruido puede repercutir en la salud del individuo y da lugar a diferentes episodios de enfermedades. El estrés que produce el ruido tiene mucho que ver con trastornos del sistema cardiovascular, endocrino e inmune. Dentro de los factores que pueden incidir a aumentar el estrés en el ambiente en un puesto de trabajo podemos encontrar⁵¹:

-Vibraciones: la exposición a vibraciones que puede soportar un trabajador al realizar sus tareas, la cual se traduce en daños físicos e incidir en su bienestar psicológico⁵² -

-Iluminación: la iluminación inapropiada en el ambiente de trabajo causa problemas relacionados con la salud, como por ejemplo la fatiga visual. Además según el instituto de

⁵⁰Disponible en <https://www.insst.es/-/como-evaluar-el-estres-> (Consultado el 23 de abril de 2020).

⁵¹En relación a los factores ambientales se sigue a PEIRÓ J. M^a.: *Desencadenantes del Estrés Laboral*, Ed. Eudema, Madrid, 1992, págs. 7-40.

⁵²Disponible en <https://www.insst.es/> (consultado el 19 de marzo de 2020).

seguridad e higiene en el trabajo puede causar cansancio, estrés físico y jaquecas.

-Temperatura: existe una gran diversidad de trabajos en los cuales no todos cumplen con el confort térmico adecuado, trabajos como fundiciones, construcción, congelados, etc.... en los cuales es inevitable verse expuestos a temperaturas diferenciales.

-Higiene: las condiciones higiénicas no siempre son buenas. La suciedad, el entorno polvoriento, falta de ventilación, inadecuación de áreas de descanso, y demás aspectos de higiene crean un escenario que se traduce en insatisfacción, irritación y frustración además de contribuir al contagio de infecciones o propagación de enfermedades. Toxicidad: Algunos empleos requieren el manejo de productos tóxicos que se traducen en consecuencias negativas, si son manejadas tanto en condiciones inadecuadas o con falta de precaución.

-Condiciones climatológicas: condicionantes como el trabajo a la intemperie añaden un conjunto de estresores para aquellas personas que las desempeñan, afectando a su bienestar físico, a la moral, a la motivación, y también puede crear mayor probabilidad a sufrir accidentes.

-Disposición del espacio físico para el trabajo: la falta de espacio para la realización de las tareas genera estrés inminente. Por ello debe existir siempre un espacio suficiente para que el trabajador pueda realizar los movimientos que exijan el trabajo y el cambio de posturas.

3.2.2. Contenido del puesto

Destacar aquellos puestos de trabajo que optan dentro de su horario habitual por el asignado en turnos, así como también destacar el trabajo nocturno. Este sistema permite a empresas e instituciones exponerse al público las 24 h del día, tanto como para proporcionar bienes u ofrecer productos y servicios, así que cada vez con mayor frecuencia más los que operan con un horario tan extendido.

El trabajo a turnos expone el mantenimiento del organismo activo en momentos en los cuales se necesita estar en descanso y por ello representa un riesgo para la salud, liderando aspectos negativos en la salud física y psíquica, tal y como indica el instituto de

seguridad y salud laboral. En el centro del puesto de trabajo es destacable:

-La sobrecarga de trabajo: Considerada como la fuente principal de estrés, debido a que el trabajador se ve aglomerado por las excesivas demandas en relación con las competencias, habilidades y recursos disponibles en el entorno. En este aspecto también podemos decir que la insuficiencia de carga también puede generar a crear situaciones que generen estrés, por ello siempre debemos encontrar la equivalencia entre ambas.

-Exposición a riesgos y peligros: Existen gran cantidad de puestos de trabajo que por diversos factores como su sector requieren un especial cuidado y prevención, la exposición de ciertos riesgos puede producir sensación de ansiedad en el trabajador. Además, el tener que estar atento a las conductas de seguridad para no producir daños en mismo, puede llegar a ser estresante y por otra parte los accidentes y enfermedades⁵³ que se producen entre los compañeros con razón de los peligros del trabajo conjunto contribuyen a incrementarlo.

3.2.3. Contenido del trabajo

Debemos hacer alusión a la influencia o control que la persona tiene sobre el contenido de su propio trabajo, también a las condiciones de bienestar en la que se encuentra en referencia a aspectos del ambiente de trabajo tales como salarios, horarios, políticas de empresa, beneficios sociales, etc.

- Oportunidades ofrecidas para el desarrollo de las habilidades, es decir, la autonomía de la que se dispone para poder utilizar y desarrollar técnicas propias y habilidades. Si no existen estas oportunidades pueden suponer una importante fuente de estrés.

-Diversidad de tareas: Apostando por la no monotonía dentro puesto de trabajo. Esto se consigue a través de la ampliación y el enriquecimiento del contenido del, así como con la rotación de estos. Estos son algunos procedimientos que suelen ponerse en marcha para combatir la falta de variedad en los centros y las percepciones negativas de aburrimiento y escasa variedad existente.

⁵³PEIRÓ J. M^a. : *Desencadenantes del estrés laboral, op.cit.*, págs. 40-48.

- Feedback en la tarea: Este es un aspecto esencial ya que es de vital importancia obtener la información del propio trabajo realizado, así como sus resultados. De esta manera, el llevar a cabo actividades dentro del puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre dicho trabajo.
- Las organizaciones en las cuales sus trabajadores aplican estos aspectos características obtienen mayor nivel de satisfacción y de motivación y niveles bajos de agotamiento emocional en comparación con aquellas en las cuales no existe o estos son escasos.
- Identidad de la tarea: Cuanto más explícita y más clara esté la tarea a realizar, implica que el trabajador se sentirá mejor y realizará sus funciones de manera más profesional.
- Complejidad del trabajo: dada la vinculante relación entre la complejidad con la satisfacción laboral y con la autoestima, siendo significativas las repercusiones o resultados negativos que dan lugar a signos de depresión, ansiedad, irritabilidad y síntomas neurótico⁵⁴.

3.3. Estrategias de afrontamiento del estrés laboral

La gestión del estrés es fundamental, y para ello son necesarias las estrategias de afrontamiento, que se definen como “esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar demandas específicas externas y/o internas evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos individuales”⁵⁵. Se trata de un mecanismo mediador, ya que, a través de ellas, el trabajador puede mitigar, aceptar o ignorar aquello que excede de sus capacidades.

Entre las distintas estrategias de afrontamiento, que pueden estar enfocadas tanto a cambiar la percepción de la situación estresante, como a aceptarla con resignación, o a eludirla, destacan⁵⁶:

-*Autocontrol*: esfuerzo destinado a regular los propios sentimientos y acciones.

⁵⁴INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 443: “Factores psicosociales: metodología de evaluación”.

⁵⁵INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 704: *op.cit.*, pág. 3.

⁵⁶La relación de estrategias se extrae de DEL HOYO DELGADO, M.A.: *Estrés Laboral*, *op.cit.*, pág. 30.

-*Búsqueda de apoyo social*: acción dirigida a buscar consejos, información, comprensión... en los demás.

-*Aceptación de la responsabilidad*: reconocer la responsabilidad en el problema y no atribuirse a otro.

-*Reevaluación positiva*: esfuerzo para darle un significado positivo a la situación, centrándose en el desarrollo personal.

-*Planificación*: aproximación analítica de la situación estresante y planificación de estrategias para darle solución.

-*Confrontación*: acciones concretas y directas para alterar la situación.

-*Huida o evitación* de la situación de estrés.

-*Distanciamiento*: esfuerzos dirigidos a separarse de la situación estresante.

Como vemos, algunas estrategias están dirigidas a solucionar el problema mediante la alteración de la situación que causa estrés, otras, a regular la respuesta emocional ante el mismo, y otras, a la evitación. Hay que destacar que todas pueden ser útiles según el problema al que nos enfrentemos y que su eficacia depende de la situación en la que se utilicen, por lo que no deben ser catalogadas como buenas o malas. Ahora bien, a la hora de reducir los efectos del estrés, no todas las estrategias descritas se consideran igual de eficaces. Se ha demostrado que las estrategias basadas en la evitación o negación, más que solucionar el problema, lo agravan, además de dañar la salud al impedir el desempeño de conductas adaptativas que permitan un enfoque realista de la situación⁵⁷, las cuales son fundamentales en cuanto a la disminución de las consecuencias negativas del estrés laboral y el aumento del bienestar.

Las estrategias de afrontamiento juegan un papel muy importante a la hora de controlar y manejar situaciones de estrés en el trabajo, por lo que su puesta en práctica se hace indispensable. Además, deben ser eficaces, ya que, si fallan, el estrés puede acabar

⁵⁷DEL CARMEN CANO, M.; MOLINA NAVARRETE, C.; MARTÍN CHAPARRO, M.P.; VERA MARTÍNEZ, J.J.: “Nuevos retos de la políticas de salud laboral en las organizaciones de trabajo una aproximación al estrés laboral y al burnout en clave psicosocial”, *op. cit.*, pág. 202.

convirtiéndose en crónico, desencadenando así, en el síndrome de Burnout, descrito en apartados anteriores.

3.3.1. Reducción del estrés desde el punto de vista de la persona trabajadora

Entre las medidas preventivas que actúan sobre el trabajador/a encontramos las Técnicas Cognitivo-Conductuales. Estas se caracterizan por:

- Comprobar las fuentes de estrés: para prevenir y acabar con el estrés en el trabajo hemos de llevar a cabo un análisis de todos aquellos factores que lo provoquen. Debemos tener en cuenta las situaciones que provocan estrés sobre el trabajador además de incidir en factores esenciales y eliminar tareas innecesarias, en concreto esta técnica de utilidad es establecer prioridades en el puesto de trabajo, y sacar adelante el trabajo necesario, eliminando todo aquello que se conciba como innecesario y que aumentan la carga de trabajo.
- Delegar funciones en los distintos niveles de la empresa, si lo hubiese ya que evita la excesiva carga de trabajo. lo que desencadenará en resultados positivos. Debemos centrarnos en todos aquellos resultados obtenido en el trabajo, y que hayan sido positivos para el mismo ya que esto reduce el estrés y a aumentan de modo personal la satisfacción.
- Forma de enfocar los problemas: Muchas veces la carencia de capacidad para enfrentarse a un determinado conflicto puede generar una situación de estrés laboral. Por esta razón, es necesario idear un plan para encaminar la situación, como por ejemplo el coaching.
- Habilidades sociales y personales: Destacar el trabajo en equipo y la cooperación pues estas son consideradas como habilidades sociales que permiten sentirnos mejor dentro de nuestro entorno laboral así como producir la sensación de liberación del total de las tareas.
- Actitudes personales: Muchas veces tendemos a actuar de una forma u otra cuando recibimos unas u otras noticias, por lo que ante situaciones complicadas debemos actuar de forma paciente y pausada para reducir el propio estrés.

Además, dentro de estas técnicas dentro de la organización cabe señalar que fuera de este podemos lograr de manera indirecta la reducción del estrés a través de acciones o técnicas de relajación o terapias fuera del entorno laboral.

Dentro del área laboral las empresas se organizan atendiendo a varios factores como la tecnología, las exigencias de la producción, el stock, la ubicación etc, y no de acuerdo a factores que vienen determinados por el individuo, como sus capacidades, habilidades, capacidad de adaptación, etc. Es esta carencia que concibe el propio trabajador que se traduce en situaciones complicadas.

Por último, hay que destacar que el diseño del puesto laboral es un clave para el trabajador ya que este debe ser adaptado y eficaz y a su misma vez coordinado con el área de recursos humanos de la empresa.

3.3.2. Reducción del estrés desde el punto de vista del empresario u organización

Para propiciar la prevención del estrés laboral dentro de las organizaciones debemos tener en cuenta la utilización de un análisis que identifique la situación en la cual esta se encuentre. Partiendo de aquí la organización tiene una gran labor para asumir y paliar el estrés laboral, tomando como estudio los riesgos psicosociales que pueden provocar las situaciones estresoras y elaborando un plan para erradicarlo.

Es indispensable nombrar a los responsables de los recursos humanos de las organizaciones empresariales, los cuales deben trabajar en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el bienestar del conjunto de la organización, así como de su salud e integración física y mental. En dicha intervención el estrés en el trabajo, juegan un papel fundamental, las medidas de carácter globalizadas y generalistas. Por ello actuar desde el propio origen de estrés ayuda a paliar sus efectos, es decir, intervenir sobre todos aquellos aspectos y más concretamente sobre el cómo se trabaja en la empresa o modificar ápices organizativos que perjudiquen al trabajador.

Podemos enumerar un conjunto de situaciones consideradas como las mayores productoras de estrés en la empresa y en los trabajadores a nivel individual⁵⁸:

1. Ritmo de trabajo impuesto.
2. Ambigüedad y conflicto de rol.
3. Malas relaciones personales
4. Estilos de dirección y de supervisión inadecuados.
5. Demandas de trabajo excesivas
6. Falta de adaptación al puesto.
7. Altas responsabilidades.
8. Realización de tareas o actividades consideradas como peligrosas.

⁵⁸ MARTÍN DAZA, F y NOGAREDA CUIXART: *Prevención del estrés: intervención sobre la Organización*, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, España, 1999, págs 1-9.

4. CONCLUSIONES

PRIMERA: El estrés laboral es un problema que alcanza a multitud de personas, considerado actualmente como el segundo más frecuente entre los trabajadores a nivel internacional. Hablamos de un riesgo psicosocial que se manifiesta mediante una serie de síntomas característicos a causa de un cúmulo de factores estresores relacionados, más allá de las cualidades individuales y las circunstancias personales, con la organización del trabajo y las características del puesto, y que perjudica tanto a los trabajadores como al funcionamiento de las organizaciones. Es cierto que experimentar situaciones de estrés en un momento determinado puede servir de estímulo para alcanzar resultados óptimos, pero siempre y cuando no se alargue en el tiempo, ya que sería entonces cuando se harían presentes las consecuencias negativas y los problemas de salud, al darse una discordancia entre las exigencias laborales y los recursos disponibles para hacerles frente.

SEGUNDA: El nuevo reconocimiento del síndrome de Burnout como una enfermedad relacionada con el empleo es una prueba más de la importancia que tiene la evaluación e intervención del estrés en el trabajo, ya que, como hemos visto, si no se evita y/o se trata, puede dar lugar a una patología más grave, cuyas consecuencias pueden ser devastadoras para la salud de los trabajadores que la sufren. Sin embargo, el hecho de no poder ser considerado, ante los tribunales, como enfermedad profesional, causa que su tratamiento judicial siga sin estar del todo claro. Lo que sí conviene destacar es que, a falta de este reconocimiento, son muchas las sentencias que identifican el síndrome de Burnout como accidente laboral, fundamentándose en el correspondiente artículo de la Ley General de la Seguridad Social, tras reconocerse la relación de causalidad entre el trabajo desarrollado y el daño sufrido. Es cierto que esta nueva clasificación, que entrará en vigor en un futuro, supone un gran avance, pero todavía queda un largo camino por recorrer, ya que, atendiendo a la naturaleza de este síndrome, y, sobre todo a su repercusión, consideramos

que merece la inclusión en el cuadro de enfermedades profesionales, algo que facilitaría su identificación, prevención y valoración jurídica.

TERCERA: La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales se desarrolla, desde el punto de vista técnico-reglamentario, a través de textos legales que regulan aspectos concretos en materia de seguridad y salud en el trabajo. Tal prevención busca evitar, de manera anticipada, el sufrimiento de cualquier tipo de riesgo, así como de cualquier evento desfavorable o acontecimiento dañoso. El fin es prevenir enfermedades, accidentes, delitos, etc. La LPRL, en su artículo 14, establece de forma expresa “*el derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo*”, lo que supone un correlativo deber del empresario de protección de sus trabajadores frente a los riesgos laborales que existan.

CUARTA: A este problema, cada vez más frecuente en el ámbito laboral, se le debe dar la importancia que merece, prestando especial atención a su evaluación y prevención. La evaluación del estrés laboral, así como de cualquier otro riesgo psicosocial, es una obligación empresarial que, aun siendo dificultosa, puede llevarse a cabo mediante diversas técnicas. Dicha evaluación se constituye como un elemento imprescindible para planificar la adopción de medidas específicas y adecuadas a la situación, las cuales permitan obtener un entorno psicosocial favorable que repercuta positivamente en el bienestar físico y mental de los trabajadores. Las estrategias de afrontamiento también son importantes en este contexto; saber gestionar el estrés a través del desarrollo de unas estrategias adecuadas es fundamental para mitigar las consecuencias negativas que este acarrea, así como para evitar que se vuelva crónico. Asimismo, para prevenir el estrés, es imprescindible desconectar de las nuevas tecnologías, y saber diferenciar la vida laboral de la vida personal. Por otra parte, hay que destacar la notoria necesidad de una mayor implicación en cuanto a la protección de los trabajadores frente al estrés laboral, la cual incluya una modificación en nuestra legislación,

ya que consideramos que los riesgos psicosociales, más que ser tratados como riesgos laborales, merecen una mención y regulación específica en la ley, con el fin de facilitar su evaluación y prevención.

QUINTA: A partir del análisis que comprende los distintos ámbitos, podemos decir que el estrés laboral puede llegar a ser muy nocivo y peligroso para todo el conjunto de personas que lo sufren, englobando tanto a los trabajadores como a las personas que rodean al mismo en los diferentes grados. Vemos cómo este afecta a la salud de los trabajadores, convirtiéndose en el desencadenante de multitud de enfermedades irreversibles, sobre todo, actualmente, en el siglo en el que vivimos, donde las tareas que se desempeñan día a día en el área laboral exigen una mayor concentración mental y por tanto un mayor esfuerzo, que se traduce en un aumento del ritmo de trabajo de nuestro sistema.

SEXTA: Haciendo referencia a este sistema “difícil” o “duro” al requerir mayor concentración y mayor esfuerzo podemos decir que generan en el individuo efectos negativos, pero consideramos que muchas veces la dureza o dificultad del trabajo es necesaria para la obtención de resultados óptimos, y hay que poner en una balanza dichos resultados con los efectos que producen sobre nosotros el llevar a cabo estas tareas con tal de responder de manera positiva las exigencias de nuestro entorno laboral, además existen diversidad de estresores presentes, en los cuales juega un papel fundamental la capacidad del propio individuo para afrontar las situaciones que se le presentan.

5. BIBLIOGRAFÍA

- ALCALDE DE HOYOS, J.: “Estrés laboral”, informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo, plan integral de salud mental de Andalucía, 2010.
- CARDENAS GONZALO, D.: “Un estudio de trabajo y estrés familiar a través de redes bayesianas”, Universidad de Burgos, 2017: (<http://dx.doi.org/10.6036/MN8293>.)
- CARLIN, M. Y GARCÉS DE LOS FAYOS RUIZ, E.J.: “El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo“, *Anales de Psicología*, nº1, vol. 26, Universidad de Murcia, 2010, págs. 169-180.
- CINFA: Dossier de prensa, VII estudio CINFASALUD: “Percepción y hábitos de la población española en torno al estrés”, 2017.
- COMUNICACIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES, relativa a un marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo, Bruselas, 2014-2020.
- DE LA CRUZ RUBIO, M.: *Manual de Riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout. Formación para el empleo*, Ed. CEP, S.L., Madrid, 2011.
- DEL CARMEN CANO, M.; MOLINA NAVARRETE, C.; MARTÍN CHAPARRO, M.P.; VERA MARTÍNEZ, J.J.: “Nuevos retos de la políticas de salud laboral en las organizaciones de trabajo una aproximación al estrés laboral y al burnout en clave psicosocial”, *Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, Nº 75, 2004, págs. 201 y 202.
- DEL HOYO DELGADO, M.A.: *Estrés Laboral*, Ed. Instituto Nacional De Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid, 2004.
- FREMM “Manual Prevención de Riesgos Laborales para Autónomos del sector metal de la Región de Murcia”, Instituto de Seguridad y Salud laboral, 2007: (<http://www.fremm.es/riesgoslaborales/autonomos/inicio.html>)

- GRIFFITHS, A., LEKA, S., COX, T.: *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*, serie protección de la salud de los trabajadores nº3, OMS, Ginebra, 2004.
- GRIFFITHS, A.; RIAL-GONZÁLEZ, E. Y COX, T.: *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*, Universidad de Nottingham Business School, Ed. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, Luxemburgo, 2005.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 388: “Ambigüedad y conflicto de rol”.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 394: “Satisfacción laboral: escala general de satisfacción”.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 443: “Factores psicosociales: metodología de evaluación”.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 703: “Método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales”.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 704: “Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 705: “Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención”.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, NTP 730: “Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial”.
- KALIMO, RAIJA; EL BATAWI, MOSTAFA A.; COOPER, CARY L.: *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*, Ed. Organización Mundial de la Salud, Ginebra, 1988.

- LÄNGLE, A.: “El burnout (desgaste profesional), sentido existencial y posibilidades de prevención”, *Revista de Psicología*, Nº 3, Vol. 2, repositorio UCA, 2006, págs. 5-26.
- MARTÍN DAZA, F y NOGAREDA CUIXART: *Prevención del estrés: intervención sobre la Organización*, Ed. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, España, 1999.
- MORENO JIMÉNEZ, B. y BÁEZ LEÓN, C.: *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*, Ed: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, UAM, Madrid, 2010.
- MUÑOZ RUIZ, A.B: “El derecho a la desconexión laboral: un derecho estrechamente vinculado con la prevención de riesgos laborales” en CORREA CARRASCO, M. Y QUINTERO LIMA, M. J.: *Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales*, Ed. Servicio de Biblioteca de la Universidad Carlos III, Madrid, 2020.
- OIT: *Estrés en el trabajo: un reto colectivo, Día Mundial de la Seguridad y La Salud En El Trabajo*, Ed. Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, 2016.
- PEIRÓ J. M^a.: *Desencadenantes del Estrés Laboral*, Ed. Eudema, Madrid, 1992.
- PURCALLA BONILLA, M. A.: “Control tecnológico de la prestación laboral y derecho a la desconexión de los empleados: Notas a propósito de la Ley 3/2018, de 5 de diciembre”, *Revista Española de Derecho del Trabajo*, núm. 218, págs. 1-15.
- RAMOS RAMOS, P.: *Análisis de los riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de burnout (2a. ed)*, Ed.ICB, Madrid, 2012.
- SEMPERE NAVARRO, E.: “El estrés laboral como accidente de trabajo”, *Revista Doctrinal Aranzadi Social vol.paraf.IV83 parte Presentación*, 1999, págs. 1-17.
- URIBE PRADO, J.F.: *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*, Ed. El Manual Moderno, México, 2015.
- VIDAL LACOSTA, V.: *El estrés laboral: Análisis y prevención*, Ed. Prensas de la Universidad de Zaragoza, Zaragoza, 2019.

6. FUENTES ELECTRÓNICAS

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo:
(<https://osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-risks-and-stress>)

Consejo general de la psicología en España
(http://www.infocop.es/view_article.asp?id=5134)

Instituto Nacional de Seguridad y la Salud en el Trabajo (<https://www.insst.es/>).

Noticias jurídicas: (<http://noticias.juridicas.com/>).

OSHwiki: (https://oshwiki.eu/wiki/Presenteeism:_An_overview)

Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés
(<https://webs.ucm.es/info/seas/index.htm>).